6 power

PORTALI WEB 2.0
PARTECIPATIVI PER
L' EMILIA-ROMAGNA

piter

PIANO TELEMATICO
DELL'EMILIA-ROMAGNA

WEB 2.0
E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

RegioneEmilia-Romagna

Assessorato Attività produttive. Sviluppo economico. Piano Telematico
Direzione generale centrale Organizzazione,
Personale, Sistemi Informativi e Telematica

PIANO TELEMATICO DELL'EMILIA-ROMAGNA

WEB 2.0 E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Indice

Premessa 2

1 **Web 2.0: caratteristiche, strumenti, contesti** 3
L'impatto del Web 2.0 nel settore pubblico 5
Le regole della partecipazione 8

2 **Questioni legali e giuridiche legate all'erogazione dei servizi Web 2.0** 10
Significato delle variabili individuate 10
Valutazioni conclusive sulle variabili individuate 18

3 **Un modello di progettazione di siti Web 2.0 per le Pubbliche Amministrazioni** 23
Individuazione delle modalità di interazione con i cittadini e dei principali rischi 23
La fase di start-up 24
Regole operative 25

4 **Il progetto POWER** 33
Questionari sull'implementazione degli scenari 33
Le sperimentazioni 44

5 **Considerazioni conclusive** 77

Premessa

Il progetto Portali Web 2.0 partecipativi per l'Emilia-Romagna (POWER) è stato sviluppato nell'ambito del Piano Telematico della Regione Emilia-Romagna 2007-2009 (PiTER), all'interno dei Programmi Operativi per gli anni 2008 e 2009. Il progetto ha avuto inizio nell'aprile del 2008 e si è concluso a luglio 2009. Il Comune di Bologna è stato coordinatore del progetto, a cui hanno partecipato in qualità di partner, oltre alla Regione Emilia-Romagna, i Comuni di Ferrara, Modena, Piacenza e Reggio Emilia.

Due sono stati gli obiettivi fondamentali del progetto: da un lato quello di "fotografare" l'attuale rapporto tra Web 2.0 e Pubbliche Amministrazioni, anche attraverso uno studio di fattibilità volto a individuare le principali barriere di tipo giuridico/legale all'erogazione di nuovi servizi Web 2.0 (Capitoli 1, 2 e 3), dall'altro lato, nella seconda fase, quello di effettuare concrete sperimentazioni di nuovi applicativi Web 2.0.
Nel Capitolo 4 viene dato spazio alla descrizione dei servizi sviluppati da ciascun Comune coinvolto nel progetto e ai risultati delle relative sperimentazioni. Il Capilto 5, infine, offre qualche spunto e riflessione sul tema Web 2.0 e PA.

Web 2.0:
caratteristiche, strumenti, contesti

"Molti asseriscono che il Web 2.0 non esiste. Personalmente trovo difficile condividere questa risposta. Semplicemente perchè se da un lato è difficile trovare una definizione chiara, dall'altro è anche innegabile una lenta rivoluzione nei nuovi siti. È come voler descrivere il mondo con il solo bianco e nero. Esistono le gradazioni e le tonalità che dipingono meglio gli oggetti e la realtà. La stessa cosa credo si possa dire delle nuove applicazioni. Inoltre il Web 2.0 è ancora una espressione giovane. Ci rendiamo conto di cosa sia, ma non riusciamo ancora a definirne i contorni."

Tim O'Reilly[1]

Il Web 2.0 non è un software specifico né un marchio registrato, ma un insieme di approcci definiti "innovativi" nell'utilizzo del web: si tratta di una nuova concezione tecnologica e filosofica che segna l'evoluzione del www (World Wide Web) da una serie di siti statici collegati tra loro a un ambiente "globale" nel quale software, banda larga e applicazioni multimediali offrono contenuti più ampi e si fondano su una stretta interazione fra gli utenti.

Tra le principali caratteristiche di questa nuova "concezione" emergono[2]:

Utente come produttore – Una caratteristica saliente del Web 2.0 è quella di dare all'utente un ruolo attivo nella produzione dei contenuti. Ciò può avvenire direttamente, quando sono gli utenti stessi a caricare i contenuti (come nel caso dei video di YouTube), oppure attraverso giudizi e commenti, che fungono da filtro di qualità o rilevanza rispetto ai contenuti stessi.
Intelligenza collettiva – Termine utilizzato per indicare la capacità dei sistemi on line basati sull'apporto di molti utenti di produrre una sorta di intelligenza aggiuntiva, derivante dalla combinazione di collaborazione e competizione. Es: Wikipedia

[1] Tim O'Reilly, "What Is Web 2.0" - http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html

[2] "Web 2.0 – Glossario minimo", a cura di Paolo Subioli - http://www.cronache-egovernment.it/?p=775

Perpetual beta - Con questo termine si indicano quei progetti software che vengono aggiornati in maniera pressochè continua, tanto rapidamente che non esiste più la distinzione tra versione di test e quella di produzione. Eventuali errori vengono corretti rapidamente, così come nuove funzionalità vengono aggiunte a ciclo continuo, questo fa sì che i "bug" (errori) vengano comunque risolti, ma ad ogni revisione ci siano delle novità.
Reputazione - Come distinguere i contenuti affidabili? Ci si affida meno di prima agli intermediari con marchi consolidati e più ai giudizi degli altri utenti, espressi tramite voto ("ranking"), feedback (come in eBay), recensioni, numero di link ricevuti (criterio su cui si basa Google).
Decentralizzazione - L'apporto diretto degli utenti alla pubblicazione di contenuti ha la sua massima espressione nel "peer-to-peer", grazie al quale la fruizione dei contenuti avviene totalmente tramite lo scambio reciproco.
Fiducia - I contributi dei singoli alla elaborazione dei contenuti vengono accettati senza filtri preventivi, perché poi il controllo viene esercitato a posteriori dalla "comunità", come avviene, ad esempio, in Wikipedia, ma anche in tutti i sistemi basati sui contenuti forniti dagli utenti.

Ecco un breve elenco degli strumenti e dei contesti a cui più frequentemente si applica l'etichetta "Web 2.0":

Blog - Il termine blog è la contrazione di web-log, ovvero "traccia su rete". Il blog permette a chiunque sia in possesso di una connessione internet di creare facilmente un sito in cui pubblicare storie, informazioni e opinioni in completa autonomia. In calce ad ogni articolo i lettori possono scrivere i loro commenti e lasciare messaggi all'autore.
Wiki - Un wiki è un sito web o un documento che può essere modificato dai suoi utilizzatori e i cui contenuti sono sviluppati in collaborazione da tutti coloro che ne hanno accesso. La modifica dei contenuti è aperta e libera, ma viene registrata in una cronologia, permettendo, in caso di necessità, di riportare la parte interessata alla versione precedente; lo scopo è quello di condividere, scambiare, immagazzinare e ottimizzare la conoscenza in modo collaborativo.
Podcasting - Sistema che permette di scaricare in modo automatico documenti (generalmente audio o video) chiamati podcast, utilizzando un programma ("client") generalmente gratuito chiamato aggregatore o feeder.
RSS feed - Uno dei più popolari formati per la distribuzione di contenuti web. Quando si pubblicano delle notizie in formato RSS, grazie alla loro struttura predefinita, esse possono essere lette automaticamente da appositi software. Questi ultimi interpretano una singola notizia ("feed") permettendo agli utenti di visualizzarne i contenuti, o integrandola all'interno di un sito Web.
Tagging - L'attività di tagging consiste nell'attribuzione di una o più parole chiave, dette tag, che individuano l'argomento di cui si sta trattando, a documenti o, più in generale, files su internet. È un'attività sempre più diffusa sui siti web, perché consente una catalogazione che - rispetto alle classiche tassonomie basate su categorie in ordine gerarchico – è meglio rispondente alle esigenze specifiche degli utenti.
Social network – Il social network (rete sociale) consiste in un qualsiasi gruppo di persone connesse tra loro da diversi legami sociali. La versione di Internet delle reti sociali è una delle forme più evolute di comunicazione in rete, permettendo agli individui di creare legami con altri utenti, basati su interessi specifici, gusti o preferenze personali.
Motori di ricerca – Gli attuali motori di ricerca vanno annoverati tra le applicazioni Web 2.0, poiché le formule che utilizzano per definire la rilevanza di una certa pagina si basano in gran parte sui link da altri siti verso la pagina analizzata. In questo modo sono gli utenti stessi, anche se indirettamente, a definire la rilevanza delle risorse on line.

L'impatto del Web 2.0 nel settore pubblico[3]

Tra le ricerche realizzate finora (novembre 2009) sugli effetti e sull'impatto che le tecnologie Web 2.0 possono avere sulla sfera dell'e-government, in questo paragrafo riportiamo brevemente i risultati di un rapporto elaborato dall'IPTS (*Institute for Prospective Technological Studies*, uno dei sette istituti di ricerca che formano il *Joint Research Centre* della Commissione Europea), che si propone di verificare quanto tali tendenze siano rilevanti e se abbiano implicazioni per le attività del settore pubblico.
La ricerca mira, in particolare, a rispondere alle seguenti domande di carattere generale:

- Le applicazioni Web 2.0 sono significative per il contesto dell'e-government?

[3] Cit. in "Web 2.0, la rivoluzione tecnologica in ufficio", articolo di David Osimo, traduzione a cura di Paolo Subioli - http://www.cronache-egovernment.it/?p=775

- Se sì, in che modo il Web 2.0 è probabile che abbia un qualche impatto sull'e-government?
- Tale impatto quanto sarebbe significativo?
- Quali sono le applicazioni Web 2.0 sviluppate nel settore pubblico?

La lunga lista delle applicazioni Web 2.0 nel settore pubblico e privato, raccolte tramite l'indagine on line, evidenzia come il Web 2.0 sia davvero rilevante e sia già stato applicato al contesto delle amministrazioni pubbliche.
L'impatto più evidente è certamente nel campo della partecipazione politica. In ogni caso, si può riscontrare un impatto in molti altri ambiti diversi, sia sul lato del front-office che in quello del back-office.

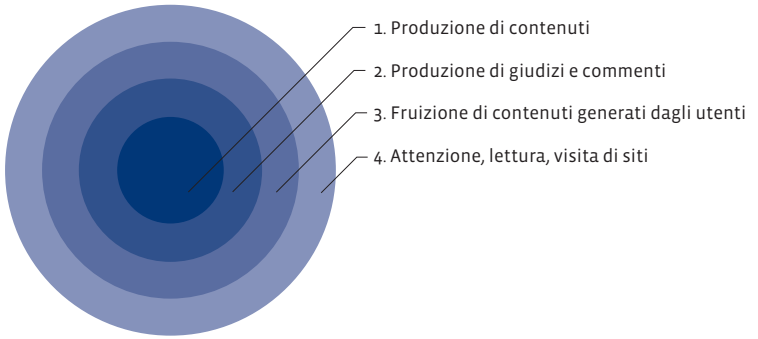
Ambiti del back-office

- Normativa/regolazione
- Collaborazione inter-istituzionale
- Knowledge management

Ambiti del front-office

- Fornitura di servizi
- Partecipazione politica e trasparenza
- Applicazione delle norme

La natura di tale impatto è caratterizzata soprattutto da un ruolo più attivo dell'utente. Nella categoria di "utenti" rientrano, in questo caso, sia i dipendenti pubblici che i cittadini. Questi utenti possono assumere diversi ruoli, come mostrato nella figura:



Nello schema, il cerchio centrale rappresenta quella minoranza di utenti che prende parte attiva nel progettare ed erogare il servizio. Nei casi analizzati per il contesto della PA, essi sono, per esempio, i cittadini che danno vita ad una nuova petizione on line.

Il secondo cerchio rappresenta un numero più ampio di utenti: quelli che sostengono il servizio fornendo giudizi e commenti. Tali persone giocano un ruolo fondamentale nell'assicurare la qualità e la rilevanza dei contenuti pubblicati dagli altri utenti.
Il terzo cerchio rappresenta coloro che utilizzano queste applicazioni Web 2.0, e beneficiano dei servizi forniti dagli altri utenti.
Il quarto cerchio rappresenta tutti gli utenti internet, i quali, senza alcun impegno volontario, forniscono automaticamente attenzione e provano i dati, semplicemente utilizzando i servizi on line. Nel settore privato, un esempio classico è rappresentato dalla pagina "Gli articoli più letti" dei quotidiani on line.

Partendo dal centro del cerchio verso l'esterno, diminuisce il coinvolgimento, ma aumenta il numero di utenti.
I benefici specifici derivanti da un ruolo proattivo assunto dagli utenti sono di rendere la pubblica amministrazione più:

- Semplice e orientata all'utente: ad esempio, le amministrazioni vengono aiutate a capire i bisogni degli utenti, con i feedback pubblici e il sistema di valutazione che stimolano l'orientamento all'utente;
- Trasparente e responsabile: attraverso il miglioramento della consapevolezza dei cittadini ed il monitoraggio delle attività delle amministrazioni;
- Partecipativa ed inclusiva: le soluzioni di partecipazione on line stimolano il dibattito e la partecipazione nelle decisioni pubbliche;
- Coesa ed interconnessa: viene consentita una migliore collaborazione tra organizzazioni ed al loro interno, riducendo la duplicazione di sforzi.

Nel rapporto IPTS vengono analizzati anche i rischi, ad esempio: la scarsa partecipazione, la partecipazione circoscritta ad una èlite, la scarsa qualità dei contributi e il "rumore" aggiuntivo, la perdita di controllo dovuta a trasparenza eccessiva, comportamenti distruttivi degli utenti, la manipolazione dei contenuti da parte di soggetti interessati, la violazione della privacy.
In conclusione, il Web 2.0 presenta per la Pubblica Amministrazione opportunità significative, così come rischi, in diverse aree. Rispetto a come vengono sviluppate le applicazioni Web 2.0, il contesto più favorevole è caratterizzato da un ambiente dove domina la fiducia, collaborativo e ad alta intensità di conoscenza. È inoltre importante una forte motivazione strategica, sia dall'alto dell'organizzazione verso il basso (top-down), sia dal basso verso l'alto (bottom-up). La trasparenza e la disponibilità di dati pubblici sono altri prerequisiti importanti per lo sviluppo di queste iniziative. In ogni caso, tutti i prerequisiti suddetti sono anche risultati de-

rivanti dalla collaborazione basata sul Web 2.0.
In termini di titolarità delle iniziative, l'amministrazione pubblica riveste ruoli diversi, da promotore attivo a soggetto passivo. Ci sono diversi esempi di iniziative lanciate senza alcuna forma di autorizzazione ufficiale o persino senza che l'amministrazione ne fosse consapevole. In termini di implementazione, l'usabilità costituisce un fattore chiave, ed essa può essere conseguita solo tramite un miglioramento continuo basato sui feedback degli utenti (perpetual beta).
Per evitare i rischi suddetti, vanno messi in atto appropriati meccanismi di governance. La partecipazione degli utenti non può essere data semplicemente per acquisita, ma deve essere coltivata in modo proattivo.

Le regole della partecipazione

Particolarmente utili in tema di partecipazione elettronica sono gli obiettivi strategici individuati dall'OECD[4]:

- la partecipazione ed il coinvolgimento attraverso l'utilizzo di varie tecnologie in grado di cogliere le diverse modalità e tecniche comunicative dei cittadini;
- l'ottenimento di informazioni rilevanti in una configurazione accessibile e comprensibile per il pubblico, così da ottenere contributi basati su una maggiore informazione;
- il coinvolgimento di un pubblico sempre più vasto, in grado di fornire contributi più approfonditi e sostenere dibattiti aperti.

Prima di attivare un processo partecipativo complesso, è però indispensabile la condivisione di regole specifiche per definire e suggellare il "patto" con i cittadini. Le regole devono individuare in modo chiaro ed univoco:

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

[4] Organisation for Economic Co-operation and Development – www.oecd.org

Prima di riuscire ad affrontare correttamente un'attività in questo senso è inoltre doverosa un'analisi del funzionamento dello schema organizzativo dell'ente, per individuare la mappa delle relazioni comunicazionali fra i vari uffici, servizi, ecc., oltre che una conoscenza approfondita delle dinamiche socio-organizzative dell'ente stesso.
Per fare questo, ma non solo, è necessario che ciascuna amministrazione crei una rete di redazioni decentrate coordinate da una redazione centrale che abbiano le seguenti capacità generali:

- la conoscenza delle norme;
- la conoscenza e la gestione degli strumenti informativi e informatici;
- la conoscenza delle tecniche di comunicazione e gestione degli strumenti di comunicazione interna ed esterna;
- la conoscenza degli strumenti di monitoraggio e di ricerca sociale,
- la conoscenza di specifici ambiti di interesse dei pubblici di riferimento.

2. Questioni legali e giuridiche legate all'erogazione dei servizi Web 2.0

All'interno del progetto POWER è stata realizzata un'indagine sui principali vincoli e ostacoli di tipo giuridico/legale con cui le Pubbliche Amministrazioni devono confrontarsi in sede di ideazione e sviluppo di servizi Web 2.0 per il cittadino. Lo studio è stato effettuato a cura di una società specializzata in consulenza legale.
In questo capitolo viene riportata la parte dello studio relativa all'analisi delle variabili che possono avere un impatto significativo e "condizionare" l'erogazione di un nuovo servizio. Nel dettaglio:

a) presenza/assenza di un moderatore;
b) identificazione/non identificazione degli utenti da parte del provider;
c) anonimato/identificazione degli utenti da parte di altri utenti;
d) accesso ristretto/pubblico;
e) limiti di età;
f) eventuale regolamento di condotta degli utenti (o policy);
g) gratuità/onerosità del servizio;
h) presenza/assenza di linee guida;
i) eventuale limite di durata temporale dei contenuti immessi;
l) possibilità di caricare contenuti multimediali sul sito;
m) possibilità di offrire servizi gestiti direttamente dagli utenti;
n) iscrizione al ROC;
o) iscrizione della testata alla cancelleria del tribunale.

Significato delle variabili individuate

a) Presenza di un moderatore
Il moderatore, quale soggetto preposto alla vigilanza delle discussioni telematiche, opera, secondo una valutazione di comune esperienza, su tre versanti:
1. effettua un primo e immediato controllo volto ad evitare o a contenere evidenti violazioni di diritto (es. diffamazione, esplicite violazioni del diritto d'autore, pubblicazione illecita di dati sensibili, reati pedopornografici, ecc.);
2. cura l'osservanza delle principali e più note regole di *netiquette* (es. uso delle maiuscole, *troll, off topic, flaming*, ecc.)
3. vigila sul rispetto della eventuale *policy*.

Per poter agire, il moderatore deve essere dotato di poteri di blocco e di cancellazione dei messaggi e degli utenti.
La moderazione può essere preventiva e operare pertanto come filtro per la visibilità pubblica del messaggio. Fatti salvi questi poteri, il moderatore non svolge un ruolo di direzione degli utenti in merito ai contenuti né di regola propone temi o argomenti.

