

ALMA MATER STUDIORUM - UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

SCUOLA DI LETTERE E BENI CULTURALI

Corso di laurea magistrale in
Scienze della comunicazione pubblica e sociale

**L'AGENDA DIGITALE DI BOLOGNA E LA
COMUNICAZIONE PUBBLICA MULTICANALE:
PROGETTARE UN MODELLO DI RETE CIVICA DI "SECONDA GENERAZIONE"**

Tesi di laurea in

COMUNICAZIONE DELLE ISTITUZIONI PUBBLICHE

Relatore:

Prof. Roberto Grandi

Presentata da:

Adriatik Reka

Correlatore:

Dott.ssa Leda Guidi

Sessione III

Anno accademico 2013-2014

INDICE:

Acronimi	V
Introduzione	1
1. Tecnologie, partecipazione, inclusione: il contesto generale	5
1.1 La strategia Europa 2020: per una crescita intelligente, sostenibile e solidale	5
1.2 L'Agenda Digitale Europea	9
1.2.1 I pilastri e gli obiettivi dell'Agenda Digitale Europea	10
1.3 L'Agenda Digitale Italiana	16
1.3.1 Gli assi strategici dell'Agenda Digitale Italiana	16
1.4 L'Unione Europea quattro anni dopo: lo scoreboard e i divari tra i paesi	20
1.4.1 Lo scoreboard della strategia Europa 2020	20
1.4.2 Lo scoreboard dell'Agenda Digitale Europea	23
1.5 Il Piano Telematico della Regione Emilia Romagna: PiTER	25
1.5.1 Stato di attuazione delle linee guide di PiTER per l'anno 2013	28
2. L'Agenda Digitale Locale: l'esperienza di Bologna	31
2.1 Il percorso partecipativo degli stakeholders e dei cittadini nella definizione ed attuazione di un Agenda Digitale Locale	31
2.2 L'Agenda Digitale di Bologna: verso una città più intelligente, inclusiva ed aperta	33
2.3 Le infrastrutture della banda ultralarga e delle reti Wi-Fi aperti	39
2.4 Progetti nel corso dell'Agenda Digitale di Bologna	41
2.4.1 Il progetto MADLER	41
2.4.2 Il progetto TappER	43
2.4.3 Il progetto Bologna City Branding	44
2.4.4 Il progetto iCity	46
2.5 La piattaforma Bologna Smart City	47

2.6 Il Piano Strategico Metropolitano di Bologna	51
2.7 Benchmarking della società dell'informazione a Bologna	53
3. Le piattaforme collaborative: una nuova presenza on-line per le	
Pubbliche Amministrazioni “open”	62
3.1 Strumenti di comunicazione multicanale	62
3.2 La nova rete civica: “Iperbole 2020”	69
3.2.1 I partner fornitori del Comune per la realizzazione della nuova rete civica	72
3.2.2 Il workshop “Peer to PA”: una simulazione offline del modello di comunicazione atteso	74
3.3 “Comunità”: la piattaforma collaborativa all'interno della nuova rete civica	75
3.3.1 I soggetti che fanno parte della piattaforma Comunità	77
3.3.2 Intervista a Michele Restuccia di Snark nel ruolo del community manager della “piattaforma Comunità”	79
3.4 Un confronto tra il vecchio e il nuovo sito di Iperbole	82
3.4.1 Intervista a Leda Guidi nel ruolo del dirigente del settore Agenda Digitale del Comune di Bologna	85
3.5 Lo storytelling della mia esperienza partecipativa ai discorsi del gruppo di lavoro per la nova rete civica	89
4. Storia della Pubblica Amministrazione italiana	92
4.1 L'evoluzione della Pubblica Amministrazione in Italia nei anni '90 e in avanti	92
4.1.1 La comunicazione pubblica e il suo ruolo come risorsa strategica	95
4.2.2 Il percorso del Comune di Bologna dal 1994 al 2014: dalla Rete Civica per garantire l'accesso a internet alla Rete Civica per l'amministrazione condivisa dei beni comuni	97
Conclusioni	102
Appendice	106

Ringraziamenti	109
Bibliografia	110
Sitografia	113

Introduzione

Nel caso in cui le malattie colpiscono il corpo umano, quest'ultimo attiva i suoi meccanismi di difesa. Anche la crisi economica mondiale, iniziata nel 2008, ha servito come una malattia sociale che doveva essere combattuta. Così, nel 2010 l'Unione Europea ha intrapreso la sua strategia denominata "Europa 2020". Essa è stata pensata non solo come un meccanismo anti-crisi, ma addirittura come una strategia che fosse in grado di rilanciare l'economia europea, raggiungendo gli obiettivi prestabiliti entro l'anno 2020.