Pro e contro
Da un punto di vista giuridico, la presenza di un moderatore si traduce in un vero e proprio *facere* dell'amministrazione, che interessa il passaggio tra la redazione del messaggio da parte dell'utente e la sua pubblicazione (nel caso della moderazione preventiva) o soltanto la permanenza del messaggio (nel caso della moderazione successiva). Come tale appare idoneo a ridurre la commissione di illeciti o a contenerne quantomeno le conseguenze dannose. Sotto il profilo degli svantaggi, tuttavia, la moderazione comporta di per sé una maggiore esposizione dell'amministrazione in termini di responsabilità.
Da un punto di vista extragiuridico, va notato che ragioni di immagine e prestigio dell'amministrazione depongono nel senso di ritenere raccomandabile la presenza di un moderatore. Tale presenza ha anche l'effetto di responsabilizzare gli utenti.
Sul versante degli svantaggi va notato invece che l'introduzione di un moderatore si risolve in un aggravio di costi per l'amministrazione, e che, sotto altro profilo, potrebbe incidere negativamente sulla spontaneità comunicativa degli utenti.

b) Identificazione degli utenti da parte del *provider*
L'identificazione al momento del rilascio delle credenziali per l'autenticazione ai servizi *on line* (identificativo e *password*) consiste nell'espletamento di una procedura di accertamento dell'identità dell'utente, in maniera che le suddette credenziali siano associate con sicurezza a quest'ultimo. L'accertamento dell'identità può avvenire telematicamente attraverso valida carta d'identità elettronica o carta nazionale dei servizi, oppure fisicamente in modo tradizionale attraverso la presentazione del cittadino ad apposito sportello amministrativo. In quest'ultimo caso deve applicarsi l'art. 35, co. 2 del d.p.r. 445/2000, che individua i seguenti strumenti di identificazione: carta di identità, passaporto, patente di guida, patente nautica, libretto di pensione, patentino o abilitazione alla conduzione di impianti termici, porto d'armi, tessere di riconoscimento, purché munite di fotografia e di timbro o di altra segnatura equivalente, rilasciate da un'amministrazione dello Stato.
È possibile per l'interessato riutilizzare credenziali già assegnategli dall'amministrazione per la fruizione di altri servizi telematici. Deve invece

sconsigliarsi una mera attribuzione di credenziali *on line*, senza cioè identificazione sicura.

Pro e contro

Da un punto di vista giuridico, l'identificazione ha il vantaggio, per il *provider* pubblico, di permettere un immediato collegamento tra attività *on line* realizzate sul sito e nominativi reali degli utenti che le pongono in essere. Ha tuttavia lo svantaggio di implicare precisi obblighi di custodia delle associazioni tra credenziali di autenticazione e utenti.
Da un punto di vista extragiuridico, l'identificazione appare raccomandabile per ragioni di immagine dell'amministrazione, inoltre induce gli utenti ad una maggiore responsabilizzazione. Sotto il profilo degli svantaggi, va tuttavia riconosciuto che comporta evidentemente dei costi, degli oneri organizzativi e in generale una sia pur blanda "burocratizzazione" delle procedure, oltre a incidere negativamente sulla spontaneità espressiva degli utenti.

c) Identificazione dell'utente da parte di altri utenti

L'utente identificato dal *provider* non deve necessariamente essere identificabile da parte degli altri utenti. L'anonimato, ottenibile anche attraverso uno pseudonimo, può considerarsi una modalità di manifestazione del pensiero e, dal punto di vista pratico, è funzionale ad assicurare libertà di espressione, poiché riduce l'esposizione all'altrui giudizio e ad eventuali ritorsioni. Sotto altro profilo, tale libertà di espressione può più facilmente trascendere in licenza espressiva rispetto ad una situazione di identificazione pubblica dell'utente.

Pro e contro

Dal punto di vista giuridico, la possibilità di anonimato dell'utente nei rapporti con altri utenti riduce le occasioni di trattamento di dati personali da parte di soggetti terzi e appare dunque in linea con la migliore applicazione della normativa sulla protezione dei dati personali. Svantaggi possono consistere nella difficoltà di individuare gli autori di eventuali illeciti commessi *on line*, problema che appare tuttavia superato nel caso di previsione dell'identificazione necessaria da parte del *provider* pubblico.
In una prospettiva extragiuridica, i vantaggi dell'anonimato vanno ravvisati in una maggiore "tranquillità" d'approccio degli utenti alla comunicazione, mentre gli svantaggi sono da collegarsi con il pericolo di maggiori licenze espressive, cui si è fatto cenno. Vale anche in questo caso la considerazione che l'eventuale previsione di un'identificazione obbligatoria da parte del *provider* potrebbe costituire in proposito un valido correttivo.

d) Accesso ristretto

La fruizione dei servizi *on line* può essere subordinata ad una procedura di autenticazione che restringa l'accesso ai soli utenti in capo ai quali esiste un interesse apprezzabile per l'oggetto della discussione, incidendo quest'ultimo in maniera diretta su aspetti della loro vita, anche familiare.
Una soluzione intermedia tra accesso ristretto e accesso generalizzato potrebbe essere quella di prevedere quest'ultimo solo in lettura. In questo senso verrebbe esaltato il profilo del controllo collettivo su servizi di interesse pubblico, e più nello specifico l'interesse del cittadino/contribuente a controllare il buon andamento dell'amministrazione e il buon utilizzo del denaro pubblico.
Ulteriore soluzione, simile strutturalmente alla precedente, è quella di aprire l'accesso in scrittura, previa autenticazione, anche a coloro che non sono portatori di nessuna particolare posizione di interesse rispetto al servizio in discussione.

Pro e contro

Dal punto di vista giuridico, la previsione di un accesso ristretto potrebbe essere considerata misura di prevenzione, volta a rafforzare il controllo sulle attività svolte *on line*. Gli svantaggi, come si è accennato, vanno ravvisati nell'esclusione di terzi eventualmente portatori di posizioni giuridicamente qualificate all'accesso. Problematica appare, in generale, la corretta individuazione delle categorie di soggetti che vantano un titolo per accedere o partecipare ai servizi offerti.
Dal punto di vista extragiuridico, i vantaggi potrebbero essere quelli di mantenere un maggiore vincolo di pertinenza tra servizio offerto e partecipazione degli utenti, è però vero che ciò comporta alcuni significativi svantaggi in termini di maggiorazione dei costi e difficoltà di gestione dei servizi. Gli svantaggi, anche in termini di immagine, che l'esclusione di eventuali categorie di soggetti potrebbe comportare devono peraltro indurre a particolare prudenza.

e) Limiti d'età

Connessa con la misura di cui al punto precedente, ma abbastanza specifica da meritare separata menzione, è la previsione di limiti di età per l'accesso ai servizi telematici offerti. Tale limite di età dovrebbe essere rapportato al tipo di servizio offerto.

Pro e contro

Si rimanda, nella sostanza, a quanto già detto a proposito della variabile esaminata in precedenza.

f) Regolamento di comportamento (*policy*)
La predisposizione di una *policy* rientra tra gli adempimenti più frequentemente osservati nella realizzazione di spazi di discussione telematica. L'utente, al momento della consegna delle credenziali di autenticazione, dichiara di averne presa visione e di impegnarsi a rispettarla. Si tratta di un documento che crea un reciproco affidamento e come tale deve essere tenuto in considerazione nella valutazione della responsabilità amministrativa del *provider*. Dal punto di vista operativo, l'eventuale moderatore è il soggetto preposto alla vigilanza sul rispetto della *policy*.

Pro e contro
Dal punto di vista giuridico, è dubbio se la *policy* possa attenuare, anche in collegamento ad altre misure, la responsabilità del *provider*, in ragione della sua natura di strumento di prevenzione volto a mantenere l'attività degli utenti entro precisi binari di correttezza e a responsabilizzarli. È vero peraltro che la presenza di una *policy* postula un preciso dovere da parte del *provider* di attenersi alla medesima e di farla osservare a terzi. Sotto questo profilo, non è da escludere che possa ravvisarsi una precisa e autonoma voce di responsabilità.
Dal punto di vista extragiuridico, la *policy* appare connessa al prestigio e all'immagine della pubblica amministrazione. Non pare di registrare apprezzabili svantaggi di carattere extragiuridico all'adozione di una *policy*.

g) Gratuità/onerosità del servizio
Occorre determinare se il servizio è completamente gratuito o se è previsto un pagamento da parte degli utenti, e in quest'ultimo caso se esso copre unicamente le voci di costo oppure se rappresenta anche un margine di profitto.

Pro e contro
Dal punto di vista giuridico, la gratuità del servizio può avere incidenza sulla qualificabilità dell'attività svolta dal *provider* come economica. I vantaggi o gli svantaggi sono in questo senso da collegarsi con la richiamabilità della disciplina del d.lgs. 70/2003.
Dal punto di vista extragiuridico, la gratuità appare certamente fattore di apprezzamento del servizio da parte dell'utenza, e può essere decisiva per il successo dell'operazione. Del resto, la gratuità comporta evidentemente la necessità per l'amministrazione di far fronte a oneri economici che, a seconda delle variabili impostate, possono anche essere rilevanti.

h) Presenza/assenza di linee guida
Le linee guida dovrebbero contenere una serie di indicazioni pratiche per la gestione dei servizi telematici, e orientare il *provider* nella decisioni operative. Dotarsi di linee guida ha una certa incidenza sulla responsabilità del *provider*, potendo queste considerarsi come uno strumento diretto alla prevenzione delle più comuni situazioni pregiudizievoli e, conseguentemente, di limitazione dei loro danni.

Pro e contro
Le linee guida costituiscono un supporto pratico per l'amministrazione, prevedendo procedure standard e una tipizzazione delle situazioni più frequenti. Dal punto di vista giuridico hanno il vantaggio di rappresentare una misura di prevenzione, in quanto permettono di individuare condotte e accorgimenti opportuni per evitare o limitare eventuali danni. Circa i possibili svantaggi delle linee guida, essi appaiono ridotti, e vanno probabilmente cercati nei problemi connessi alla riduzione di ipotesi atipiche a procedure standard eventualmente inadeguate.
Dal punto di vista extragiuridico, le linee guida rappresentano, ove tenute effettivamente presenti e attuate, uno strumento utile in termini di efficienza dell'attività amministrativa e di armonizzazione delle procedure. Tra gli svantaggi vanno segnalati i costi di redazione e soprattutto di attuazione delle stesse, che tuttavia appaiono ampiamente compensati dai risparmi ravvisabili nel lungo periodo.

i) Eventuale limite di durata temporale dei contenuti immessi
La durata temporale dei contenuti non è priva di conseguenze giuridiche. È prevedibile infatti che siano rilasciati dati personali in misura che dipende anche dalla concreta configurazione delle variabili precedenti e dalle modalità effettive di svolgimento dell'attività degli utenti. Ai sensi dell'art. 11, co. 1, lett. e, del Codice in materia di protezione dei dati personali, la conservazione dei dati personali non può essere protratta oltre il tempo necessario per le finalità per le quali i dati sono stati raccolti, per cui al cessare di queste ultime va cessata anche la conservazione.

Pro e contro
Dal punto di vista giuridico, i vantaggi collegati a questa misura consistono in una maggiore rispondenza alla normativa sulla protezione dei dati personali. Non sembra di poter ravvisare apprezzabili svantaggi giuridici.
Dal punto di vista extragiuridico, i vantaggi che derivano dall'adozione di siffatta misura vanno apprezzati soprattutto in termini di immagine. Gli svantaggi sono invece collegati ai costi di un'attività aggiuntiva, da valutarsi anche in termini di organizzazione e di risorse dedicate.

l) Possibilità di caricare contenuti multimediali sul sito
Può essere consentito oppure no l'*upload* di contenuti multimediali. Tale possibilità in altre parole dovrebbe essere oggetto quantomeno di un apposito esame in sede di programmazione del servizio e non essere offerta a priori.

Pro e contro
Dal punto di vista giuridico, non si ravvisano apprezzabili vantaggi connessi all'*upload* di contenuti multimediali. Sono invece evidenti gli svantaggi, da collegare alle possibili violazioni del diritto d'autore eventualmente esistente in capo a terzi soggetti.
Dal punto di vista extragiuridico, è chiaro che i vantaggi dell'*upload* di contenuti multimediali sono molteplici, e vanno riconnessi con le funzionalità proprie dei servizi offerti, alcuni dei quali perderebbero altrimenti la loro stessa ragione d'essere, come avviene tipicamente per i servizi di condivisione di materiale fotografico, filmico, sonoro. Gli svantaggi vanno invece ravvisati sia in termini di costi di gestione, ed eventualmente di controllo, sia in termini di risarcimento dei danni e spese di giustizia in conseguenza di eventuali azioni giudiziarie vittoriose altrui.

m) Possibilità di offrire servizi gestiti direttamente dagli utenti

Pro e contro
Dal punto di vista giuridico non si non si ravvisano apprezzabili vantaggi. Sono evidenti invece i rischi connessi con la possibilità che sia equivocata dai terzi la natura di tali servizi, e che questi ultimi siano ritenuti erroneamente servizi dell'amministrazione o comunque approvati dall'amministrazione.
Dal punto di vista extragiuridico, servizi offerti dagli utenti rappresentano un notevole vantaggio in termini di risparmio e assicurano un proficuo coinvolgimento dei cittadini. Gli svantaggi sono da considerarsi soprattutto in termini di immagine, ove esista la già evidenziata possibilità di confusione, e nella perdita economica derivante dal risarcimento dei danni e dal pagamento delle spese di giustizia in conseguenza di eventuali azioni giudiziarie vittoriose altrui.

n) Iscrizione al ROC[5]

Pro e contro
Dal punto di vista giuridico l'iscrizione al ROC costituisce un vero e proprio obbligo nei casi in cui è prevista dall'ordinamento. Profili di perplessità emergono tuttavia a proposito della corretta lettura da dare all'art. 7, co. 3 del d.lgs. 70/2003. Si suggerisce in proposito un esame del caso di specie, soprattutto quando riguarda prodotti telematici che svolgono attività informativa in una maniera "non tradizionale", e per i quali non si sia ancora formata una giurisprudenza sicura. Gli svantaggi giuridici della mancata iscrizione sono riassumibili nella sottoposizione a sanzioni amministrative, ai sensi dell'art. 30 del citato regolamento relativo al ROC, come risulta dalla delibera 236/01 e successive modifiche dell'Agcom, che richiama in proposito l'art. 1, co. 30 della l. 31 luglio 1997, n. 249 (38). Si riproduce la norma in esame, con l'avvertenza che i valori vanno convertiti in euro: "I soggetti che non provvedono, nei termini e con le modalità prescritti, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richiesti dall'Autorità sono puniti con la sanzione amministrativa pecuniaria da lire un milione a lire duecento milioni irrogata dalla stessa Autorità".
Dal punto di vista extragiuridico i vantaggi dell'iscrizione al ROC per il *provider* pubblico vanno considerati soprattutto in termini di immagine. Gli svantaggi sono quelli relativi alla sopportazione delle conseguenze economiche di un'eventuale sanzione amministrativa, oltre agli svantaggi derivanti dalla lesione dell'immagine.

o) Iscrizione alla cancelleria del tribunale

Pro e contro
L'iscrizione alla cancelleria del tribunale costituisce un obbligo di legge e come tale si impone all'amministrazione nei casi previsti dall'ordinamento.
Come si è osservato alla precedente lettera n), tali casi non appaiono peraltro allo stato sufficientemente chiari, proprio per quanto concerne attività telematiche di carattere editoriale. Particolari perplessità sorgono, come già ricordato, dalla lettura dell'art. 7, co. 3 del d.lgs. 70/2003. Vantaggi giuridici che sono connessi all'applicazione della disciplina sulla stampa sono anche quelli relativi al divieto di sequestro degli stampati. In proposito, l'art. 21, co. 3 della Costituzione prevede che "si può proce-

[5] Registro unico degli Operatori di Comunicazione

dere a sequestro soltanto per atto motivato dell'autorità giudiziaria nel caso di delitti, per i quali la legge sulla stampa espressamente lo autorizzi, o nel caso di violazione delle norme che la legge stessa prescriva per l'indicazione dei responsabili". Si fa ricorso in proposito agli artt. 1 e 2 del regio d.lgs. 31 maggio 1946, n. 561, in base ai quali non si può procedere al sequestro della edizione dei giornali o di qualsiasi altra pubblicazione o stampato, se non in virtù di una sentenza irrevocabile dell'autorità giudiziaria, con l'eccezione di tre esemplari, e fatta salva la possibilità di procedere comunque al sequestro di pubblicazioni oscene o offensive della pubblica decenza, ovvero che divulghino mezzi rivolti a procurare l'aborto o illustrino l'impiego di essi o diano indicazioni sul modo di procurarseli o che contengano inserzioni o corrispondenze relative ai mezzi predetti.
Gli svantaggi giuridici che derivano dalla mancata registrazione sono ravvisabili nell'ascrivibilità del reato di stampa clandestina e nella possibilità di sequestro degli stampati, che si può tradurre, nel caso di attività in rete, nel sequestro del sito Internet, o, più ragionevolmente, di parte dello stesso. Per il reato di stampa clandestina deve farsi riferimento all'art. 16 della l. 47/48, che recita come segue: "Chiunque intraprenda la pubblicazione di un giornale o altro periodico senza che sia stata eseguita la registrazione prescritta dall'art. 5, è punito con la reclusione fino a due anni o con la multa fino a lire 500.000. La stessa pena si applica a chiunque pubblica uno stampato non periodico, dal quale non risulti il nome dell'editore né quello dello stampatore o nel quale questi siano indicati in modo non conforme al vero". Va infine ricordato l'art. 663-bis c.p. relativo alla divulgazione di stampa clandestina che prevede sanzione amministrativa da 103 a 619 euro.
Dal punto di vista extragiuridico, i vantaggi dell'iscrizione vanno individuati in considerazioni legate all'immagine dell'amministrazione, e di converso gli svantaggi sono riassumibili in una lesione di tale immagine, oltre naturalmente alla sopportazione delle sanzioni previste dall'ordinamento, sempre che ne sussistano i presupposti.

Valutazioni conclusive sulle variabili individuate

Moderatore
Alla luce di quanto osservato deve ritenersi, nell'ipotesi più rigorosa, che il moderatore eserciti, anche nel caso della moderazione preventiva dei messaggi, un vero e proprio ruolo di vigilanza. Anche a prescindere dalla presenza di una *policy* che il moderatore è tenuto a far osservare, detta responsabilità appare configurabile come applicazione dell'art. 2050 c.c. o dell'art. 2051 c.c. In definitiva, indipendentemente dalla ricostruzione seguita in materia di responsabilità del *provider* pubblico, il fatto stesso di predisporre una posizione attiva di controllo dei messaggi e di altri contenuti pubblicati sul sito sembra di per sé costituire elemento idoneo e sufficiente a configurare una responsabilità a carico del *provider* tutte le volte che in tale attività di controllo si ravvisino negligenze.
Appare del resto da escludere la scelta di non designare un moderatore, lasciando così totale libertà di intervento agli utenti. Tale modalità, che certamente si riscontra in molti siti commerciali, pare infatti inappropriata per gli spazi virtuali forniti da un soggetto pubblico, nei quali è lecito attendersi una maggiore attenzione alla conformità giuridica dei contenuti. In proposito deve essere evidenziata l'importanza di tutelare l'immagine e il prestigio della pubblica amministrazione e la relazione di fiducia che essa istituisce con i cittadini.

Anonimato/identificazione degli utenti
Quanto all'identificazione degli utenti da parte del *provider* pubblico, si tratta di una misura di cui si suggerisce senz'altro l'adozione, in quanto idonea anche a circoscrivere la responsabilità del *provider*. La mancata identificazione degli utenti da parte dell'amministrazione, pur costituendo una strada percorribile, espone infatti quest'ultima ad una responsabilità eccessiva. Non è da escludere che la mancata predisposizione di strumenti di riconoscimento di chi accede al sito pubblico possa essere ad esempio considerata alla stregua della mancata predisposizione di una misura idonea nel trattamento di dati personali, in quanto da un lato l'identificazione degli utenti si configura come uno strumento di "responsabilizzazione" degli utenti, e dall'altro consente reazioni più pronte ad eventuali condotte illecite, senza la necessaria partecipazione di altri soggetti. Si pensi ad esempio al reato di diffamazione, assai frequente negli spazi di discussione virtuali. Attraverso l'identificazione degli utenti, il *provider* pubblico si avvale di uno strumento spedito per l'individuazione del reo, che si aggiunge virtuosamente, nell'ottica di apprestamento di misure adeguate, alla moderazione dei messaggi.
Quanto invece al diverso profilo dell'anonimato degli utenti rispetto a soggetti diversi dal *provider*, la soluzione più opportuna sembra essere quella di lasciare agli utenti stessi la decisione di apparire in chiaro o con uno pseudonimo. In applicazione dell'art. 3 d.lgs. 196/2003 e più in generale, in ossequio alle ripetute raccomandazioni da parte di autorevoli fonti nazionali e internazionali a utilizzare meno dati identificativi possibile sulla rete web, deve infatti essere consentito a chi fruisce dei servizi telematici offerti dall'amministrazione di limitare la propria esposizione pubblica, senza per questo rinunciare alla partecipazione ai dibattiti virtuali.

L'anonimato protegge altresì dalla profilazione automatica attraverso Internet, specie da quella realizzata attraverso motori di ricerca. Va in proposito sottolineato che in un contesto informatico ad alta ridondanza come quello della rete si registra una notevole persistenza dei dati personali, recuperabili anche a distanza di anni e da fonti diverse. Le opinioni, le prese di posizione, le dichiarazioni effettuate in occasione di una discussione telematica risultano normalmente rintracciabili anche a distanza di molto tempo, con potenziale danno per gli interessati.

Accesso ristretto

Misura di più difficile valutazione appare invece la restrizione dell'accesso ai servizi e la lettura dei contenuti ai soli cittadini direttamente interessati. Se da un lato detta limitazione appare potenzialmente idonea a consentire un maggiore controllo sulle attività svolte on line, dall'altro i vantaggi collegati ad una simile scelta non giustificano l'eccessiva parcellizzazione che verrebbe a caratterizzare i servizi offerti. Inoltre, sarebbero ingiustificatamente sacrificati i pur legittimi interessi di controllo da parte di qualunque cittadino in merito all'operato della pubblica amministrazione e alla qualità dei servizi offerti.
In senso più generale, va evidenziato che, ai sensi dell'art. 7 del d.lgs. 82/2005, la pubblica amministrazione valuta il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi resi, e che gli strumenti on line di discussione critica possono essere inquadrati nell'ambito di operatività di tale disposizione. Non sembra in particolare corretto limitare questo controllo di soddisfazione ai soli soggetti diretti fruitori dei servizi in questione, dal momento che gli effetti di questi ultimi ricadono a più ampio raggio sulla collettività.
Una soluzione intermedia tra l'accessibilità ristretta ai soli soggetti direttamente interessati e la totale accessibilità a chiunque si colleghi al sito potrebbe essere quella, già affacciata, di consentire l'accesso in lettura ad ognuno ma la possibilità di partecipare alle discussioni soltanto ad un numero più ristretto di utenti.

Limiti di età

Un filtro all'accesso basato su limiti di età potrebbe in astratto rappresentare una misura di contrasto, di carattere preventivo, nei confronti di possibili condotte volte a stabilire contatti per attività collocabili nel contesto della pedopornografia.
In particolare, potrebbe essere studiata una soglia massima di età per i servizi di scambio di informazioni a disposizione dei più giovani, e una soglia minima di età per l'accesso a servizi di interesse per fasce più adulte della popolazione. Appare tuttavia quantomeno dubbio l'apprezzamento di tale misura in termini giuridici, posto che essa non appare in

sé decisiva per la riduzione di condotte di così grave portata e considerato anche che la possibilità di accesso a terzi soggetti adulti potrebbe in realtà tradursi in un maggiore controllo e dunque in una tutela maggiore.

Le altre variabili

Quanto alla misura rappresentata da una *policy* di comportamento, occorre chiarire che essa non sempre integra un vero e proprio contratto tra *provider* e utenti. Non si tratta di un contratto quando manca il carattere della patrimonialità, e proprio questo sembra essere il tratto distintivo dei servizi che l'amministrazione intende offrire. Sorge in ogni caso dalla *policy* una forma di reciproco affidamento sul rispetto delle previsioni in essa contenute. In particolare, se la *policy*, com'è normale, individua le procedure da seguire nelle più comuni occorrenze ipotizzabili, deve seguirne che si instaura una reciproca aspettativa dell'utente e dell'amministrazione all'osservanza di dette procedure, dinanzi alla quale non può non sorgere una forma di responsabilità.

Circa l'elemento della gratuità/onerosità del servizio, va osservato che esso appare idoneo a incidere sull'applicabilità o meno del d.lgs. 70/2003. Deve comunque notarsi che la gratuità non indica necessariamente mancanza di carattere economico della prestazione fornita, e pertanto occorre valutare caso per caso la presenza di tale ultimo requisito.

La predisposizione di linee guida deve certamente considerarsi commendevole, in quanto fornisce al *provider* una pratica guida di tipo operativo, idonea quantomeno a contenere gli effetti più pregiudizievoli di eventuali condotte illecite. Non è eccessivo ritenere che tali linee guida in sede di eventuale accertamento e valutazione di responsabilità possano rivelarsi uno strumento di importanza non secondaria. L'adozione di linee guida dovrebbe comportare l'attivazione anche di idonee procedure di controllo in merito all'applicazione delle stesse.

Circa la permanenza dei contenuti multimediali sul sito, deve notarsi che una limitazione di ordine temporale va certamente caldeggiata. Sul punto occorre ricordare che l'art. 11, co. 1, lett. e) d.lgs. 196/2003 impone il generale principio di limitazione della conservazione dei dati una volta che possano considerarsi esaurite le finalità della raccolta. Questo limite alla conservazione si riconnette al riconoscimento di un più ampio diritto dell'interessato, il cosiddetto all'"oblio", che si esprime nella possibilità per la persona di affrancarsi, con il passare del tempo, dalle tracce del suo passato, in maniera che queste non intralcino gli sviluppi dell'esistenza futura.
Va peraltro osservato che deve ritenersi sufficiente per assicurare l'oblio

anche la semplice trasformazione dei dati identificativi degli utenti in dati anonimi. La possibilità eventualmente riconosciuta agli utenti di apparire già anonimi nei servizi on line appare in questo senso opportuna, benché insufficiente nei rapporti tra utenti e *provider*.

Aree di maggiore rischio

Va evidenziato che le aree connotate da maggiore rischio per il *provider* pubblico appaiono essere quella dell'*upload* di contenuti multimediali e quella dei servizi forniti direttamente dagli utenti.

Circa la prima, occorre procedere con particolare cautela, limitando l'*upload* a quei servizi per i quali appare indispensabile. Di per sé la possibilità di fare *upload* di contenuti multimediali apre infatti la porta a violazioni del diritto d'autore eventualmente insistente su tali contenuti. Va in particolare notato che le fotografie possono essere tutelate ex artt. 87-92 l. 22 aprile 1941, n. 633, e che contenuti musicali e video possono essere tutelati ai sensi degli artt. 12 e ss. e in particolare, rispettivamente, dagli artt. 33-37 e 44-50 della stessa legge.

Deve infine ritenersi rischioso per il *provider* pubblico fornire servizi gestiti direttamente dagli utenti. Non può infatti escludersi una responsabilità del soggetto pubblico per la rispondenza delle traduzioni al testo normativo italiano, con la conseguenza che eventuali difformità possono ben difficilmente imputarsi al terzo che in buona fede vi abbia fatto affidamento. Sotto altro profilo, va riconosciuto che non è neppure possibile apprestare forme efficaci di controllo in questo ambito, difficilmente da quanto accade nel caso della predisposizione di un moderatore.

3. Un modello di progettazione di siti Web 2.0 per le Pubbliche Amministrazioni

Standardizzare un modello Web 2.0 per i siti della PA e offrire una misurazione dei reali benefici forniti dai progetti di gestione: su questi temi il CNIPA, in collaborazione con Engineering, Elsag Datamat e Telecom Italia, ha predisposto specifici documenti di indirizzo che sono stati presentati lo scorso 24 marzo 2009 a Roma in un incontro con le Amministrazioni centrali e locali aderenti ai servizi previsti dall'Accordo Quadro CNIPA n. 4/20071[6].

Dai documenti del CNIPA, particolarmente utili ai fini del nostro studio sul rapporto tra Web 2.0 e pubbliche amministrazioni, riportiamo in questa sezione una breve sintesi delle regole che un ente pubblico dovrebbe seguire in fase di progettazione e sviluppo di un sito "Web 2.0 oriented".

Individuazione delle modalità di interazione con i cittadini e dei principali rischi

Il primo elemento da considerare è la necessità, per i siti delle Pubbliche Amministrazioni, di individuare, caso per caso, le modalità più opportune in cui i cittadini possano contribuire all'informazione del sito. In tale contesto è possibile pensare di suddividere in tre modalità differenti le tipologie di contributo:

1) *Contributo trasparente*. Il sito presenta esclusivamente informazioni prodotte dall'Ente. I contributi degli utenti servono soltanto a "orientare" i redattori e a fornire eventuali funzioni automatiche su quali informazioni sono considerate di maggiore importanza. (es. Content- rating, Tag-cloud, sondaggi, classifica dei contenuti più graditi o visitati, etc.).

2) *Contributo moderato*. Il sito consente contributi diretti dell'utente (es. commenti, interventi forum, blog post, immagini, resoconti, etc.), ma l'utente deve essere identificabile (p.es. richiedendo una registrazione al sito e consentendo i contributi solo a utenti registrati) e tutti i contributi

[6] "CNIPA: Scenari Innovativi nell'ICT. Strumenti per le Amministrazioni 2.0" - http://www.cnipa.gov.it/site/it-IT/Attivit%C3%A0/Sistema_Pubblico_di_Connettivit%C3%A0_(SPC)/Contratto-quadro_per_siti_web_e_servizi_on_line_nella_PA/Scenari_Innovativi_ICT/

sono comunque moderati da chi presiede i contenuti, promuovendo i contributi più validi e non pubblicando quello meno validi.

3) *Contributo autoregolato*. Il sito ospita sezioni che sono popolate direttamente dagli utenti con propri contenuti; ovvero, l'ente accetta che contenuti ufficiali e contributi esterni siano pubblicati nel medesimo sito, seppur mantenendo una netta distinzione. La moderazione e la verifica dei contributi vengono autoregolamentate dalla medesima comunità che li popola (chi trova un errore o un abuso è invitato a segnalarlo o a correggerlo direttamente), oppure vengono effettuati periodici controlli a campione dalla redazione.

I maggiori rischi che derivano dall'introduzione di strumenti Web 2.0 vengono invece identificati nei seguenti due punti:
- qualora non sia chiaramente distinta la sezione informativa ufficiale da quella di opinione e di contributo esterno che ufficiale non è, l'utente riceve informazioni errate o matura opinioni distorte. Di conseguenza è importante evidenziare e distinguere con chiarezza le informazioni ufficiali dalle opinioni o dai materiali non ufficiali.
- qualora il sito non raggiunga il traffico di una massa critica minima di utenti, tale da innescare un ciclo virtuoso di contributi, la sezione risulta povera e poco aggiornata, e quindi poco utilizzata. Per prevenire tali situazioni, è molto spesso necessario prevedere attività aggiuntive di animazione e stimolazione specifiche delle comunità utenti.

La fase di start-up

Viene poi considerato un altro aspetto fondamentale per l'inserimento di servizi Web 2.0 in ambito pubblico: la problematica legata all'avviamento. Lo start up di una sezione del sito che ospiti e valorizzi contributi esterni necessita di una massa critica minima di utenti che non tutte le iniziative web possono vantare. È di conseguenza necessario che alcune attività della redazione siano dedicate a mantenere alto l'interesse degli utenti sulla possibilità di contribuire al sito, soprattutto con attività di avviamento iniziale, ma anche con le opportune attività di animazione regolare dello spazio a disposizione. Qualora ci si ponga come obiettivo un progressivo allargamento della comunità che contribuisce ai contenuti, sarà necessario affrontare il problema della gestione della numerosità crescente di questi ultimi, da moderare, autorizzare, pubblicare.
A tale scopo, nella progettazione e nella realizzazione è opportuno procedere per passi e piccole sperimentazioni successive. Ovvero, si proceda verificando dapprima la necessità di moderazione su piccoli numeri di contributi, e solamente in un secondo tempo si autorizzi l'autopubblicazione, quando la comunità si sia dimostrata matura e facilmente gestibile nella moderazione. A questo scopo, si introducano meccanismi di "abuse reporting" e di autoregolazione: si solleciti ogni utente a segnalare all'ente i casi di utilizzo non corretto delle funzioni, oppure si consenta direttamente la correzione da parte degli utenti.

Regole operative

Il rapporto del CNIPA definisce un set di "istruzioni per l'uso" per ciascuno degli elementi che caratterizzano il panorama Web 2.0 allo stato attuale. Nei prossimi paragrafi riportiamo i principali consigli rivolti alle Pubbliche Amministrazioni intenzionate a implementare uno o più di questi elementi nel proprio sito web.

Wiki
Un'amministrazione può attivare un wiki per favorire l'innovazione e i processi di socializzazione e integrazione tra i propri dipendenti, per ottimizzare la produzione, per aumentare la conoscenza, l'approfondimento, la completezza di un testo-contenuto sfruttando le potenzialità dell'intelligenza collettiva. Non bisogna dimenticare che attivare un wiki non significa di conseguenza "attivare" una comunità di pratica: la tecnologia non può sostenere da sola l'impatto organizzativo che un wiki porta con sé. Il wiki, come tutti gli strumenti collaborativi Web 2.0, nasce per organizzazioni orizzontali, ha senso, dunque, solo dove è gradita la libera circolazione di idee e non ci sono particolari censure.

Per attivare un wiki è necessario pianificare attentamente:
- *la numerosità e la tipologia di utenti a cui è diretto*. Per esempio un wiki dedicato a temi generali funziona meglio se esiste una comunità di utenti iniziale interessata che deve raggiungere una massa critica notevole, dell'ordine di decine / centinaia di migliaia di utenti. Maggiore è la massa di utenti, migliore sarà anche l'autocontrollo esercitato dagli utenti stessi. Un wiki su temi specifici di nicchia può altresì funzionare con comunità ristrette o anche molto ristrette (decine o centinaia di utenti); in casi di questo tipo ciascuno degli utenti avverte una maggiore responsabilità, che auto-limita rumore e scorrettezze.
- *la gestione del wiki*. Anche se il wiki è uno strumento collaborativo necessita di un'attività di *gardening*, cioè di cura e di revisione dei contenuti. Almeno un moderatore / editor deve garantirne la vivacità e la continuità della produzione collaborativa. Sarà necessario anche pianificarne la durata nel tempo e regolamentare il timing di produzione se l'obiettivo è circoscritto nel tempo.
- *determinare le policy*. La netiquette valida per i forum e tutti gli stru-

menti collaborativi è valida anche per il wiki. L'attivazione di uno strumento wiki è da considerarsi una funzione particolarmente avanzata. Le esperienze attivate negli ultimi anni con strumenti di questo tipo hanno mostrato sorprendenti successi: gli utenti si sono spesso comportati in maniera virtuosa, riversando sui progetti avviati grandi quantità di risorse di notevole qualità. Tuttavia, la netiquette del wiki è comunque un'area che determina quali sono i vincoli e il comportamento etico di uno spazio pubblico: sarebbe quindi sempre opportuno prevederla.

Blog

Una Pubblica Amministrazione può attivare un blog:
- perché desidera integrare l'informazione ufficiale con uno strumento che, per sua natura, consente un approccio più informale, diretto, trasparente con i cittadini;
- per mostrare il "lato umano" dell'organizzazione pubblica;
- per dare visibilità ai propri dipendenti, alle loro competenze ed eccellenze;
- per migliorare la propria reputazione attraverso un dialogo diretto e aperto;
- per promuovere e incoraggiare la circolazione dei propri contenuti e al contempo citare e aggregare i contributi di altri blog.

La presenza di un blog in un sito di una Pubblica Amministrazione deve essere supportata da una precisa pianificazione strategica che tenga in considerazione questi aspetti:
- è importante associare il blog a un personaggio specifico oppure a un gruppo / team operativo già conosciuto alla comunità;
- accettare di confrontarsi nel tono e nella forma con le regole del mondo dei blog (la cosiddetta "Blogosfera");
- privilegiare la comunicazione di temi emotivi, umani e personali, evitando linguaggi burocratici o troppo rigidi, puramente "promozionali" o da campagna elettorale;
- arricchire i post con contenuti multimediali provenienti da piattaforme standard (es. YouTube e altri).

Social bookmarking

Il social bookmarking è un servizio basato sul web, dove vengono resi disponibili elenchi di segnalibri (bookmark) creati dagli utenti. Questi elenchi sono liberamente consultabili e condivisibili con gli altri utenti appartenenti alla stessa comunità virtuale.
Un'Amministrazione Pubblica può utilizzare il social bookmarking in siti con una grande quantità di link o risorse web che decide di affidare al tagging e all'organizzazione in tematiche per la collettività. Si sconsiglia

di utilizzare il social bookmarking in siti di piccole dimensioni, o dove il valore aggiunto risiede nell'utilizzo di applicativi web.

La possibilità del cittadino di taggare, inserire link o risorse in un sito della pubblica amministrazione apre, come nel caso del wiki, problematiche di pertinenza e correttezza dell'informazione. L'amministrazione dovrà valutare questi aspetti pensando, come nel caso del Comune di Torino con il servizio "TaggaTO", di prevedere una registrazione con carta di identità e codice fiscale.

Forum

Un'amministrazione può attivare un forum:
- per permettere ai cittadini di esprimere opinioni su un determinato argomento scelto dall'Amministrazione stessa o promosso dagli utenti in prima persona;
- per rispondere ai cittadini riguardo ai loro dubbi o quesiti;
- per stimolare una comunità di utenti ben definita arricchendola con uno strumento di discussione;
- per stimolare il dialogo su argomenti già presenti sul sito, inserendo vicino al contenuto il link "discuti l'argomento sul forum".

Il forum è uno strumento che richiede spesso consistenti attività di animazione e stimolazione, soprattutto al momento dell'avviamento; è frequente che il forum inizialmente non venga frequentato e possa ospitare interventi di un certo rilievo solo dopo il consolidamento di un numeroso gruppo di utenti.

Prima di attivare un forum, l'amministrazione dovrà:
- stabilirne la tipologia: forum generalista o pratico / operativo o legato a un singolo contenuto;
- decidere se le tematiche sono suggerite solo dall'amministrazione o anche il cittadino può aprire o suggerire le discussioni;
- decidere una "netiquette" condivisa. In alcuni casi la netiquette può essere creata in modo collaborativo;
- decidere se il forum sarà seguito da un moderatore o più moderatori;
- decidere se i moderatori saranno esperti di dominio o solo facilitatori. Se sono solo facilitatori, prevedere il coinvolgimento di esperti nel caso ci fosse necessità di rispondere a domande di tipo specialistico;
- aprire un contatto tecnico per qualsiasi problematica di utilizzo;
- decidere se il forum sarà aperto a tutti senza registrazione o se richiederà un minimo di identificazione (es nome, cognome, email), oppure se necessiterà di un'identificazione puntuale e senza ambiguità (codice fiscale, ecc.);
- decidere se l'utente registrato al forum possa inserire un profilo, una

foto, un avatar o allegare documenti;
- decidere se attivare dei filtri per eliminare automaticamente termini non graditi;
- decidere se i post verranno pubblicati in tempo reale o necessiteranno di un filtro da parte della redazione del sito.