Il sistema dell'economia capitalista produce delle crisi. Per trovare la risposta giusta non è un'impresa facile. Lavorare più duramente, più a lungo o in modo più intelligente sono delle opzioni valide. Però, siccome in un periodo di crisi i primi due più che essere parte della soluzione risultano essere parte del problema, allora lavorare in modo più intelligente garantirebbe una soluzione migliore. Per questo motivo, la strategia Europa 2020 si basa nei concetti della crescita intelligente, sostenibile e solidale. Un ruolo molto importante in questa strategia viene rappresentato dalle potenzialità che offrano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione e in particolare dalla rete di internet. Con lo scopo di ottenere il massimo risultato dal loro uso, è stata intrapresa la prima *iniziativa faro* denominata *Agenda Digitale*.

Lo scopo principale dell'Agenda Digitale Europea è la creazione di un mercato digitale unico, basato su internet veloce e superveloce. L'intento è di ottenere vantaggi socioeconomici sostenibili. Si stima che la sua attuazione migliorerà anche il posizionamento europeo nell'ambito del mondo digitale di fronte ai principali concorrenti come gli Stati Uniti e Giappone. Inoltre, l'Agenda Digitale ha come obiettivo la creazione dei servizi e prodotti interoperabili fra loro; crescere la fiducia e la sicurezza nell'uso delle tecnologie digitali; aumentare il numero delle persone che hanno accesso a internet veloce e superveloce; crescere la spesa nella ricerca e sviluppo connesso alle ICT; migliorare l'alfabetizzazione, le competenze e l'inclusione nel mondo digitale e cogliere al miglior modo possibile i vantaggi che offrano le nuove tecnologie alla società europea.

Il nostro punto principale di partenza in questa ricerca è di capire come può essere migliorata la pubblica amministrazione attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Si nota che il perseguimento degli obiettivi sopramenzionati dell'Agenda Digitale, incide nella trasformazione delle pubbliche amministrazioni degli Stati membri verso quella che viene chiamata 'società dell'informazione'. Come caso di studio abbiamo preso il Comune di Bologna, che adattando l'Agenda Digitale a livello locale, ha iniziato una nuova tappa evolutiva della pubblica amministrazione italiana.

La città di Bologna è stata sin dagli anni '90 all'avanguardia nell'utilizzo delle TIC e della rete internet, non solo a livello nazionale, ma anche internazionale. Così, nel 1994 ha preso vita *Iperbole*, la prima rete civica italiana e la seconda a livello europeo. Inoltre, nel 2012, con l'Agenda Digitale di Bologna, il Comune ha posto le priorità di trasformare Bologna in una città intelligente, inclusiva ed aperta. Uno dei suoi assi strategici è il coinvolgimento della cittadinanza come parte di attuare *il nuovo paradigma dell'amministrazione condivisa* per la cura e la rigenerazione dei beni comuni urbani. Quindi, era necessario di innovare la rete

civica Iperbole secondo i nuovi principi e la logica della comunicazione integrata, che considera le potenzialità che offrano le nuove piattaforme e i social media. Per questo motivo, nel 2012 è stato creato *un gruppo di lavoro* formato dal Settore Agenda Digitale e Tecnologie Informatiche e dall'Ufficio Stampa e Comunicazione che, insieme ai fornitori esterni contratti dal Comune, dovevano costruire la nuova Iperbole (denominata anche *'Iperbole 2020'*).