Chat e messaggistica istantanea

Un'amministrazione può attivare una chat per:
- migliorare l'efficienza, fornendo l'assistenza (per esempio per la compilazione di un modulo) ai cittadini. Un operatore di chat può anche aiutare diversi utenti contemporaneamente, abbattendo così i costi;
- aprire un canale di comunicazione tra l'amministrazione e il cittadino riguardante una tematica in particolare, ospitando nella chat esperti di settore;
- favorire la comunicazione molti-a-molti in tempo reale in siti di tipologia "community".

Anche le chat, come forum, blog e wiki, devono essere pianificate e gestite. Lo strumento chat, per la sua natura sincrona, necessita di grande attenzione nella scelta del moderatore che in questo caso ha il compito anche di censore e amministratore del sistema.

Prima di attivare una chat, l'amministrazione dovrà:
- stabilirne la tipologia: di aiuto, di discussione di una tematica, con il solo scopo di socializzazione;
- decidere la tempistica (es. sempre aperta per un tot di tempo o aperta a evento);
- decidere una netiquette condivisa. In alcuni casi la netiquette può essere creata in modo collaborativo;
- decidere la tipologia del moderatore (esperto di domino o solo facilitatore?);
- aprire un contatto tecnico per qualsiasi problematica di utilizzo;
- decidere se la chat sarà disponibile a tutti senza registrazione o se richiederà un minimo di identificazione (es. nome, cognome, email), oppure se necessiterà di un'identificazione puntuale e senza ambiguità (codice fiscale, ecc.);
- decidere se attivare dei filtri per eliminare automaticamente termini non graditi.

Social navigation e tag cloud

La social navigation è una modalità di navigazione web che mette in evidenza i gusti, le opinioni, le scelte degli utenti. Ne esistono varie tipologie: "i più visti" (i contenuti effettivamente più cliccati all'interno di un sito), "i più cercati" (le parole chiave maggiormente inserite in un motore

di ricerca), "i più commentati", eccetera.
La *tag cloud*, in italiano "nuvola di tag", consente di rappresentare queste preferenze in modo visivo. Generalmente la lista è presentata in ordine alfabetico, con la peculiare caratteristica di attribuire un font più grande alle parole più importanti. L'utente, cliccando la parola, può disporre dell'elenco dei contenuti correlati a tale keyword.

La social navigation, nascendo dal comportamento spontaneo dell'utente, non viene pianificata a priori: essa può solo essere gestita tecnicamente attraverso il conteggio matematico delle varie occorrenze. È necessario comunque considerare che, per quanto riguarda le occorrenze che si basano sul conteggio delle voci, più una voce è in alto nella classifica più viene cliccata, consolidandosi spesso per molto tempo in testa alla classifica. Per ovviare alla staticità di questo tipo di comportamento, una delle soluzioni scelte è quella di "resettare" il conteggio a intervalli di tempo prestabiliti. Questo escamotage tecnico è particolarmente interessante anche dal punto di vista statistico perché consente di mostrare le tipologie di scelte degli utenti in base alle fasce orarie (mattina – pomeriggio – sera – notte).

Multilingua e localizzazione

La necessità di utilizzare rappresentazioni multilingua dei contenuti, o meglio ancora di localizzazione del sito (il processo di adattamento a un particolare paese che richiede la traduzione dei messaggi, dei menu e delle istruzioni nella lingua locale) è legata ad aspetti di trasparenza amministrativa e volta ad assicurarsi che il messaggio/contenuto possa raggiungere il target a cui è destinato.

Al fine di consentire una fruizione multilingua va prevista la modalità di popolare i contenuti con la rappresentazione nelle varie lingue e, al fine di operare una localizzazione, è da prevedere anche un'attività che coinvolga i link, gli help e, più in generale, tutti gli altri elementi funzionali del sito.
Naturalmente non è detto che debbano essere tradotte tutte le sezioni del sito. Va valutato quali parti debbano essere effettivamente convertite/localizzate, e quali possano invece conservare la lingua base. Sicuramente dovrà essere valutato l'impatto sui contenuti e sui servizi che potranno essere raggiunti attraverso il sito in questione.

Content rating

È possibile pensare di effettuare operazioni di rilevamento del gradimento dei contenuti del sito da parte degli utenti in maniera anonima e rapida, includendo in ogni pagina del sito un meccanismo di "votazione", normalmente basato su cinque livelli di gradimento, che richiede sem-

plicemente che l'utente operi un click sulla valutazione più vicina alla propria opinione.
Il content rating è applicabile a tutti i contenuti che possono essere oggetto di valutazione: contributi video, audio, news, documenti disponibili per il download, contenuti testuali relativi alle attività svolte dagli utenti sui siti della Pubblica Amministrazione.

I sistemi più efficaci di content rating sono quelli che permettono una votazione istantanea evitando inutili ricaricamenti della pagina in cui è presente il contenuto votato. Una buona pratica consiste nel fare in modo che l'utente abbia ben chiara l'azione che sta compiendo: è quindi fondamentale fornire sempre dei feedback visivi durante la fase di votazione, evidenziando i simboli che indicano il livello del gradimento espresso. Inoltre, se il contenuto è stato già votato dallo stesso utente (necessaria una profilazione), è bene renderlo esplicito attraverso la grafica del sito o l'apposita etichetta testuale.

Contenuti multimediali
Sempre più spesso nei siti della Pubblica Amministrazione, oltre ai contenuti classici, appaiono contenuti di tipo multimediale quali presentazioni (slide), video e podcasting. I contenuti multimediali arricchiscono l'esperienza degli utenti, consentono di approfondire il senso percepito attraverso i classici contenuti di testo, in sostanza permettono di offrire contributi che altrimenti non potrebbero essere presentati.

I contenuti multimediali devono essere introdotti quando rappresentano qualcosa di realmente utile per gli utenti. Nei siti web delle PA i contenuti video e audio possono essere molto utili per fornire agli utenti istruzioni per la fruizione dei servizi (come richiederli, la documentazione necessaria, ecc).
I contenuti devono essere progettati in modo da garantire l'accessibilità degli stessi anche agli utenti che non possiedono i requisiti tecnici per la visione dei video (connessione lenta, hardware datato). Tutti i contributi devono essere accompagnati da:
- titolo che descriva il contenuto multimediale;
- didascalia che fornisca una descrizione anche approfondita del contributo;
- durata del contenuto che dia un riferimento temporale agli utenti (tempo, numero di slide);
- tag che descrivano il contenuto in modo conciso.

Il formato dei contenuti multimediali deve essere largamente condiviso dagli utenti in modo da favorirne l'accessibilità. Se i contenuti presentano una durata rilevante (solitamente superiore ai venti minuti) è bene

dividerli in parti fornendo una descrizione per ogni frammento. Gli utenti non dovranno mai essere forzati a visionare o ascoltare l'intero contenuto e dovranno avere sempre dei riferimenti precisi grazie ai contenuti testuali che li accompagneranno.
Contenuti interattivi
La condivisione dei contenuti è l'elemento portante del Web 2.0. I servizi di tipo interattivo (ad es. "invia/condividi l'articolo con un amico", "discuti l'articolo sul forum", "scrivi il tuo commento", "scrivi all'autore", "stampa l'articolo") alimentano questa condivisione e determinano un'esperienza più ricca per gli utenti attorno a un contenuto specifico, grazie all'incontro con le esperienze degli altri utenti.
I servizi di condivisione possono essere introdotti quando il contenuto si presta a essere suggerito. Le news, i documenti disponibili sui siti delle PA, i contributi video e audio, sono alcuni esempi.

Le forme di interazione con i contenuti devono essere offerte in modo opportuno in base al contenuto di riferimento. Per un video, ad esempio, i servizi opportuni saranno: commenta, invia a un amico, discuti sul forum. Per un articolo online, oltre ai precedenti, è molto utile la funzione "stampa l'articolo", che dovrebbe offrire all'utente la possibilità di stampare esclusivamente il contenuto (testo e immagini) eliminando dalla stampa tutti gli elementi grafici del sito web.

RSS
Il formato RSS (acronimo di RDF Site Summary e anche di Really Simple Syndication) si è dimostrato nel tempo sempre più utile per una serie di funzioni. Associato a contenuti in continuo aggiornamento, ad esempio i commenti a un articolo o le news, il formato RSS permette di tenere traccia degli aggiornamenti, che possono essere segnalati all'utente attraverso dei software chiamati *feed reader*. Ogni utente può utilizzare questo tipo di software sottoscrivendosi ai vari siti che offrono contenuti. In questo modo sarà possibile consultare gli aggiornamenti presenti sui siti visitati abitualmente attraverso un unico canale (il software) senza dover passare attraverso varie pagine web. Una volta che un utente sceglie di ricevere gli aggiornamenti per i contenuti di un sito web, il lettore RSS effettua una lettura continua dei campi relativi a quel contenuto e ogni aggiornamento viene presentato all'utente. In questo modo sono i contenuti che "arrivano" agli utenti senza che essi debbano accedere ai siti web.

Lo standard RSS può essere utilizzato per contenuti specifici (news, commenti, video, ecc) aggiornati molto frequentemente.
I siti delle PA possono usufruire di questo standard per aggiornare gli utenti attraverso le news, oppure fare in modo che essi possano tenere

sotto controllo gli aggiornamenti relativi alle sezioni dedicate a documenti importanti per il pubblico.
La possibilità di utilizzare lo standard RSS prevede che venga effettuato un “design dei contenuti”. È importante definire i campi associati a ogni tipologia di contenuto (nome autore, titolo, testo, riassunto, ...) in modo da poter poi pubblicare il contenuto stesso nel formato adatto allo standard RSS.

Contenuti mobili
Se i servizi offerti dal sito web di una Pubblica Amministrazione possono essere veicolati anche attraverso un dispositivo mobile (cellulari, palmari, handheld computer, ecc), occorre dedicare allo scopo intere fasi di progettazione.
Nella maggior parte dei casi infatti la realizzazione di un sito mobile, o di servizi fruibili da telefono o portatile mobile, richiede specifiche attività dedicate: le informazioni, i servizi e le funzioni che possono essere fruite in modalità “nomadica” sono normalmente un sottoinsieme della totalità delle funzioni a disposizione, vengono sottoposte a un processo di estrema semplificazione, e richiedono particolari processi di sviluppo e erogazione.
La possibilità di proiettare la comunicazione dell’ente in chiave mobile è quindi un tema che va incluso negli obiettivi primari del sito, poiché costituisce un processo con una propria significativa specificità.

Ogni utente potrebbe accedere al portale mobile del sito di una PA per ottenere aggiornamenti news (anche via RSS), richiedere un documento, controllare le fasi di avanzamento di una richiesta fatta presso uno sportello o tramite lo stesso sito web.
Il vantaggio di proporre tali soluzioni è legato anche alla possibilità di educare le persone a usufruire di servizi “dematerializzati”, quindi ad alleggerire le competenze che gravano esclusivamente sugli sportelli fisici.

4. Il progetto POWER

L’evoluzione tecnologica continua e una progressiva acquisizione di consapevolezza sul tema dei "nuovi media" come canali di dialogo e scambio di contenuti, valori, saperi, con le collettività di riferimento consentono oggi alle Pubbliche amministrazioni di utilizzare proficuamente gli strumenti riferibili all’ambito del ”Web 2.0” per incoraggiare la partecipazione proattiva / produttiva ai vari aspetti della vita cittadina. Nonostante questa opportunità si profili sempre più accessibile dal punto di vista tecnologico, dall’analisi del contesto italiano (e non solo) risulta come le esperienze di cittadinanza digitale giocate nel web siano ad oggi limitate, pionieristiche e segnate ancora da un alto grado di sperimentalità. La sostenibilità nel tempo di queste azioni “a macchia di leopardo” sembra essere la sfida più rilevante ai fini del consolidamento di pratiche Web 2.0.

Per promuovere la diffusione e la condivisione di competenze e buone pratiche per l’utilizzo di tecnologie 2.0 nell’ambito della Pubblica Amministrazione, il progetto “Power – Portali Web 2.0 partecipativi per l’Emilia Romagna” ha previsto, nella sua seconda fase, la sperimentazione di piattaforme partecipative da parte di ciascuno dei Comuni aderenti al progetto. Ogni Comune - secondo i propri bisogni, contesti e interessi - ha scelto un ambito differente su cui "testare" le potenzialità del Web 2.0 in termini di partecipazione, condivisione e generazione di contenuti, ha elaborato un proprio progetto locale e lo ha verificato sul campo assieme agli utenti.

Questionari sull’implementazione degli scenari

Prima della fase finale del progetto – che ha comportato la sperimentazione sul campo dei servizi in ambiente Web 2.0 – i Comuni partecipanti hanno compilato un questionario focalizzato sulla evidenziazione:

- delle ragioni della scelta del/i rispettivo/i scenario/i;
- delle difficoltà riscontrate fino a quel momento nell’allestimento delle condizioni per la sperimentazione;
- degli ostacoli previsti durante la sperimentazione sul campo;
- degli impatti previsti sul processo produttivo di back office e sull’organizzazione del workflow redazionale.

Di seguito risposte e considerazioni fornite dai Comuni:

Comune di Bologna

Domanda	Risposta
1. Descrizione Scenario	Karim, 45 anni, immigrato dal Pakistan, è arrivato a Bologna 6 anni fa. Nonostante le difficoltà iniziali è riuscito a inserirsi bene nella comunità bolognese. Navigando sul sito del Comune di Bologna scopre che esiste la possibilità di tradurre alcune pagine web del sito del in altre lingue. Decide quindi di iscriversi al servizio, contribuendo ad esso con le sue traduzioni in inglese, per facilitare l'integrazione dei nuovi immigrati.
2. Contesto e ragioni che hanno portato alla scelta dello scenario.	Fin dalla progettazione, l'obiettivo è stato quello di creare una sezione del portale IPERBOLE (www.comune.bologna.it) seguendo una logica orizzontale e cooperativa, uno spazio per un "network sociale" nel quale gli utenti avrebbero potuto condividere contenuti e informazioni in un ambiente wiki-like. L'ipotesi iniziale si è mossa su tre fronti: una sezione dedicata alle traduzioni una seconda area in cui gli utenti interessati avrebbero potuto inserire commenti e tag relativi alle informazioni e ai servizi web scolastici, e una terza area (il "Portale della memoria") dedicata alla raccolta di immagini, interviste video e altro materiale per arricchire il patrimonio multimediale del Museo virtuale della Resistenza. Limiti di tempo e risorse hanno consigliato di rinviare a una fase successiva la sperimentazione relativa alla seconda e alla terza sezione.
3. Ostacoli / difficoltà / limiti	I principali potenziali vincoli emersi dalle verifiche di fattibilità sono di ordine giuridico/istituzionale e riguardano – in particolare – la sfera della protezione dei dati personali, della tutela del diritto d'autore e delle responsabilità delle amministrazioni su contenuti pubblicati da terzi. Inoltre, più modelli di comunicazione e applicativi Web 2.0 vengono "portati in casa" (sui server,

Domanda	Risposta
	nell'ambiente del portale istituzionale, collegati in modo integrato all'immagine e ai servizi dell'amministrazione), più significativa è la gamma delle regole da rispettare, più impegnativi sono i sistemi di presidio / adeguamento redazionale e di back office da attivare, più rilevante è la riorganizzazione dei flussi da mettere in campo. Si tratta di "rigidità" oggettive, da non considerare con superficialità e frettolosità, considerando anche le possibili implicazioni dal punto di vista politico e istituzionale. Questo non significa rigettare l'opportunità e la fecondità per l'amministrazione di misurarsi con e in questa nuova dimensione reticolare, policentrica e paritaria nella quale cittadini e istituzione integrano e arricchiscono le proprie conoscenze/competenze.
4. Impatto previsto sul workflow organizzativo (sia di front office che di back office) e sulle attività redazionali	Non sono previsti impatti rilevanti nella prima fase di sperimentazione: per le attività di coordinamento e amministrazione del sito viene coinvolto il personale già presente all'interno della redazione centrale multicanale del Comune (Settore Comunicazione), che riceverà la formazione richiesta dal nuovo ambiente e dalle nuove "logiche" relazionali. Nelle successive fasi (dopo la conclusione del progetto Power) l'impatto dipenderà da quanti e quali saranno i nuovi servizi sperimentali che verranno realizzati e il grado di interazione che si vorrà sviluppare con i cittadini.

Comune di Ferrara

Domanda	Risposta
1. Descrizione Scenario	Un disabile su sedia a rotelle rileva una barriera architettonica (gradino, ostacolo, ...) in una via della città: da casa o dall'ufficio, via internet, può segnalare il problema all'amministrazione comunale ed essere tenuto poi al corrente degli sviluppi della sua segnalazione.
2. Contesto e ragioni che hanno portato alla scelta dello scenario.	Il Sindaco ha istituito nel 2008 una Commissione Tecnica Accessibilità la quale funge da organo consultivo per privati o uffici pubblici in materia di accessibilità. La commissione si fa carico anche di raccogliere le segnalazioni dei cittadini diversamente abili e di inoltrarle agli uffici competenti seguendone poi l'iter e verificando la risoluzione dei problemi segnalati. Originariamente era stato proposto un altro progetto, poi realizzato su piattaforma MediaWiki. Il cambio rispetto allo scenario originario è dovuto anche al desiderio di sperimentare la piattaforma Plone con il Comune di Modena, esperienza che altrimenti non sarebbe stata possibile.
3. Ostacoli / difficoltà / limiti	Tecnologico: potranno sorgere problemi se la sperimentazione avrà successo e se si inizierà a parlare di integrazione della sperimentazione Plone con il nostro sistema. Organizzativo: ottenere la collaborazione di tutti gli uffici tecnici coinvolti di volta in volta negli interventi che derivano dalle segnalazioni dei cittadini. Giuridico / legale: problemi di privacy degli utenti che inviano segnalazione. Politico: bisognerà misurare l'effettiva volontà di rendere trasparenti le problematiche e la tempestività delle risposte dell'amministrazione. Finanziario: problemi si presenteranno sicuramente nell'approntare gli interventi sul territorio.

Domanda	Risposta
4. Impatto previsto sul workflow organizzativo (sia di front office che di back office) e sulle attività redazionali	La sperimentazione si inserisce all'interno di un workflow che verrebbe comunque gestito all'interno dell'amministrazione. Attraverso la sperimentazione si raccoglieranno le segnalazioni e si fornirà su internet un'indicazione dello stato di lavorazione della problematica evidenziata. Le risorse umane sono le stesse risorse che, facendo parte della commissione, gestiscono comunque tali problematiche; a queste si aggiungono ora due persone della rete civica. In futuro si potrà prevedere di integrare il sistema di segnalazione tramite mappa con il sistema informativo territoriale dell'amministrazione. Allargando l'uso del sistema informativo territoriale a tutti gli uffici tecnici che schedulano interventi sul territorio si potrà arrivare ad una più efficiente programmazione degli interventi stessi.