Così, a partire dall'inizio dell'anno 2014 è stata resa possibile la nuova homepage con un rinnovato spazio per le notizie e l'introduzione delle politiche. Il miglioramento di questa parte del sito era caratterizzato anche dall'innovazione della grafica e un'applicazione migliore dei principi della comunicazione dell'istituzione pubblica via web. Successivamente, nel mese di marzo il Comune di Bologna ha realizzato un workshop con la partecipazione delle communities più attive nel territorio bolognese. L'obiettivo di questo evento, parte di cui siamo stati anche noi, era di creare una simulazione del modello collaborativo atteso tra la pubblica amministrazione e i cittadini attivi, che sarebbe reso possibile anche grazie alla nuova rete civica Iperbole. Inoltre, il gruppo di lavoro creato per l'Iperbole 2020 ha iniziato gli incontri consultativi con i fornitori per discutere insieme gli obiettivi che doveva soddisfare la nuova rete civica.

Al fine di realizzare *una ricerca scientifica basata sull'osservazione empirica e l'esperienza partecipativa*, parte di queste discussioni siamo stati anche noi nel ruolo del ricercatore esterno. Tale esperienza è stata *un altro punto di partenza* per intraprendere questa ricerca nell'ambito della pubblica amministrazione. L'obiettivo era di approfondire un argomento che in futuro sarebbe stato applicato nella pubblica amministrazione albanese nel suo percorso verso l'adesione all'Unione Europea. Quando si tratta della legislazione e delle iniziative politiche governative, l'Albania fa molto riferimento all'Italia come uno Stato membro all'UE con cui ha buone relazioni. Quindi, è successo che nel novembre 2014, il Ministero dell'Innovazione e della Pubblica Amministrazione albanese ha annunciato pubblicamente l'avvio dell'Agenda Digitale Albanese. Inoltre, negli ultimi due anni sono stati rinnovati la maggior parte dei siti web istituzionali ed è stato sviluppato un'app denominato "Kryeministria" (Governo), che avvicina la pubblica amministrazione centrale con i cittadini secondo il modello della comunicazione unidirezionale. Inoltre, grazie all'iniziativa della società civile albanese, è stata creata la piattaforma Open Data Albania¹. Tuttavia, non sono ancora riconosciute le potenzialità che offre l'attuazione di una comunicazione pubblica vera e propria. Per di più, ci risulta che la maggior parte dei siti rinnovati non offrono l'informazione dell'indirizzo della sede dell'ente o altre relative informazioni con interesse al cittadino.

Ritornando al nostro argomento, il principio guida che ha accompagnato i discorsi del gruppo di lavoro è stato quello di offrire una *rete civica "citizen oriented"*. In questo modo la nuova rete civica è stata composta da 3 macroaree: *'Il Comune'*, *'Servizi Online'* e *'Comunità'*. La prima sezione, il Comune, è stata pensata secondo i principi della comunicazione pubblica e politica per offrire informazioni, trasparenza e rendicontazione delle attività amministrative istituzionali e politiche. Nella sezione dei Servizi Online, viene attuato il principio di e-Government, che è la realizzazione della pubblica amministrazione digitale, abilitando servizi

¹ Il portale Open Data Albania <http://open.data.al/en>

che sono erogati per via telematica, senza dover andare di persona in una sede amministrativa. Una parte di questi servizi erano anche prima, ma con la nuova Iperbole sono stati migliorati e aggiunti altri. Inoltre, è stato sviluppato il fascicolo del cittadino che è un passo avanti verso servizi interoperabili e che semplifica e cresce la sicurezza di accedere ai servizi offerti online. Mentre, la sezione ‘Comunità’ è una piattaforma di tipo “social” all’interno della rete civica. Dal punto di vista della comunicazione pubblica, essa rappresenta quella parte che viene denominata comunicazione di solidarietà sociale. Questa tipologia di comunicazione prevede che soggetti non pubblici, da soli o anche insieme all’amministrazione pubblica, si attivano per il raggiungimento degli obiettivi di interesse generale (Grandi, R., 2007:83). Tale definizione esprime molto bene anche ciò che ci si aspetta dalla piattaforma ‘Comunità’, che può essere definita come l’innovazione che ha avviato una nuova tappa evolutiva della pubblica amministrazione italiana. Il fatto che molti degli altri Comuni italiani stanno approvando il Regolamento sulla collaborazione tra cittadini e amministrazione per la cura e la rigenerazione dei beni comuni urbani, dimostra la volontà di mettere in atto il nuovo paradigma dell’amministrazione condivisa.