Comune di Modena

Domanda	Risposta
1. Descrizione Scenario	**Scenario 1** Chiara naviga il sito dell'Informagiovani del Comune alla ricerca di informazioni su corsi di musica in città. La possibilità di esprimere una valutazione alle informazioni del sito le permette di dare visibilità alle notizie che ha trovato più utili e di conseguenza di indicarle ai propri amici. **Scenario 2** Mario partecipa regolarmente alle assemblee pubbliche cittadine. Utilizza il sito del Bilancio Partecipativo per aggiornarsi e per esprimere un proprio parere sulle attività dell'amministrazione e condividerlo con altre persone interessate al tema anche al di fuori del contesto delle assemblee pubbliche.
2. Contesto e ragioni che hanno portato alla scelta dello scenario.	Gli scenari individuati vogliono focalizzare la sperimentazione in particolare su due forme di partecipazione diretta degli utenti alle informazioni pubblicate sul portale: la valutazione e l'integrazione/commento delle notizie. Su questa base si è deciso di coinvolgere le attività di comunicazione condotte dal Comune che già hanno evidenziato la presenza di un'utenza con una buona dimestichezza delle nuove tecnologie e molto propensa alla partecipazione e all'interazione con l'amministrazione. Si è quindi agito su questi ambiti: informazione molto targettizzata legata all'attività dello sportello Informagiovani; informazione che mira a garantire la trasparenza delle attività comunali di bilancio e la partecipazione dei cittadini a queste attività stimolando la libertà e l'immediatezza dei commenti.
3. Ostacoli / difficoltà / limiti	Dal punto di vista tecnologico c'è naturalmente la difficoltà degli utenti nel prendere familiarità con i nuovi strumenti.

Domanda	Risposta
	Dal punto di vista organizzativo la maggiore difficoltà consiste nel presidio dei commenti postati dagli utenti nella sperimentazione ipotizzata nello Scenario 2 per evitare situazione di netiquette. Occorre inoltre considerare l'impossibilità di coinvolgere i vertici politici a causa delle previste elezioni amministrative.
4. Impatto previsto sul workflow organizzativo (sia di front office che di back office) e sulle attività redazionali	In entrambi gli scenari di sperimentazione verrà coinvolto il personale già presente all'interno della redazione incaricata della gestione quotidiana del sito internet. Questo comporta ovviamente una riorganizzazione delle mansioni degli operatori, che dovranno essere anche formati circa la gestione e il presidio delle votazione e dei commenti postati dagli utenti affinché siano pertinenti e seguano le regole della netiquette. Questa riorganizzazione dovrà anche tener conto del fatto che commenti e votazioni potranno anche essere alla base di un eventuale ripensamento delle notizie pubblicate sul sito e delle attività ad esso legate.

Comune di Piacenza

Domanda	Risposta
1. Descrizione Scenario	GAP 2.0 : il nuovo archivio online dei giovani artisti piacentini realizzato con tecnologie Web 2.0
2. Contesto e ragioni che hanno portato alla scelta dello scenario.	Il progetto nasce per fornire ai giovani artisti una piattaforma più fruibile e interessante, animata con contributi personali degli artisti e di chi si interessa d'arte. Il nuovo sistema sostituirà le pagine web attualmente dedicate al tema, che presentano solo i riferimenti e una immagine per ogni artista. Rispetto alle ipotesi iniziali, che prevedevano una iniziativa destinata ai giovani musicisti, il progetto si amplia a tutto il mondo dei giovani artisti. Il cambiamento scaturisce dal desiderio di rendere disponibile il nuovo sistema ad un'utenza più ampia, grazie alla collaborazione dei centri giovanili cittadini.
3. Ostacoli / difficoltà / limiti	L'Amministrazione appoggia iniziative che utilizzano la rete Internet per creare momenti di coinvolgimento della città e piazze virtuali. I principali ostacoli sono rappresentati dalla carenza di personale e fondi da dedicare alle attività di controllo, coordinamento, redazione e tecniche per l'attivazione e il mantenimento del servizio, e dall'incertezza normativa.
4. Impatto previsto sul workflow organizzativo (sia di front office che di back office) e sulle attività redazionali	La fase di sperimentazione del servizio prevede l'impegno del personale dell'Ente che già si occupa di attività nel campo delle politiche giovanili, dei centri giovanili, della comunicazione e dei sistemi informativi. L'avvio di GAP 2.0 comporterà un impatto considerevole per gli uffici coinvolti: oltre alle attività di gestione del nuovo servizio, saranno necessari momenti di formazione e aggiornamento sulle potenzialità ed i rischi derivanti dalla nuova iniziativa, e dirette al coinvolgimento e al supporto dei giovani che parteciperanno al progetto. Le modalità di pubblicazione dei contenuti rispetto all'attuale impostazione cambieranno radicalmente: la banca dati statica si trasformerà in un ambiente dinamico. Gli iscritti al GAP avranno sempre a disposizione un ambiente online da far vivere grazie al loro contributo diretto; questo comporterà un nuovo e più intenso impegno da parte degli animatori dell'iniziativa presso i centri giovanili, chiamati a curare l'animazione del portale ed a supervisionare quanto inserito direttamente dai partecipanti. In tal senso, si mirerà a mettere in pratica un modello che cerchi di garantire l'autonomia degli aderenti pur nel rispetto delle norme sul tema.

Comune di Reggio Emilia

Domanda	Risposta
1. Descrizione Scenario	Il Portale Giovani Multi Utente permette di far dialogare il blog principale (http://portalegiovani.eu) con i numerosi "figli" che hanno visto la luce nelle ultime settimane (siamo ora a quota 15) con un indirizzo ad hoc (http://www.portalegiovani.eu), offrendo la possibilità a Centri giovani, Assessorati giovani dei Comuni della Provincia di Reggio Emilia, Associazioni, Gruppi formali, Gruppi informali e Singoli collaboratori (es. ragazzi in partenza per una esperienza di Servizio Civile volontario all'estero) di aprire un sottosito. I sottositi sono gestiti in totale autonomia dai soggetti coinvolti, che elaborano in accordo con il Comune, le caratteristiche di ogni indirizzo di sottosito. Ogni contributo pubblicato sul sottosito ottiene visibilità anche nella homepage del sito principale che rimarrà comunque aperto anche a collaborazioni estemporanee, ai ragazzi e alle ragazze che inviano pochi articoli durante l'anno tramite sottomissione via email alla redazione. Questo flusso di informazioni a ciclo continuo moltiplica la funzione di portale giovani come luogo di incontro e scambio di contenuti di realtà giovanili.
2. Contesto e ragioni che hanno portato alla scelta dello scenario.	In seguito alla analisi giuridico/legale dei contesti in cui verranno sperimentate le applicazioni, è risultato che gli scenari sperimentali presentassero un rischio troppo elevato di violazioni delle norme vigenti, per cui si è deciso di fare leva su alcune evoluzioni tecnologiche della piattaforma attualmente in uso per individuare un nuovo scenario di sperimentazione. Il portale giovani è stato infatti ulteriormente sviluppato durante l'autunno del 2008 con il passaggio ad una piattaforma blog in versione multi-user (wordpress-mu), permettendo così ad utenti selezionati di contribuire alla redazione del portale mentre questi effettuano la redazione dei loro blog personali. Sono inoltre state potenziate le funzionalità multi-

Domanda	Risposta
	mediali (es. gallerie fotografiche, audio e video in scambio continuo con "la nuvola") e proseguendo scambi con gli utenti su diversi canali (es. web, sms, bluetooth).
3. Ostacoli / difficoltà / limiti	Dal punto di vista tecnologico ed economico/finanziario, la soluzione adottata è di tipo open-source e non richiede competenze particolari per la installazione ed amministrazione. Dal punto di vista organizzativo, la completa autonomia dei redattori non ha implicazioni particolari sul normale workflow di lavoro. La criticità maggiore è stata quindi la selezione ed istruzione dei redattori dei singoli sotto-siti. I redattori sono stati selezionati sulla base della disponibilità a raccontare le loro iniziative ai coetanei della città, in seguito a colloquio di selezione delle richieste ricevute a seguito di chiamata sul sito principale. Con i redattori è stato stretto un patto informale che prevede la pubblicazione di almeno 20 contributi annui dei quali almeno la metà deve essere realizzata da giovani, oltre la firma di una carta di intenti per la corretta pubblicazione di contributi (netiquette). Allo stato attuale la netiquette non è supportata da un documento formale, ma solo da una condivisione informale degli intenti. Lasciando quindi ancora aperta la questione di eventuali implicazioni legali.
4. Impatto previsto sul workflow organizzativo (sia di front office che di back office) e sulle attività redazionali	Nessun impatto di rilievo previsto.

Domanda	Risposta
5. Altre osservazioni	Il portale giovani si è posto l'obiettivo di diventare il collettore di contenuti condivisi come il calendario condiviso di eventi nella provincia (tramite aggregazione di feed RSS da un calendario google condiviso), e futuro social network delle realtà giovanili del territorio connesso con i più importanti social network locali (tramite la sperimentazione della plugin buddypress attesa per il prossimo autunno).

Le sperimentazioni

La seconda fase del progetto POWER ha previsto la sperimentazione di piattaforme partecipative da parte di ciascuno dei Comuni aderenti al progetto.
Ogni Comune - secondo i propri bisogni e interessi - ha scelto un ambito differente su cui testare le potenzialità del Web 2.0 in termini di partecipazione e di condivisione e generazione di contenuti, ha elaborato un proprio progetto e lo ha testato.
Un sistema online di segnalazione delle barriere architettoniche, una piattaforma per la traduzione multilingue dei contenuti di una sezione del sito comunale, una comunità online dei giovani artisti del territorio, sono solo alcune delle esperienze messe in campo dai Comuni partecipanti a POWER. Ciascuna piattaforma è stata quindi sottoposta a un gruppo selezionato di utenti, per un certo periodo di tempo, al fine di testarne la validità.
La sperimentazione è stata condotta con l'obiettivo di verificare sul campo se le soluzioni adottate fossero tecnicamente coerenti con le aspettative e la progettazione, e se l'utenza manifestasse un interesse nell'utilizzo di soluzioni web 2.0 in ambito pubblico.
Per raccogliere dati omogenei e comparabili, la fase di valutazione di ciascun progetto è stata guidata da un questionario unificato volto ad analizzare il contesto e le caratteristiche di ciascun progetto oltre che il gradimento degli utenti per ogni singolo servizio

IL QUESTIONARIO

Per costruire un quadro dettagliato e coerente del risultato delle diverse sperimentazioni condotte dai Comuni partecipanti a POWER, si è scelto di elaborare una griglia di raccolta di informazioni comune a tutti i progetti, che fosse però integrabile con considerazioni e analisi specifiche sulle singole iniziative.
Il questionario fornito ai Comuni-partner è diviso in due parti: la prima finalizzata a raccogliere il risultato dell'esperienza secondo il punto di vista degli uffici comunali e dei collaboratori esterni coinvolti; la seconda destinata a valutare l'impatto del progetto sui suoi destinatari.

Le domande del questionario

Considerazioni di carattere generale
STRUTTURA INTERNA - Quante persone e uffici sono stati coinvolti, e con che ruoli?
Le risorse impiegate sono state adeguate rispetto alle esigenze effettive?
UTENTI - Quanti utenti sono stati coinvolti, e con quali modalità ?
PROSPETTIVE – è previsto il mantenimento della struttura e delle metodologie sviluppate?
è già stato fatto un piano di sostenibilità dell'iniziativa?
PROBLEMATICHE - Quali sono state le principali problematiche incontrate?

Punto di vista degli utenti sperimentatori
MODALITà DI PARTECIPAZIONE - Come sei venuto/a a conoscenza del progetto? Come hai partecipato?
INFORMAZIONE - Il sistema è coerente con quel che mi aspettavo dalle informazioni ricevute all'avvio (campagna informativa, manifesti, cartoline, newsletter, conferenza stampa...).
CONSULTAZIONE - Il sistema è intuitivo, mi muovo agevolmente tra le sezioni e trovo senza fatica la cose che cerco.
INSERIMENTO CONTENUTI - Partecipare è semplice (gestire la mia pagina, inserire commenti, partecipare ai sondaggi).
UTILITÀ - Collaborando al nuovo sistema ritengo di portare un contributo nuovo e utile rispetto al tema trattato.
INCLUSIONE - Mi sento parte integrante della community.
COLLABORAZIONE - Ho modo di essere utile agli altri utenti con il mio contributo.
SUPPORTO - Il materiale disponibile / gli incontri realizzati per spiegare l'iniziativa sono stati utili.

COMUNE DI BOLOGNA

Servizio sperimentale
WikiPower - servizio in ambiente wiki per la traduzione multilingue di alcune sezioni del sito web Informagiovani e del Centro interculturale Zonarelli, parte del Portale Iperbole (www.comune.bologna.it)
www.comune.bologna.it/power/informagiovani/wiki
www.comune.bologna.it/power/centrozonarelli/wiki

Considerazioni di carattere generale
Nella prima fase di sperimentazione non si sono verificati impatti rilevanti sul workflow e sulle routine produttive (sia di front office che di back office): per le attività di coordinamento e amministrazione del sito è stato coinvolto il personale già presente all'interno della redazione centrale multicanale del Comune, dopo un breve periodo di necessaria formazione all'uso della piattaforma e alla "filosofia" del web sociale.

Nelle successive fasi di sperimentazione (dopo la conclusione del progetto) gli impatti e i conseguenti cambiamenti/ridisegni organizzativi dipenderanno in larga misura dal numero e dalla tipologia dei servizi che verranno realizzati.

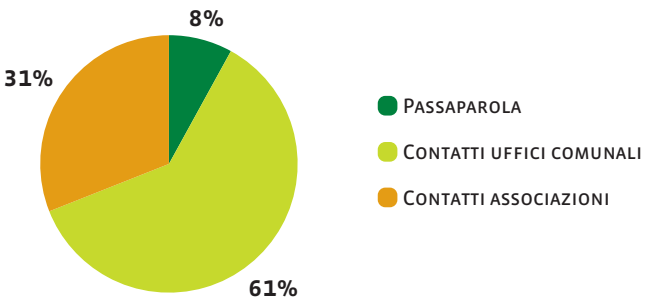
Domanda	Risposta
STRUTTURA INTERNA Quante persone e uffici sono stati coinvolti, e con che ruoli?	Gli operatori dello Sportello Informagiovani (4) e del Centro Zonarelli (2) hanno selezionato i temi coerenti agli obiettivi informativi per i rispettivi "pubblici", redatto le "schede" e reso disponibili on line i contenuti in italiano per le traduzioni; si sono occupati dell'iscrizione dei nuovi utenti al servizio (necessaria l'iscrizione), consegnando e illustrando loro le relative istruzioni. Il personale della redazione centrale multicanale del Settore Comunicazione (dopo un breve periodo di formazione a cura del responsabile di progetto) ha svolto il ruolo di coordinatore / supervisore / amministratore del servizio (2 persone si sono date il cambio in questo ruolo). L'ambiente wiki che ha ospitato il servizio, e lo strumento (wizard) che ha reso possibile l'upload delle traduzioni da parte degli utenti, sono stati realizzati da Janus Srl (3 persone coinvolte). Il servizio è stato pubblicato sul portale Iperbole a cura della Redazione centrale multicanale (lato Informagiovani) e della Redazione web del Centro Zonarelli (lato Zonarelli).
Le risorse impiegate sono state adeguate rispetto alle esigenze effettive?	Rispetto agli impegni operativi e alle esigenze effettive richiesti da questa prima fase di sperimentazione, le risorse si sono evidenziate come adeguate. Per le fasi successive sarà necessario un potenziamento del back office redazionale, soprattutto per mantenere allineati i contenuti prodotti dagli utenti con quelli istituzionali, ed inoltre personale adeguatamente formato per il monitoraggio del servizio.
UTENTI Quanti utenti sono stati coinvolti, e con quali modalità ?	Gli utenti sono stati coinvolti attraverso segnalazioni sulle pagine web del Servizio Informagiovani e del Centro Zonarelli. La prima fase è stata finalizzata a collaudare il corretto funzionamento dell'applicativo con pochi iscritti (uno "zoccolo duro" di 13 traduttori). Nelle prossime fasi si punterà ad allargare il bacino degli utenti, cercando di sensibilizzare potenziali "traduttori" in rappresentanza delle minoranze linguistiche della città, anche attraverso i momenti associativi e di aggregazione assai numerosi e attivi.
PROSPETTIVE è previsto il mantenimento della struttura e delle metodologie sviluppate? è già stato fatto un piano di sostenibilità dell'iniziativa?	È previsto il mantenimento della struttura e delle metodologie sviluppate, tuttavia, come detto in precedenza, sarà necessario mobilitare più risorse nelle attività di backoffice, monitoraggio e amministrazione del servizio. Per il momento non è stato ancora redatto un piano di sostenibilità dell'iniziativa, anche in considerazione del momento di cambio di Amministrazione avvenuto tra giugno e luglio.

Domanda	Risposta
	Per il prossimo futuro i costi dovranno essere calcolati soprattutto in termini di risorse umane = numero di ore/persona necessarie • per la manutenzione, l'aggiornamento e l'evoluzione dell'applicativo (lato tecnico); • per la progettazione e il disegno di nuovi servizi web 2.0; • per il presidio attivo e rigoroso della filiera organizzativa che va dai titolari dei servizi (fonti) istituzionali scelti agli utenti-co-produttori di contenuti; • per la formazione del personale incaricato di gestire i nuovi servizi; • per la costante amministrazione e supervisione dell'ambiente wiki. La consistenza di quest'ultima voce è destinata a lievitare, soprattutto nel caso (auspicabile) in cui il servizio venga utilizzato da un numero sempre maggiore di utenti, e su ambiti/servizi sempre più diversificati. Dalle dimensioni che assumerà il progetto nei prossimi mesi dipenderà quindi la necessità o meno di rivolgersi eventualmente anche a partner tecnici esterni per la gestione del / dei servizi web 2.0 che verranno sviluppati.
PROBLEMATICHE **Quali sono state le principali problematiche incontrate?**	Una parte significativa della durata del progetto è stata dedicata a individuare lo scenario più adatto per la sperimentazione. Alcuni scenari sono stati scartati, almeno per questa prima fase, perché ponevano problemi organizzativi / tecnici difficili da risolvere con le risorse (anche di personale) di progetto disponibili. Il fattore economico e quello delle risorse umane sono stati quindi alla base dei limiti che si è deciso di porre alla sperimentazione.

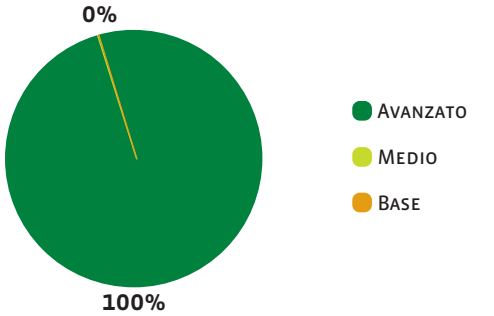
Il punto di vista degli utenti sperimentatori

La maggior parte dei questionari è stata compilata in forma cartacea dai traduttori volontari, spesso in presenza di un operatore dello Sportello Informagiovani o del Centro Zonarelli.
Alcuni questionari sono stati invece compilati in formato elettronico e restituiti via email.

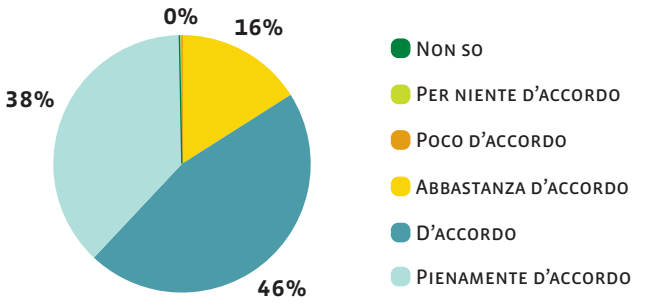
Come sei venuto/a a conoscenza del progetto?



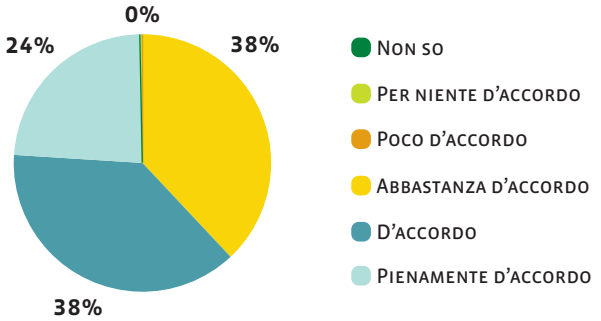
Come hai partecipato?



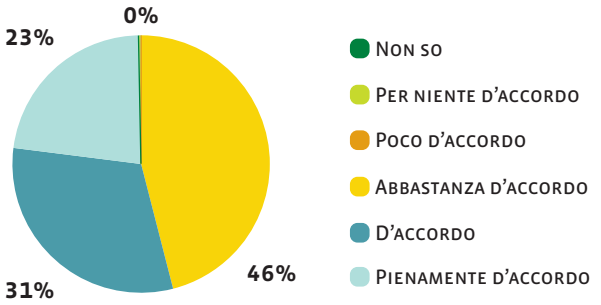
Informazione: il sistema è coerente con quel che mi aspettavo dalle informazioni ricevute all'avvio (campagna informativa, manifesti, cartoline, newsletter, conferenza stampa...)



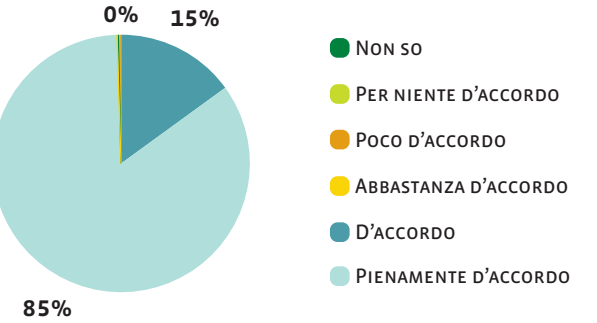
Consultazione: il sistema è intuitivo, mi muovo agevolmente tra le sezioni e trovo senza fatica la cose che cerco



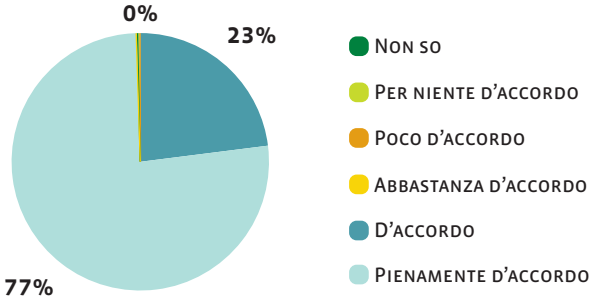
Inserimento contenuti: partecipare è semplice (gestire la mia pagina, inserire commenti, partecipare ai sondaggi)



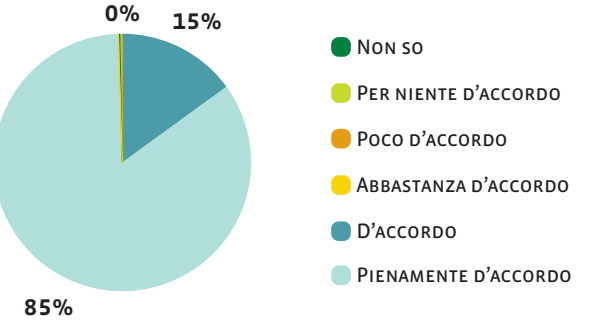
Utilità: collaborando al nuovo sistema ritengo di portare un contributo nuovo e utile rispetto al tema trattato



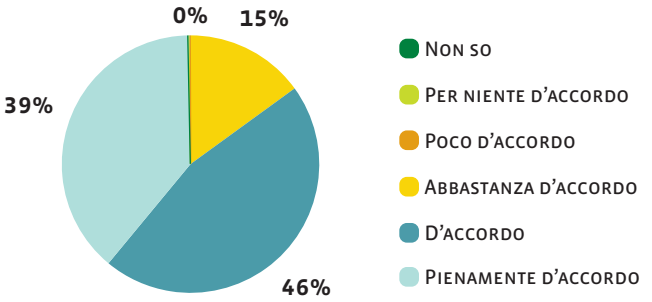
Inclusione: mi sento parte integrante della community



Collaborazione: ho modo di essere utile agli altri utenti con il mio contributo



Supporto: il materiale disponibile / gli incontri realizzati per spiegare l'iniziativa sono stati utili



COMUNE DI FERRARA

Servizio sperimentale
Servizio di segnalazione online della presenza di barriere architettoniche e in generale di ostacoli che impediscano la piena accessibilità ai luoghi pubblici della città.
www.comune.ferrara.it
http://cta.comune.fe.it/segnalazione-di-barriere-architettoniche

Considerazioni di carattere generale
La sperimentazione è stata molto interessante e utile e c'è sicuramente la volontà di mantenere, migliorare e standardizzare l'applicativo sperimentato.
I tempi di sviluppo dell'applicativo sono però risultati molto più lunghi del previsto e la chiusura del progetto a luglio ha portato ad accorciare molto i tempi di sperimentazione effettiva, probabilmente intaccandone l'efficacia.
Il duplice impegno elettorale e la scadenza della legislatura hanno reso la situazione molto critica sia dal punto di vista dell'utilizzo di risorse umane interne che dal punto di vista della disponibilità finanziaria.

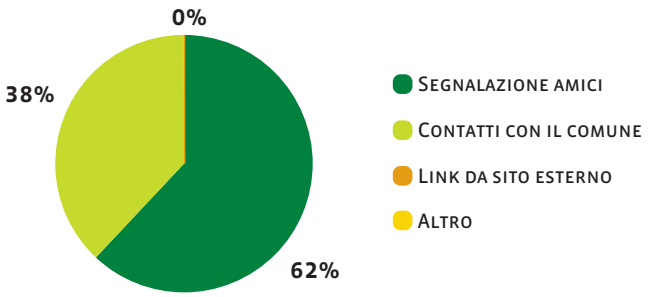
Domanda	Risposta
STRUTTURA INTERNA **Quante persone e uffici sono stati coinvolti, e con che ruoli?**	Sono state coinvolte persone diverse nell'arco temporale di svolgimento del progetto.Per quanto riguarda la parte tecnica, due persone dell'Ufficio Rete Civica del Comune (che si sono ridotte poi a una sola dall'1/1/2009) hanno avuto il ruolo di promotori dell'iniziativa, di gestori del progetto, hanno effettuato il test e l'avvio della sperimentazione. Per la parte di gestione e utilizzo dell'applicazione è stata coinvolta la Commissione Tecnica Accessibilità, organo istituito e nominato dal Sindaco uscente, della quale fanno parte soggetti interni ed esterni all'Amministrazione comunale, in tutto sei persone. Il gestore dell'applicazione è un dipendente interno all'Amministrazione comunale il quale funge da tramite tra la rete civica e la commissione. Gli uffici interni coinvolti sono: - Ufficio Rete Civica del Servizio Sistemi Informativi per la gestione complessiva del progetto; - CTA - Commissione Tecnica Accessibilità come organo che utilizzerà l'applicazione.
Le risorse impiegate sono state adeguate rispetto alle esigenze effettive?	Le risorse impiegate non sono state adeguate rispetto alle esigenze effettive, per mancanza di personale e per la difficoltà nella gestione dei fondi destinati da convenzione.
UTENTI **Quanti utenti sono stati coinvolti, e con quali modalità ?**	Gli utenti sono stati coinvolti attraverso link segnalati in vari punti del sito web del Comune e attraverso la spedizione di newsletter a gruppi di utenti registrati ai servizi di Partecipa Ferrara. Gli utenti coinvolti, oltre a quelli informati tramite newsletter, sono circa 500.
PROSPETTIVE **è previsto il mantenimento della struttura e delle metodologie sviluppate?**	Si prevede di mantenere e migliorare l'applicativo sviluppato e lo stesso applicativo, reso standard, potrebbe essere utilizzato per la gestione di segnalazioni di qualsiasi tipo. Non è ancora stato fatto un piano di sostenibilità, siamo in fase di rinnovo di Giunta e Sindaco e con

Domanda	Risposta
è già stato fatto un piano di sostenibilità dell'iniziativa?	gravi problemi di bilancio.
PROBLEMATICHE Quali sono state le principali problematiche incontrate?	Si sono incontrate problematiche di vario tipo: di tipo tecnico, in quanto i tempi di sviluppo dell'applicativo si sono molto allungati per problematiche tecniche diverse con conseguente slittamento avanti della sperimentazione; di tipo organizzativo data la mancanza di personale; di tipo comunicativo per l'intervallo temporale ristretto tra l'avvio della sperimentazione e la chiusura del progetto. Dal punto di vista economico, arrivare a chiudere il progetto a fine legislatura ha portato gravi problemi nella disponibilità dei fondi.

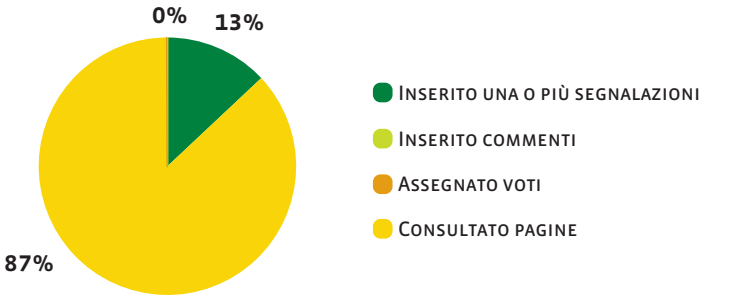
Il punto di vista degli utenti sperimentatori

Si è scelto di mettere on line il questionario, lasciando libera la partecipazione sia agli utenti registrati che a quelli non registrati al servizio.

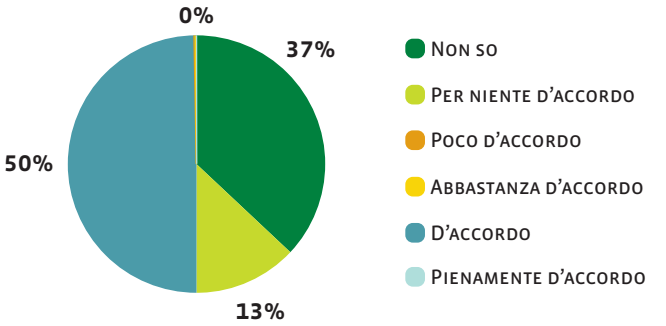
Come sei arrivato al sito?



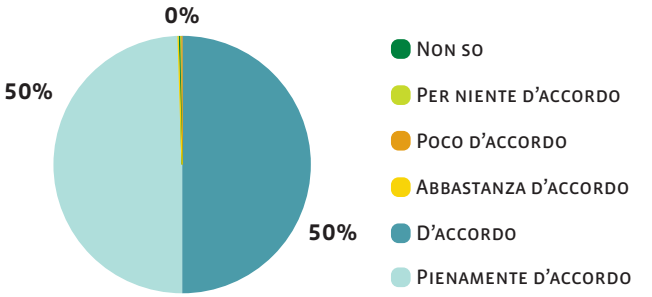
Come hai partecipato?



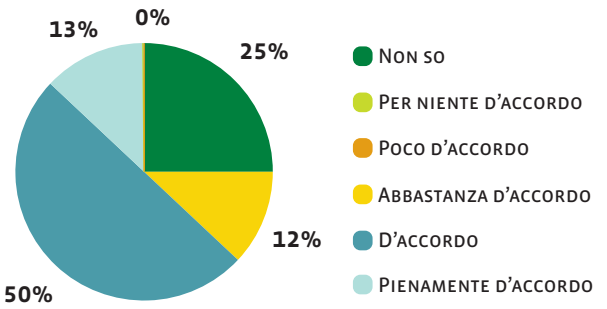
Informazione: il sistema è coerente con quel che mi aspettavo dalle informazioni ricevute all'avvio (campagna informativa, manifesti, cartoline, newsletter, conferenza stampa...)



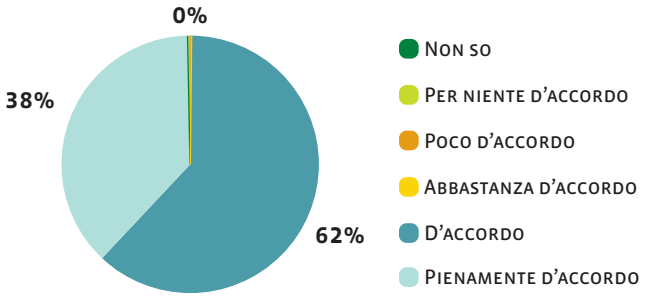
Consultazione: il sistema è intuitivo, mi muovo agevolmente tra le sezioni e trovo senza fatica la cose che cerco



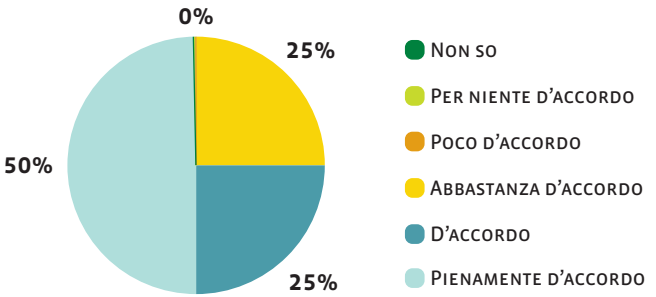
Inserimento contenuti: partecipare è semplice (gestire la mia pagina, inserire commenti, partecipare ai sondaggi)



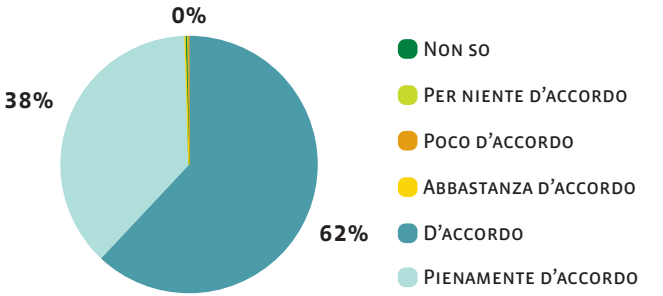
Utilità: collaborando al nuovo sistema ritengo di portare un contributo nuovo e utile rispetto al tema trattato



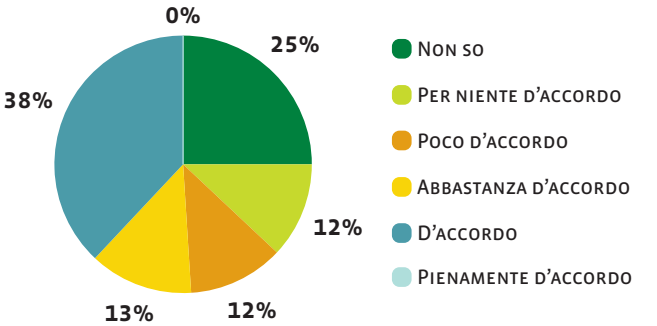
Inclusione: mi sento parte integrante della community



Collaborazione: ho modo di essere utile agli altri utenti con il mio contributo



Supporto: il materiale disponibile / gli incontri realizzati per spiegare l'iniziativa sono stati utili



Comune di Modena

Servizio sperimentale
Attivazione di un sistema di rating, digg-it e commenti sul alcune sezioni della rete civica per valutare l'utilità dei contenuti così come viene percepita dagli utenti.
www.comune.modena.it
www.comune.modena.it/cultura
www.comune.modena.it/tempieorari

Considerazioni di carattere generale
Complessivamente la sperimentazione degli strumenti Web 2.0 sui due siti della Rete Civica del Comune di Modena ha comportato non poche difficoltà tecniche ed organizzative, che però sono state abbondantemente compensate dai risultati positivi emersi.

Gli operatori delle redazioni dei due siti internet comunali su cui è stata condotta la sperimentazione degli strumenti Web 2.0 sono stati infatti coinvolti nella realizzazione del progetto POWER fin dall'inizio e hanno in parte contribuito alla definizione delle caratteristiche degli strumenti da sperimentare.

Tale scelta organizzativa se da un lato ha comportato una maggiore difficoltà gestionale della sperimentazione, dall'altra ha portato numerosi vantaggi.

- Ha fatto sentire gli operatori dei due siti comunali parte integrante del gruppo di lavoro del progetto. In questo modo la sperimentazione non è stata accolta come un'imposizione, bensì come un'occasione per valorizzare la loro esperienza e per dare un contributo utile al lavoro dell'ente.
- Ha reso tangibile come la competenza acquisita dagli operatori nel proprio settore possa trovare modi alternativi per rinnovarsi ed acquisire nuova utilità per gli utenti.
- Ha fatto anche emergere modalità di interazione e collaborazione che hanno permesso di sollecitare il ruolo attivo del personale interno all'ente e di valorizzarne concretamente i contributi. Al di là delle specifiche caratteristiche della sperimentazione, queste modalità si presentano come applicabili anche ad altre esperienze e quindi rappresentano una risorsa da sviluppare ed arricchire.
- Ha attenuato le difficoltà di gestione degli strumenti web 2.0, in mancanza di vero e proprio materiale formativo sull'utilizzo degli strumenti (manuali, guide, etc.) e dato il carattere poco intuitivo delle modalità di gestione degli stessi.

L'utilizzo degli strumenti Web 2.0 da parte degli utenti finali ha evidenziato tutte le difficoltà intrinseche nel rendere accessibili strumenti internet sempre più avanzati ad un pubblico la cui alfabetizzazione informatica non solo non è scontata, ma è anche estremamente diversificata.
Sono emersi problemi legati alla progettazione ed alla comunicazione degli strumenti, su cui sarà necessario riflettere nell'immediato futuro vista l'intenzione di estendere l'applicazione degli stessi ai vari siti della Rete Civica modenese.
Accanto a questi sono però emersi anche la grande disponibilità degli utenti ad offrire il proprio contributo e gli effetti positivi che questo atteggiamento di apertura dell'ente ha sul rapporto con i propri interlocutori.

Domanda	Risposta
STRUTTURA INTERNA **Quante persone e uffici sono stati coinvolti, e con che ruoli?**	Sono stati coinvolti nel progetto: 1.redattori dei siti su cui sono state implementate le funzionalità web 2.0 2.coordinatore della Rete Civica Mo-Net 3.sviluppatori Gli uffici dell'Ente coinvolti sono stati: 1).Ufficio Tempi e Orari – redazione del sito dedicato su cui sono state implementate le funzionalità Web 2.0 2).Segreteria dell'Assessorato alla Cultura - redazione del sito dedicato su cui sono state implementate le funzionalità Web 2.0 3).Rete Civica Mo-Net – coordinamento dei siti e sviluppo delle funzionalità Web 2.0
Le risorse impiegate sono state adeguate rispetto alle esigenze effettive?	Le risorse impiegate sono state adeguate rispetto alle esigenze effettive.