Però, al di là di questi sviluppi positivi, l’attuazione del nuovo paradigma può risultare inefficiente se non viene analizzato in modo critico con lo scopo di migliorarlo. Per questo motivo, noi riteniamo che si debba lavorare seriamente con i cittadini per sentire le loro proposte e questa cosa si fa attraverso l’altra parte della medaglia della comunicazione pubblica: *l’ascolto*, nel caso in cui destinatario è l’amministrazione pubblica. Inoltre, il nostro consiglio è che il Comune di Bologna deve elaborare una strategia che sia in grado di creare le condizioni giuste che attivano lo spirito civico. Le nuove tecnologie, le piattaforme e il regolamento in sé non suscitano a priori il comportamento civico atteso. Per di più, il nuovo paradigma necessita di essere ricalibrato, perché il concetto della sussidiarietà orizzontale è in disarmonia con quasi tutto il modello organizzativo della vita sociale che si basa nella dualità premiazione – punizione. Così, una possibile soluzione enfatizzata da noi in questa ricerca sono le potenzialità che offrano gli *incentivi*, cui vanno studiati e trovati quelli che sono efficienti per il nostro caso.

Una ricerca che è organizzata in quattro capitoli, in cui nel primo offriamo un contesto generale del percorso dell’Agenda Digitale, analizzandola dal primo livello, quello europeo. Successivamente si scende a livello nazionale e in seguito a quello regionale. Tutto ciò per dare in modo esaustivo il quadro da dove prende spunto l’Agenda Digitale di Bologna. Inoltre, in questo primo capitolo si fa un’analisi, sia a livello europeo che quello nazionale, dello stato degli obiettivi prestabiliti dalla strategia Europa 2020 e dall’Agenda Digitale Europea. Il capitolo si chiude con lo stato d’attuazione delle linee guide del Piano Telematico dell’Emilia Romagna ‘PiTER’ (di fatto l’Agenda Digitale regionale) per l’anno 2013.

Scendendo ancora di più nei livelli organizzativi politici, si arriva così nel nostro caso di studio: il Comune di Bologna. Tutto il secondo capitolo è dedicato all’Agenda Digitale bolognese. Viene studiato il percorso partecipativo degli stakeholders e dei cittadini nella sua definizione; le priorità e gli assi strategici di essa; i progetti che sono stati in corso di tale agenda e le infrastrutture delle reti internet. Inoltre, si discute in modo più specifico sulla piattaforma Bologna Smart City e sul Piano Strategico Metropolitan (PSM), quest’ultimo come una strategia complessiva all’interno della quale viene collocata anche l’Agenda

Digitale. In fine, attraverso il “benchmarking”, vengono forniti gli ultimi dati per quanto riguarda la società dell’informazione a Bologna.

Nel terzo capitolo viene trattata la nuova rete civica Iperbole 2020. Fin qui il percorso logico è chiaro, perché il rinnovamento della rete civica è stato uno degli obiettivi del secondo asse dell’Agenda Digitale di Bologna. Inizialmente, si fa una discussione sui canali comunicativi utilizzati dal Comune, che realizzano quella che viene definita con il termine ‘comunicazione integrata’. Ad aggiungersi a questa multicanalità della comunicazione dell’istituzione pubblica è anche la nuova piattaforma ‘Comunità’ all’interno di Iperbole, pensata di abilitare relazione di parità tra pubblica amministrazione e cittadini. Quindi, si analizza la nuova rete civica e in specifico la piattaforma ‘Comunità’, seguite da due interviste di approfondimento rispettive a ciascuna di esse. Il capitolo si chiude con lo storytelling della nostra esperienza partecipativa nei discorsi del gruppo di lavoro istituito per la nuova rete civica.

Per quale motivo ci interessa tutto questo percorso di ricerca? Qual è la sua ultima finalità? Tenendo conto che questo è uno studio nell’ambito della comunicazione pubblica e che quest’ultima non può essere capita appieno senza far riferimento al proprio soggetto, l’amministrazione pubblica, la finalità fondamentale è di capire il ruolo della comunicazione nel miglioramento della PA nei confronti dei cittadini. Perciò, nell’ultimo capitolo si discute sull’evoluzione della pubblica amministrazione italiana e il ruolo della comunicazione pubblica nella sua ultima tappa evolutiva. Successivamente, viene analizzata l’evoluzione dell’ente comunale di Bologna a partire dal 1994 (anno di nascita di Iperbole) fino al 2014.

Noi riteniamo che il Comune di Bologna abbia rappresentato e rappresenta ancora oggi l’avanguardia d’innovazione in Italia e forse anche a livello europeo. Però, c’è sempre posto per fare delle critiche, anche se tale formato di ricerca non può accogliere appieno tutte le riflessioni che possono essere fatte. Pertanto, questa ricerca si conclude con una discussione critica sul nuovo paradigma, non per criticarla come prospettiva, ma simbolicamente per far emergere una discussione del tipo teorico e dare un contributo modesto nel miglioramento delle cose.

Conclusioni

Criticità: riflessioni sulle paradossalità nascenti dal cambiamento del paradigma sulla pubblica amministrazione.

Negli ultimi anni, in Italia, si sta affermando la nascita di una nuova prospettiva paradigmatica nell'ambito della pubblica amministrazione per quanto riguarda la cura e la rigenerazione dei beni comuni, che Gregorio Arena (2006:101) la denomina "*amministrazione condivisa*". Il presupposto da dove parte questo nuovo paradigma è il concetto del "cittadino attivo". Nel caso concreto del Comune di Bologna, questo concetto intende tutti i soggetti, singoli, associati o comunque riuniti in formazioni sociali, anche di natura imprenditoriale o a vocazione sociale, che si attivano per la cura e la rigenerazione dei beni comuni urbani ai sensi del Regolamento pertinente che regola questa attività (Comune di Bologna., 2014:2). Mentre, come driver di questo nuovo approccio, è il principio di "sussidiarietà orizzontale" e quello "dell'interesse generale". Senza soffermarsi troppo nella loro spiegazione e le magnifiche opportunità che esse offrano, cercheremo adesso di evidenziare certe problematiche che nascono dal nuovo paradigma dell'amministrazione condivisa.

Basandosi nella logica di Hobbes (2005) data nel concetto del Leviatano, si può ipotizzare che nel suo stato nascente, la pubblica amministrazione è resa possibile dall'insufficienza dei cittadini per amministrare una sfera comune secondo principi giusti che regolano la vita sociale. Nasce così il bisogno di delegare questa competenza ad una struttura come quella della PA, delegando inoltre anche il capitale economico che serve nella sua attività operativa e che viene raccolto dalle tasse. Cos'è successo adesso con il nuovo paradigma dell'amministrazione condivisa? Il suo modello può essere realizzato o per iniziativa dell'amministrazione oppure per iniziativa dei cittadini (Arena, G., 2006:101). Quindi, una parte della sfera di dominio che prima era solo dell'operatività della pubblica amministrazione, può essere anche dei cittadini. In questo modo, è successo il processo inverso della delega delle competenze, dalla pubblica amministrazione ai cittadini, basandosi nel concetto della responsabilizzazione civica.

Per descrivere i cambiamenti delle istituzioni sociali noi preferiamo utilizzare due concetti contrari fra di essi, dove ciascuno è composto dalle stesse copie di parole contraddittorie, scambiando il posto del nome e dell'aggettivo fra i due. Il primo è quello che io lo denomino "*costruttività decadente*", e descrive lo stato molto maturo di un'istituzione, finché risulta inefficace nel compiere il suo ruolo operativo. Con lo scopo di dare soluzione a questa inefficacia, inizia quel processo denominato "*decadenza costruttiva*", che chiede la ri-concettualizzazione dell'istituzione sociale. Questo è un processo dialettico simile ai due stati opposti della terra: arida e fertile. Anche questo processo di cambiamento della pubblica amministrazione verso il nuovo paradigma può essere interpretato con la stessa logica. Da un lato, il vecchio modello della pubblica amministrazione che vede i cittadini nel ruolo degli amministrati, ultimamente risulta che sta diventando inefficace per cause economiche. Dall'altro lato, oggi i cittadini hanno più competenze a loro possesso per affrontare problematiche di natura sociale, che prima non erano in grado di realizzare da soli. Nasce così

quello che Arena lo chiama “*cittadinanza amministrativa*”, per sottolineare il ruolo dei cittadini attivi come partner della PA, diventando essi stessi una simile unità amministrativa.