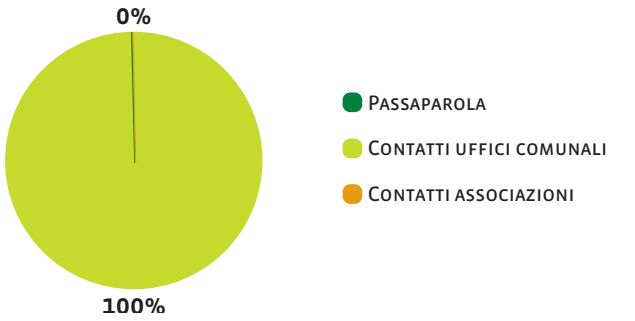
Domanda	Risposta
UTENTI **Quanti utenti sono stati coinvolti, e con quali modalità ?**	Gli utenti sono stati coinvolti inviando una mail a tutti gli utenti registrati sul sistema di newsletter comunale Unox1 con la segnalazione delle nuove funzionalità Web 2.0 e con l'invito a partecipare alla loro sperimentazione. Tutti gli utenti registrati su Unox1 sono stati inoltre invitati ad inviare commenti e suggerimenti. Sono stati informati 8.336 utenti (utenti registrati su Unox1).
PROSPETTIVE **è previsto il mantenimento della struttura e delle metodologie sviluppate?** **è già stato fatto un piano di sostenibilità dell'iniziativa?**	Con gli adeguati adattamenti richiesti caso per caso il sistema è estendibile a tutti i siti comunali. Il sistema verrà migliorato grazie ai suggerimenti emersi dalla sperimentazione e dal contributo degli operatori comunali coinvolti e quindi messo a disposizione per tutte le redazioni che lo riterranno opportuno.
PROBLEMATICHE **Quali sono state le principali problematiche incontrate?**	Le principali problematiche sono state di tipo tecnico, dovute a tempi di implementazione più lunghi di quanto previsto. Difficoltà di carattere organizzativo sono emerse anche a seguito dello svolgimento delle elezioni amministrative, che hanno sottratto temporaneamente personale ed energie alla sperimentazione.

I punto di vista degli utenti sperimentatori
Le caratteristiche stesse delle funzionalità Web 2.0 sperimentate a Modena hanno permesso di tenere traccia della partecipazione degli utenti (sotto forma di numero di voti e di commenti espressi).
Tutti gli utenti registrati su Unox1 sono stati inoltre invitati non solo a sperimentare le nuove funzionalità, ma anche a segnalare spontaneamente eventuali errori o dando suggerimenti per il loro miglioramento e a compilare il questionario online.

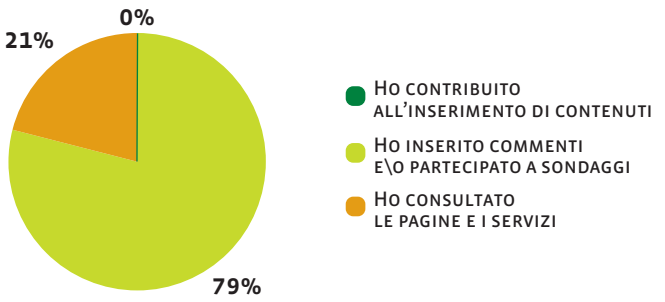
Come testimoniano le mail di risposta all'invito ad utilizzare i servizi, complessivamente è stata molto apprezzata l'idea alla base della sperimentazione, cioè la volontà da parte dell'ente di coinvolgere gli utenti nelle proprie attività e di stimolarne il contributo attivo al miglioramento dei servizi.

Nell'utilizzo degli strumenti questo giudizio positivo si è scontrato con le difficoltà di utilizzo degli stessi.
Il sistema di votazione Sì/No, il quale richiedeva un approccio molto intuitivo ed immediato all'utente ed era posizionato in bella vista sotto ogni notizia, ha avuto un utilizzo costante e sostenuto nell'arco di tre settimane di sperimentazione, con una media di circa trenta votazioni a notizia per il sito dei Tempi e Orari e di quaranta per il sito del Settore Cultura.
Laddove invece la visibilità dello strumento all'interno delle pagine web è stata minore, come nel caso del sistema di rating, collocato in un angolo della pagina e privo di istruzioni circa il suo funzionamento, la frequenza del suo utilizzo è calata sensibilmente ad una decina di votazioni a notizia.
L'utilizzo dell'ultimo strumento sperimentato ha confermato questa tendenza. La possibilità di pubblicare commenti alle notizie dei due siti internet è stata riservata solo agli utenti registrati sul sistema di newsletter comunale Unox1 e quindi richiedeva di effettuare un login, oltretutto tramite un nome utente ed una password da recuperare in caso di dimenticanza collegandosi ad un sito esterno a quello dei Tempi ed Orari. In questo caso l'utilizzo dello strumento è stato praticamente nullo poiché solo due utenti si sono avventurati nel tentativo di postare commenti.

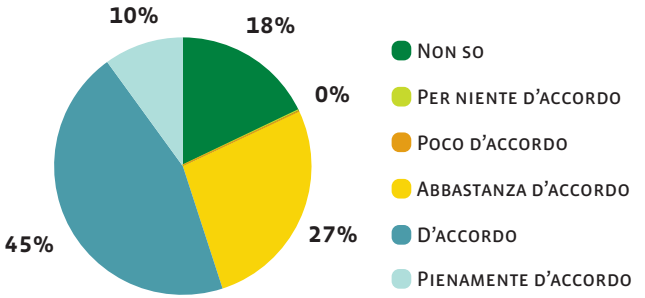
Come sei venuto/a a conoscenza del progetto?



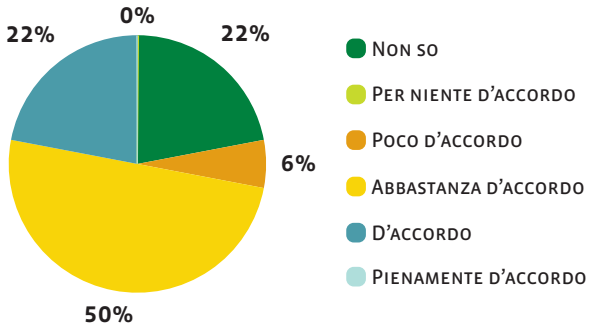
Come hai partecipato?



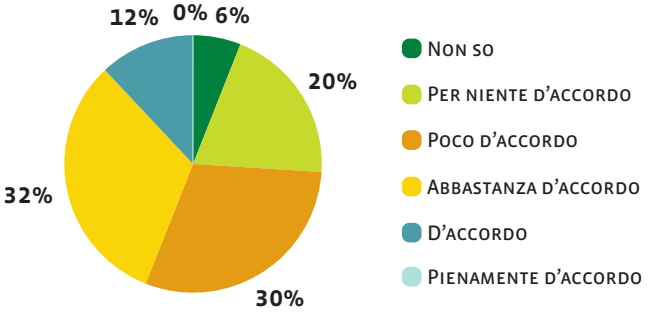
Informazione: il sistema è coerente con quel che mi aspettavo dalle informazioni ricevute all'avvio (campagna informativa, manifesti, cartoline, newsletter, conferenza stampa...)



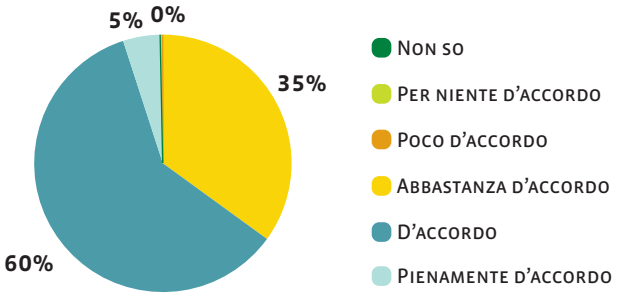
Consultazione: il sistema è intuitivo, mi muovo agevolmente tra le sezioni e trovo senza fatica la cose che cerco



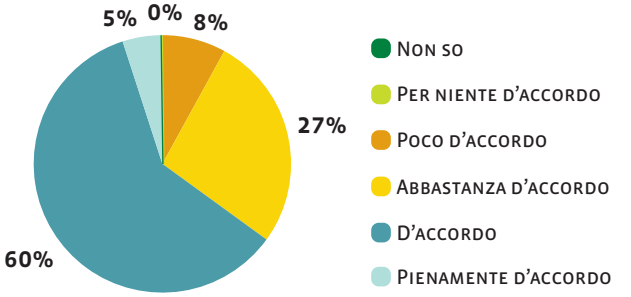
Inserimento contenuti: partecipare è semplice (gestire la mia pagina, inserire commenti, partecipare ai sondaggi)



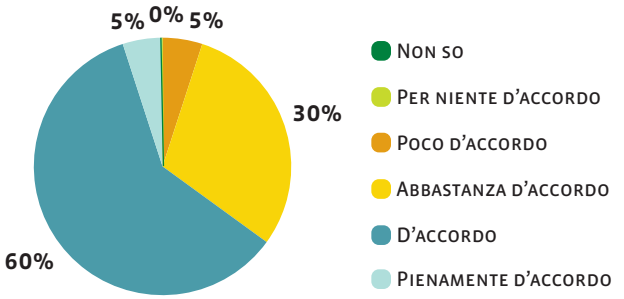
Utilità: collaborando al nuovo sistema ritengo di portare un contributo nuovo e utile rispetto al tema trattato



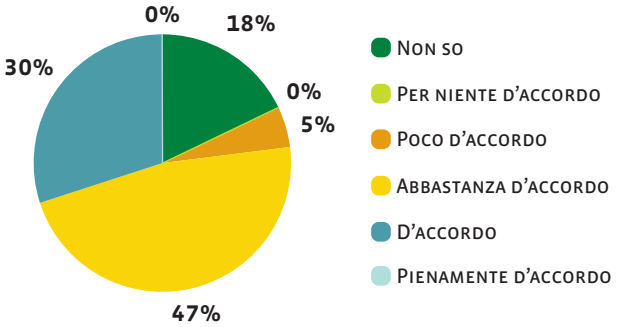
Inclusione: mi sento parte integrante della community



Collaborazione: ho modo di essere utile agli altri utenti con il mio contributo



Supporto: il materiale disponibile / gli incontri realizzati per spiegare l'iniziativa sono stati utili



Comune di Piacenza

Servizio sperimentale
Gap 2.0 – la versione online dell'archivio dei Giovani artisti piacentini, nato per rafforzare la "rete" fra i talenti emergenti ed elaborare progetti volti a promuovere la loro attività.
http://www.gap.piacenza.it

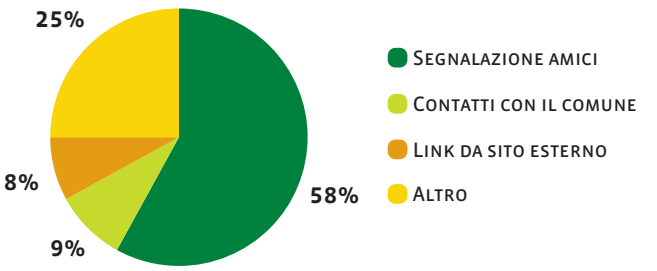
Considerazioni di carattere generale
La fase sperimentale del progetto ha avuto un esito complessivamente buono, soprattutto in termini di implementazione di un prodotto che potrà essere mantenuto e sviluppato nel tempo. L'archivio online dei Giovani artisti è stato costruito, sono in fase di allestimento le pagine personali di artisti e musicisti che ne fanno parte ed è in corso un continuo aggiornamento delle news e degli eventi relativi alle esperienze artistiche presenti sul territorio.
Dal momento che il gruppo scelto di utenti presenta gradi disomogenei di alfabetizzazione informatica, nel corso della fase di sperimentazione è emersa la necessità di semplificare le interfacce per l'inserimento di contenuti nel sito (in primis le pagine personali degli artisti).
Per la stessa ragione è stato necessario trasferire parte delle risorse destinate alla moderazione del sito, sulla formazione dei moderatori e degli animatori, nonché degli stessi utenti.

Domanda	Risposta
STRUTTURA INTERNA Quante persone e uffici sono stati coinvolti, e con che ruoli?	L'Ufficio Comunicazione del Comune ha curato la supervisione del progetto, la strategia di comunicazione, l'animazione del portale, la partecipazione. L'Ufficio Politiche Giovanili ha curato il coinvolgimento degli utenti, l'inserimento dei contenuti di base e l'animazione del portale. L'Ufficio Sistemi Informativi ha curato la predisposizione server e le attività tecniche necessarie per l'assistenza al sistema da remoto.
Le risorse impiegate sono state	Le risorse impiegate sono state adeguate rispetto alle esigenze effettive nella prima fase, ma an-

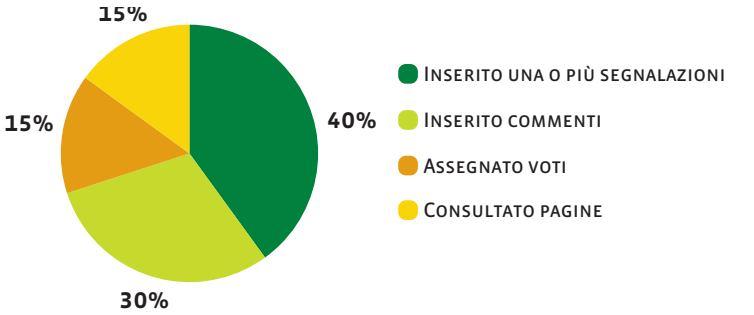
Domanda	Risposta
adeguate rispetto alle esigenze effettive?	dranno potenziate e consolidate, sia in termini di personale sia di risorse economiche e strumentali se si desidera mantenere il progetto nel tempo.
UTENTI **Quanti utenti sono stati coinvolti, e con quali modalità?**	Sono stati coinvolti tutti gli iscritti all'Archivio giovani artisti piacentini (250) e gli utenti dei centri giovanili Spazio4 e Giardini Sonori.
PROSPETTIVE **è previsto il mantenimento della struttura e delle metodologie sviluppate?** **è già stato fatto un piano di sostenibilità dell'iniziativa?**	È previsto il mantenimento della struttura e delle metodologie sviluppate, che diventeranno il cardine del rinnovato Archivio dei giovani artisti piacentini. Il piano di sostenibilità dell'iniziativa è in corso di definizione.
PROBLEMATICHE **Quali sono state le principali problematiche incontrate?**	Le principali problematiche emerse sono state: - organizzative (personale da dedicare alla gestione del sistema); - economiche (risorse necessarie per la gestione corrente e il mantenimento).

Il punto di vista degli utenti sperimentatori
La raccolta dati è avvenuta in parte attraverso contatti diretti con gli utenti più attivi, e in parte attraverso un questionario online pubblicato sul sito del Gap 2.0.

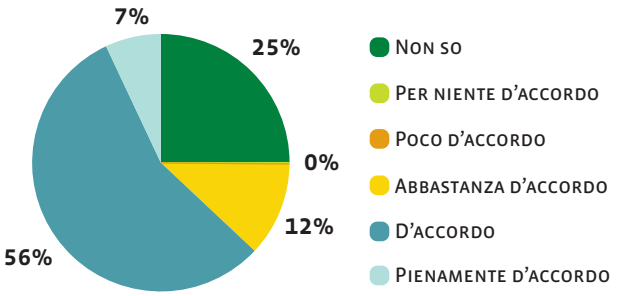
Come sei arrivato al sito?



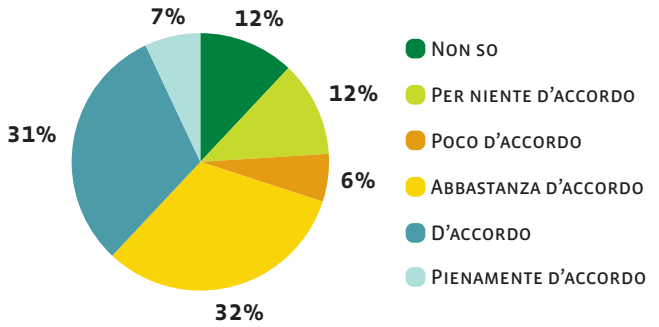
Come hai partecipato?



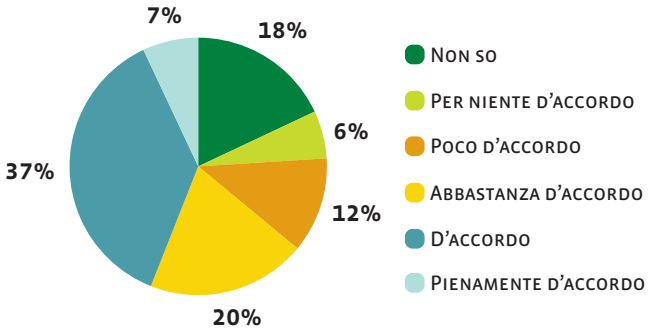
Informazione: il sistema è coerente con quel che mi aspettavo dalle informazioni ricevute all'avvio (campagna informativa, manifesti, cartoline, newsletter, conferenza stampa...)



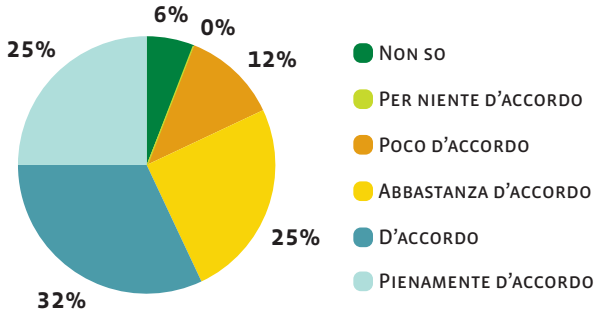
La qualità della navigazione: il sistema è intuitivo, mi muovo agevolmente tra le sezioni e trovo senza fatica la cose che cerco



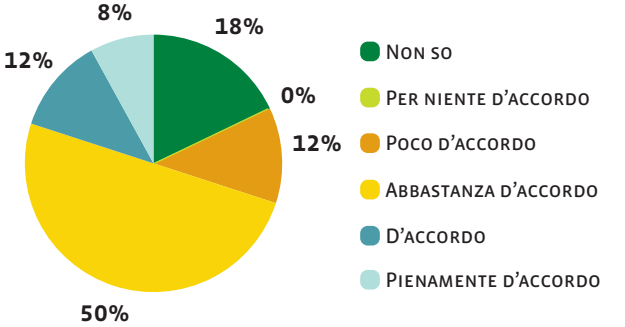
Inserimento contenuti: partecipare è semplice (gestire la mia pagina, inserire commenti, partecipare ai sondaggi)



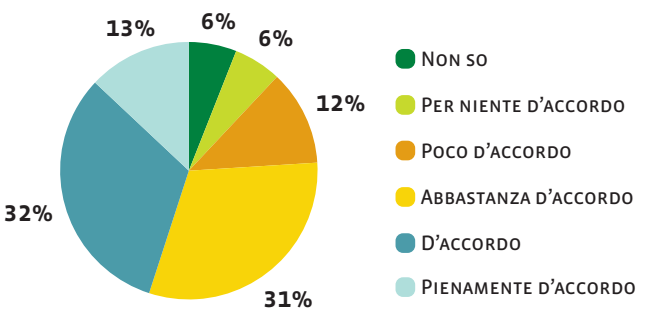
Utilità: collaborando al nuovo sistema ritengo di portare un contributo nuovo e utile rispetto al tema trattato



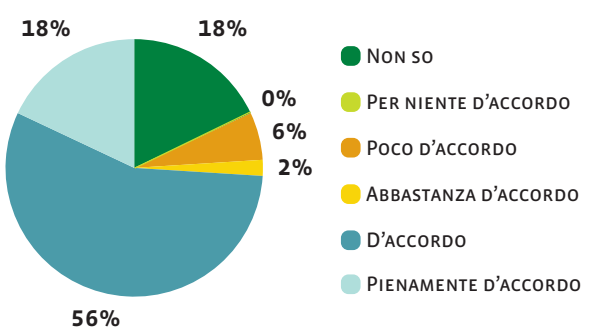
Inclusione: mi sento parte integrante della community



Collaborazione: ho modo di essere utile agli altri utenti con il mio contributo



Supporto: il materiale disponibile / gli incontri realizzati per spiegare l'iniziativa sono stati utili



Comune di Reggio Emilia

Servizio sperimentale
I blog di Portalegiovani – attivazione di una piattaforma Wordpress Multi user che permetta di far dialogare il blog principale gestito dall'Ufficio giovani con i numerosi blog "figli" nati negli ultimi tempi.
http://portalegiovani.eu

Considerazioni di carattere generale
La fase di attivazione è stata assimilata senza problemi dagli utenti dal punto di vista tecnico. La piattaforma è open-source e non richiede competenze particolari per l'installazione e l'amministrazione.