Il primo problema che nasce in questa nuova prospettiva della PA è per causa di due motivi connessi fra loro. Uno di essi è per il fatto della differenza che c'è tra i due processi di delega sopramenzionati. Nella prima, il cittadino delega alla pubblica amministrazione non solo la competenza, ma anche il capitale economico necessario che garantisce il suo operato. Invece, nella seconda, la pubblica amministrazione delega al cittadino solo il diritto della competenza, non accompagnato da quello economico. Fin qui, questa differenza la possiamo chiamare “*non parità d'impegno*” della pubblica amministrazione di fronte ai cittadini attivi.

Il secondo motivo è legato al concetto della sussidiarietà orizzontale. Il problema che nasce dalla differenza evidenziata sopra, che comporta questa mancanza d'impegno paritario della PA, in un modo o in un altro, trova la soluzione proprio nel concetto della sussidiarietà, o almeno così sembra. Ad esempio, il concetto della sussidiarietà esprime che il cittadino si auto-attiva per la cura e/o la rigenerazione dei beni comuni in modo gratuito per realizzare il compimento di un interesse generale, da cui in modo indiretto ne approfitta anche lui. Quindi, l'impegno del cittadino attivo in quella sfera che è obbligo della pubblica amministrazione sia nel vecchio paradigma che in quello nuovo, non è sostenuto da una forma economica, che sia in grado di servire come incentivo. Fin qui tutto va bene, perché il concetto in sé non è problematico, ma il problema nasce quando lo analizziamo dal punto di vista della mancanza della parità d'impegno della pubblica amministrazione.

Sopra, abbiamo detto che il modello dell'amministrazione condivisa e il Regolamento per la cura e la rigenerazione dei beni comuni prevede che il Comune stesso può realizzare interventi di cura/rigenerazione. La domanda giusta da porre è: nel caso della cura realizzata da parte del Comune, il suo operato viene realizzato secondo il principio di sussidiarietà orizzontale? In poche parole, se il Comune deve impegnare i suoi impiegati, chiede a loro di operare in modo gratuito? Decisamente no, perché non avrebbe avuto risultati. Anche nel caso di contrarre un'impresa privata per realizzare tale intervento, il Comune non gli chiede di operare gratuitamente. In entrambi i casi, questo può essere spiegato dalla logica che considera quasi tutte le attività sociali organizzate sulla base della *dualità premiazione – punizione*.

Se analizziamo le religioni, la scuola, il mondo di lavoro ecc, troveremo diversi meccanismi basati sulla logica della dualità premiazione – punizione. Ad esempio, se leggiamo il Corano, notiamo che è strutturato in quel modo che contrappone il comportamento premiato e quello punito in pochi paragrafi tra loro seguaci. Il meccanismo del voto scolastico e del salario sono anche essi buoni esempi, ma abbiamo preferito l'esempio della religione per un motivo fondamentale. Se i primi due sono sistemi creati dall'uomo, l'ultimo è un sistema che deriva al di fuori dell'uomo. Abbiamo a che fare con due livelli diversi, il primo basato sull'autoreferenzialità umana, mentre il secondo basato sul riferimento del Creatore che conosce in profondità il suo creato, quindi incontestabile. Comunque, entrambi i modelli contraddicono l'idea della piena libertà del individuo, perché senza gli incentivi o disincentivi, non risulterebbe il comportamento atteso. Allora, si pone il dubbio del successo

che può avere il modello della sussidiarietà da solo, che sembra essere in discordanza con tutto il modo organizzativo della vita sociale.

Ciò che abbiamo detto fin qui non si deve fraintendere come un nostro posizionamento contro il nuovo paradigma. Anzi, lo vediamo come una buona prospettiva e per questo motivo riteniamo che con essa si deve lavorare seriamente se vogliamo ottenere i risultati attesi. Però, non possiamo giustificare un ipotizzato successo di essa basandosi, ad esempio, solo nello studio di Robert Putnam sulla tradizione civica delle regioni italiane, che è pur sempre un buon inizio. Neanche solo sulla categorizzazione di Gregorio Arena (2006:152-153) dei cittadini in: “cittadini-parasiti”, “cittadini volontari” e “cittadini normali”, condannando i primi, alzando fino in cielo i secondi e invitando i terzi verso il secondo modello. Né di aspettare che con la revisione della Costituzione nel 2001, che ha introdotto il principio di sussidiarietà, a priori ci offrirà il comportamento civico giusto per la collaborazione dei cittadini nella cura e la rigenerazione dei beni comuni. Con i cittadini bisogna lavorare seriamente, in modo continuo e giusto. Inoltre, dobbiamo tenere conto che il comportamento umano è sempre più complesso dei modelli teorici che tentano di prevederlo.

Uno di miei suggerimenti proposto durante i discorsi del gruppo di lavoro per la nuova rete civica, è stata l'enfaticizzazione dell'importanza che hanno gli incentivi per creare le condizioni giuste per lo spirito² civico. È stato per questo motivo, che nell'intervista con Leda Guidi, ho domandato se il Comune di Bologna prevederà il loro uso. Inoltre, partendo dal fatto della differenza che c'è tra i due livelli di delega sopramenzionati e il fatto che maggiormente i modelli sociali si basano nella dualità premiazione – punizione, un incentivo giusto da essere usato è *la riduzione per un certo periodo delle tasse comunali per chi compie l'intervento di cura/rigenerazione*. In questo modo, sarebbe come se quel cittadino attivo avesse dato il suo contributo direttamente, diversamente dal cittadino passivo che si limita solo nel pagare le tasse comunali. Facendo così, sarebbe risolta anche la paradossalità del nuovo paradigma denominato da noi “disparità d'impegno” della pubblica amministrazione di fronte al cittadino attivo. Per di più, l'invito che fa G. Arena ai “cittadini normali” di abbracciare il modello dei “volontari” avrebbe avuto una marcia in più. Questo è solo uno degli incentivi pensati nell'ottica di premiare i cittadini attivi singoli o associati. Un altro incentivo può essere quello della *visibilità legato al concetto del case related marketing* per le diverse imprese che parteciperanno a questi impegni della PA. Riteniamo che queste forme e altre vanno studiate e prese in considerazione dal Comune di Bologna in futuro.

Un'altra strategia da seguire è quella di coltivare la cultura del civismo nel sistema dell'istruzione scolastica, a partire dalla scuola media e in seguito. Così, i cittadini futuri avranno una coscienza civica più forte dei cittadini presenti. Inoltre, la scuola può anche influire quest'ultimi se teniamo presente l'effetto “contaminante” che essa ha nell'ambiente familiare. In fine, la nostra proposta è che il Comune di Bologna debba lavorare nella direzione che evidenzia certi fasce sociali che sono più propensi ad essere partner della PA in questo nuovo paradigma amministrativo. Ad esempio, una mia proposta, menzionata prima anche nello storytelling, è stata quella di considerare la religione, che è una forza movente

² “Spirito” - secondo il significato dato da Max Weber nel libro: “L'etica protestante e lo spirito del capitalismo”.

assai forte verso il civismo. Per questo motivo, ho suggerito come possibile partner i musulmani praticanti, che attraverso il CIB, possono dare il loro contributo nella cura e la rigenerazione dei beni comuni.

Concludiamo argomentando che nell'ambiente italiano, il Comune di Bologna è stato ed è anche oggi, un ente pubblico assai innovativo. Le linee guide che provengono dall'UE attraverso la strategia Europa 2020 e dell'Agenda Digitale, comportano inoltre anche modifiche significative nell'organizzazione della pubblica amministrazione. La sezione 'Comunità' all'interno della nuova rete civica Iperbole, insieme al Regolamento di collaborazione tra cittadini e amministrazione per la cura e la rigenerazione dei beni comuni urbani, trasformano anche i processi lavorativi per attuare il nuovo paradigma. Però, sottolineammo fortemente che questi sviluppi positivi devono essere accompagnati da un lavoro impegnativo del Comune con i cittadini, forse prendendo in considerazione anche le nostre critiche e suggerimenti modesti.