Successivamente si sono rilevate delle difficoltà nella gestione da parte dei soggetti interessati di alcuni sottositi. Queste difficoltà sono state legate all'assimilazione di uno strumento relativamente nuovo all'interno della pubblica amministrazione, che prevede un flusso di informazioni a ciclo continuo e che impone un deciso cambio di mentalità nel modo di pensare il rapporto sito web-utente.

Difficoltà di diverso genere sono sorte durante gli incontri con le associazioni affiliate con il Comune di Reggio Emilia. La risposta di alcune di queste è stata molto buona grazie ai vantaggi derivanti dall'interazione diretta con i cittadini (target 15-30 anni), che, per associazioni che non godono di grande visibilità, rappresenta un notevole investimento per il futuro. Per altre invece ha prevalso un po' di diffidenza per il timore di non ricevere un'adeguata visibilità all'interno di un sottosito (che comunque ha completa rappresentazione sul portale principale) e di non poter far emergere la propria identità indipendente agli occhi degli utenti.

I redattori (una ventina di giovani) che partecipano alla gestione dei sottositi sono stati selezionati sulla base della disponibilità a raccontare le loro iniziative ai coetanei della città, in seguito ad una selezione operata sulle numerose richieste ricevute al portale principale. Con i redattori è stato stretto un patto informale che prevede la pubblicazione di almeno 20 contributi annui dei quali almeno la metà deve essere realizzata da giovani, oltre alla firma di una carta di intenti per la corretta pubblicazione di contributi (netiquette).

Dal punto di vista numerico il risultato della sperimentazione può essere riassunto partendo dai dati desunti dalle statistiche sul server di Aruba che detiene l'hosting del portale:

Informazioni risalenti a giugno 2009 riferiscono di un aumento delle pagine visitate nel portale giovani da 1.700 a 16.000 di media al giorno.

Inoltre i visitatori del sito sono cresciuti del 300% nei primi mesi dell'anno corrente.

Il 90% dei sottositi ha delle visite statisticamente significative ma molto significativo rimane l'uso dei feed rss. I giovani leggono sempre di più gli articoli del portale giovani tramite Facebook (che li importa tramite il feed rss) grazie alla plugin installata su Wordpress Add to Facebook.

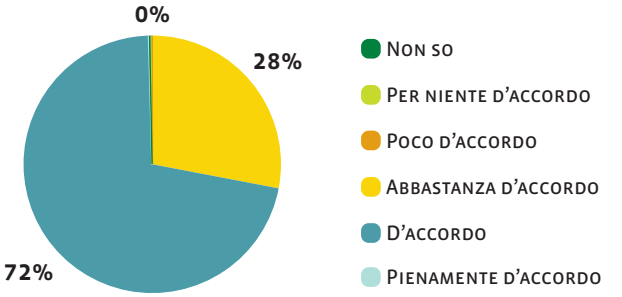
La parte di sperimentazione legata all'interazione fra le rinnovate funzionalità multimediali del portale e i dispositivi Bluetooth è stata nel complesso positiva. Il periodo fra febbraio e giugno ha visto l'installazione di tre dispositivi fissi (biblioteca e università) e di diverse campagne mobili (Unità di Strada, Centro Commerciale "i Petali"). I contenuti digitali inviati dagli utenti hanno ottenuto una visibilità immediata all'interno del Portale Giovani, rafforzando il connubio fra piattaforma e tecnologia Bluetooth

Domanda	Risposta
STRUTTURA INTERNA Quante persone e uffici sono stati coinvolti, e con che ruoli?	Sono state coinvolte nel progetto 25 persone totali di cui: 20 editori dei sottoblog 1 responsabile della formazione sulla piattaforma Wordpress 1 responsabile della sperimentazione 3 rappresentanti delle associazioni Gli uffici coinvolti sono i seguenti: 1) Ufficio giovani:responsabile del coordinamento 2) Certhidea: installazione piattaforma Wordpress e responsabile della formazione 3) Giro del cielo, mi Suono Confuso, Gabella: associazioni che si sono occupate della redazione dei sottositi.
Le risorse impiegate sono state adeguate ri-	Le risorse impiegate sono state adeguate rispetto alle esigenze effettive in quasi tutte le parti del progetto a parte la promozione. La nuova veste del Portale Giovani non è stata affiancata da un

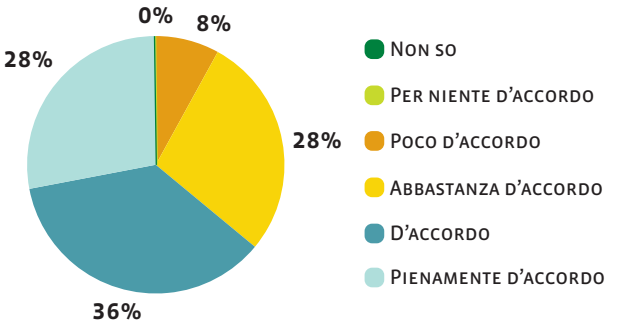
Domanda	Risposta
spetto alle esigenze effettive?	adeguato investimento dal punto di vista pubblicitario e di promozione dell'iniziativa.
UTENTI **Quanti utenti sono stati coinvolti, e con quali modalità ?**	Gli utenti sono stati coinvolti tramite passaparola tra gli abituali utilizzatori del Portale, tramite invio di newsletter e tramite incontri mirati con le Associazioni affiliate al Comune di Reggio Emilia. Sono stati coinvolti circa 20 utenti nella redazione dei sottositi.
PROSPETTIVE **è previsto il mantenimento della struttura e delle metodologie sviluppate?** **è già stato fatto un piano di sostenibilità dell'iniziativa?**	La sperimentazione è stata particolarmente fruttuosa, perciò è previsto non solo il mantenimento della struttura, ma anche un ampliamento del numero dei sottositi supportati dalla piattaforma. È in previsione, all'interno del progetto, la stesura di un piano di sostenibilità. A partire da questo verrà probabilmente stilato un piano di sostenibilità semplificato dedicato al futuro della singola iniziativa
PROBLEMATICHE **Quali sono state le principali problematiche incontrate?**	Le principali problematiche sono state di tipo: comunicativo (far conoscere l'iniziativa, trovare utenti...) : difficoltà dal punto di vista comunicativo sorte a causa dello scarso impiego di risorse nella specifica attività di comunicazione; economico (risorse da destinare nell'immediato e a medio/lungo termine): poche risorse destinate alla comunicazione del progetto e alla promozione dell'iniziativa volta al rinnovamento del Portale Giovani.

Il punto di vista degli utenti sperimentatori
I dati relativi agli utenti che hanno effettuato l'accesso al portale e ai suoi sottoblog sono stati raccolti a partire dalle statistiche di Google (Google analytics) e dalle statistiche sul server che ospita il Portale Giovani.
La distribuzione dei questionari verrà fatta tramite via telematica e tramite distribuzione cartacea negli uffici dell'Informa Giovani.

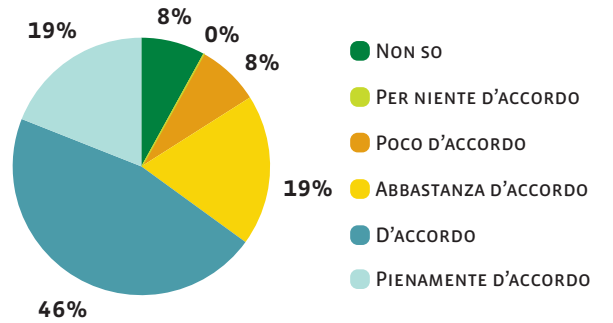
Informazione: il sistema è coerente con quel che mi aspettavo dalle informazioni ricevute all'avvio (campagna informativa, manifesti, cartoline, newsletter, conferenza stampa...)



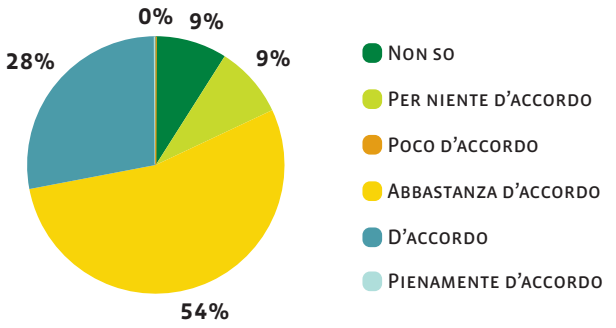
La qualità della navigazione: il sistema è intuitivo, mi muovo agevolmente tra le sezioni e trovo senza fatica la cose che cerco



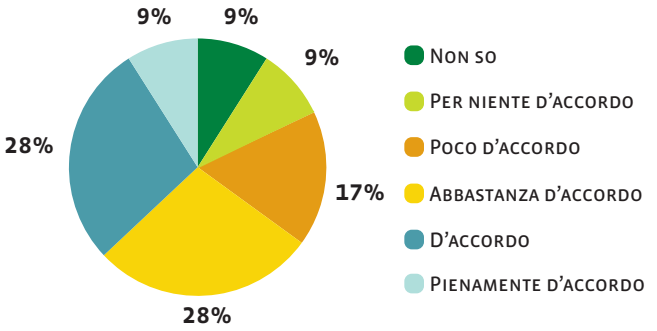
Inserimento contenuti: partecipare è semplice (gestire la mia pagina, inserire commenti, partecipare ai sondaggi)



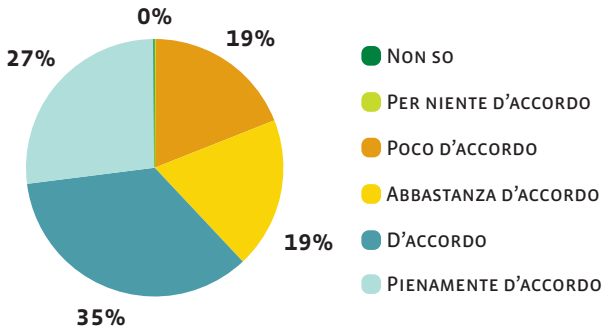
Utilità: collaborando al nuovo sistema ritengo di portare un contributo nuovo e utile rispetto al tema trattato



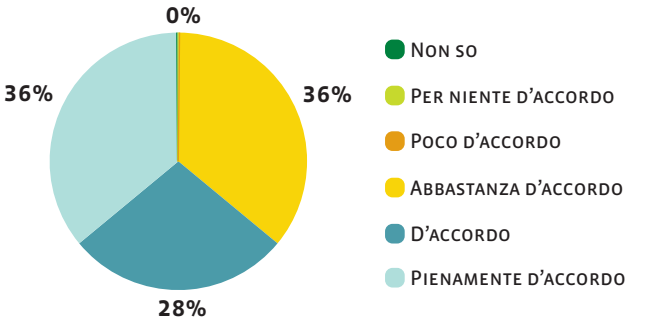
Inclusione: mi sento parte integrante della community



Collaborazione: ho modo di essere utile agli altri utenti con il mio contributo



Supporto: il materiale disponibile / gli incontri realizzati per spiegare l'iniziativa sono stati utili



CONCLUSIONI SULLE SPERIMENTAZIONI

Pur realizzata in tempi contenuti, la sperimentazione ha complessivamente evidenziato risultati positivi, ed ha inoltre messo in luce la volontà diffusa di proseguire con l'iniziativa intrapresa. Diffondere l'esperienza maturata anche in altre realtà e applicare piattaforme e processi a tematiche e servizi differenti sono attività future di sicuro interesse dei partner.

Le problematiche emerse durante le sperimentazioni e il grado di consapevolezza del mezzo - e delle sue potenzialità - raggiunto nel corso dell'esperienza hanno comportato l'esigenza di un allungamento dei tempi della sperimentazione stessa, rispetto a quelli previsti "sulla carta" in fase di avvio del progetto. Questo per avere maggiori elementi di valutazione, adeguatamente fondati.

Per le strutture interne, la sperimentazione così come si è svolta è stata particolarmente utile e produttiva per:

1.verificare eventuali criticità negli aspetti organizzativi e di back-office;

2.mettere alla prova le strutture coinvolte e, in particolare, la loro capacità – non solo tecnologica ma piuttosto "culturale" – di confrontarsi con strumenti nuovi , improntati ad una logica di relazione inusuale per le pubbliche amministrazioni;

3.misurare la disponibilità del personale coinvolto ad acquisire progressivamente un approccio aperto, improntato all'innovazione, alla coproduzione, alla pratica della trasparenza, alla sollecitazione di modelli interattivi e cooperativi, peculiari degli ambienti Web 2.0.

Per quanto concerne il rapporto con l'utenza, la breve sperimentazione

ha consentito di osservare e valutare in particolare gli aspetti collegati al grado di accettazione/utilizzo di uno strumento web dinamico, dialogico e interattivo: la familiarità con le tecnologie di internet, le possibili modalità di formazione e di mobilitazione della partecipazione alla "generazione di contenuti" non istituzionali, il grado di complessità che è possibile proporre all'utenza.
Solo monitorando nel tempo la "tenuta" e il funzionamento degli strumenti e dei servizi 2.0 attivati nel corso della sperimentazione, sarà possibile verificare in modo stabile l'interesse che essi suscitano nel bacino di utenza potenziale, dopo un'adeguata fase di promozione e disseminazione degli strumenti e dei servizi proposti attraverso di essi.

5. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE E RACCOMANDAZIONI

CONCLUSIONI DOSSIER POWER

In un mondo in cui la Rete è sempre meno virtuale e sempre più reale si va affermando quella che è oramai definita l'Internet degli oggetti: il Web esce dai computer e circonda i cittadini permettendo loro di interagire ed esprimersi con frequenza e continuità. Sensori di ogni genere, tra cui gli onnipresenti cellulari, raccolgono e permettono di condividere dati ed informazioni che poi vengono riversate sulla Rete.

L'utilizzo di strumenti mobili per accedere alle informazioni ma ancora di più per produrre e condividere conoscenza è un fenomeno che si sta affermando con grande spontaneità e naturalezza. L'informazione stessa, quella dei mass media, viene sempre più spesso soppiantata da scoop che nascono dal basso, foto, video, messaggi e reportage che vengono realizzati non da chi documenta (inviati e giornalisti) ma da chi è parte stessa della notizia.

L'abitudine all'elaborazione e messa in condivisione di contenuti informativi (youtube, facebook, flickr, twitter, myspace, ecc...), la sempre più frequente possibilità di esprimere le proprie preferenze (tagging, ranking, "I like it") e le proprie idee liberamente e istantaneamente (blogging, commenti, forum, gruppi di discussione, ecc...), la normalità con cui è riconosciuta autorevolezza al prodotto della conoscenza collettiva (wikipedia, yahoo answers, ecc...) e la possibilità di operare tutte queste forme di interazione in ogni luogo e con competenze sempre più limitate impongono un nuovo paradigma nell'uso del Web.

Anche la Pubblica Amministrazione quindi deve confrontarsi con questo mondo che cambia e continuamente evolve per evitare di utilizzare strumenti e linguaggi che non appartengono più alla società odierna, ma ad un passato che, seppur recente nel Web, è la preistoria. Di conseguenza è fondamentale per le PA adeguarsi ad un modello di comunicazione e offerta di servizi che prevede il contributo e l'interazione con gli utenti (cittadini ed imprese) e che riconosce nel Web 2.0 il proprio principale alleato.

Fare del Web 2.0 è generalmente qualcosa di molto semplice, alla portata di tutti e proprio per questo pervasivo, virale e diffuso. Fare Web 2.0 nella

Pubblica Amministrazione è una sfida, prioritariamente in quanto più che attore nella produzione e consumo di contenuti la PA predispone i luoghi (virtuali) in cui tutto può realizzarsi. La normativa connessa su privacy e diritto d'autore diventa quindi uno degli aspetti più critici e importanti che l'ente pubblico deve avere ben chiaro per evitare di compiere leggerezze che potrebbero trasformarsi in vere e proprie violazioni di legge. Contemporaneamente le aspettative nell'uso di strumenti che favoriscono la partecipazione ed il coinvolgimento della cittadinanza devono confrontarsi con il reale e potenziale interesse della materia su cui si vuole lavorare. Spesso, anzi quasi sempre, chi usa e produce informazioni e conoscenza attraverso strumenti di Web 2.0 lo fa sulla base delle proprie esigenze e bisogni e quindi senza porsi limiti o confini. Gli utenti re-inventano continuamente l'uso degli strumenti e delle informazioni: di questo le PA devono essere consapevoli.

In sintesi Web 2.0 e PA dovranno necessariamente incontrarsi. Il Web è già oggi 2.0: è quindi bene che le Amministrazioni, la loro organizzazione ed i loro amministratori, sperimentino strumenti e modalità che se non conosciute e comprese possono rivelarsi complesse, poco efficaci e difficili da gestire. Il Web 2.0 non è quindi un nuovo gioco sulla rete ma il nuovo linguaggio che la Rete usa per dialogare; è quindi indispensabile imparare ed esercitarsi in questa nuova lingua per evitare di ritrovarsi a navigare in solitario.

Autori:
Leda Guidi - Comune di Bologna
Daniele Tarozzi - Comune di Bologna

Hanno contribuito:
Fabrizio Benati - Comune di Reggio Emilia
Cristina Fiorentini - Comune di Ferrara
Claudio Forghieri - Comune di Modena
Fiorenza Ballabeni - Comune di Modena
Corrado Nuccini - Comune di Modena
Barbara Rossi - Comune di Piacenza
Sandra Lotti - Regione Emilia-Romagna
Dimitri Tartari - Regione Emilia Romagna
Roberto Zarro - Regione Emilia-Romagna

Copia del documento in formato digitale è disponibile all'indirizzo:
http://www.regionedigitale.net

Quest'opera è stata rilasciata sotto la licenza Creative Commons Attribuzione-Non commerciale-Condividi allo stesso modo 2.5 Italia. Per leggere una copia della licenza visita il sito Web http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/it/ o spedisci una lettera a Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California, 94105, USA.

Versione 1.0

Completato in gennaio 2010
Progetto grafico: Kitchen - www.kitchencoop.it
Stampato nel giugno 2010
a cura del Centro Stampa della Regione Emilia-Romagna.

RegioneEmilia-Romagna