Bibliografia

- Arena, Gregorio., *Cittadini attivi*. Laterza & Figli Spa, Bari 2006.
- Barroso, José Manuel., *Innovare nell'era digitale: far ripartire l'Europa (presentazione)*. Bruxelles, 2013, http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/20131024_it.pdf (consultato il 15.08.2014).
- Between., *Smart city index*. Milano 2014, http://www.between.it/SmartCityIndex/Between_SmartCityIndex_ComunicatoStampa2014_mag14.pdf (consultato il 25.11.2014).
- Commissione europea., *Europa 2020: una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva*. Bruxelles, 2010, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:IT:PDF> (consultato il 15.08.2014).
- Commissione europea., *Un'agenda digitale europea*. Bruxelles, 2010. [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0245R\(01\)&from=EN](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0245R(01)&from=EN) (consultato il 19.08.2014).
- Commissione europea., *Creare un spazio di libertà, sicurezza e giustizia per i cittadini europei. Piano d'azione per l'attuazione del programma di Stoccolma*. Bruxelles, 2010, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0171&rid=2> (consultato il 24.08.2014)
- Commissione europea., *Proteggere le infrastrutture critiche informatizzate. Rafforzare la preparazione, la sicurezza e la resilienza per proteggere l'Europa dai ciberattacchi e dalle ciberperturbazioni*. Bruxelles, 2009, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52009DC0149&from=IT> (consultato il 24.08.2014).
- Commissione europea., *Proposta di regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo all'Agenzia europea per la sicurezza delle reti e dell'informazione (ENISA)*. Bruxelles, 2010, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010PC0521&rid=2> (consultato il 24.08.2014).
- Commissione europea., *Iniziativa faro Europa 2020: l'Unione dell'innovazione*. Bruxelles, 2010, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0546&from=IT> (consultato il 25.08.2014)
- Commissione europea., *Piano d'azione imprenditorialità 2020: rilanciare lo spirito imprenditoriale in Europa*. Bruxelles, 2013, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2012:0795:FIN:IT:PDF> (consultato il 25.08.2014).

- Commissione europea., *Bilancio della strategia Europa 2020: per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva*. Bruxelles, 2014,
http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/europe2020stocktaking_it.pdf (consultato il 18.08.2014).
- Commissione europea., *Allegati del bilancio della strategia Europa 2020: per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva*. Bruxelles, 2014,
http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/europe2020stocktaking_annex_it.pdf (consultato il 18.08.2014).
- Commissione europea., *Digital agenda targets progress report: digital agenda scoreboard 2014*. Bruxelles, 2014,
http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?doc_id=5808
(consultato il 06.09.2014).
- Commissione europea., *Ministerial declaration on e-Government*. Malmö, 2009,
<https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/ministerial-declaration-on-egovernment-malmo.pdf> (consultato il 03.02.2015).
- Comitato Promotore Bologna 2021., *Il Piano Strategico Metropolitano di Bologna: un senso al futuro, una visione condivisa*. Bologna 2014, <http://psm.bologna.it/wp-content/uploads/2014/07/Documento-di-piano.pdf> (consultato il 30.11.2014).
- Comune di Bologna., *Agenda digitale di Bologna*. Bologna, 2012,
http://iperbole2020.comune.bologna.it/wpcontent/uploads/2012/10/agendadigitaleBo_30ottobre2012.pdf (consultato il 07/09/2014)
- Comune di Bologna., *La nuova rete civica. Uno spazio collaborativo per Bologna città metropolitana, per partecipare alla vita pubblica, accelerare la collaborazione e la cura dei beni comuni* (presentazione). Bologna 2014,
<http://www.slideshare.net/ReteCivicaIperbole/iperbole-la-nuova-rete-civica-di-bologna>
(consultato il 14.12.2014).
- Comune di Bologna., *Le tendenze demografiche a Bologna nel primo semestre 2014*. Bologna 2014,
<http://www.comune.bologna.it/iperbole/piancont/noterapide/popolazione/2014/La%20popolazione%20di%20Bologna%20al%2030%20giugno%202014.pdf> (consultato il 10.12.2014).
- Comune di Bologna., *Regolamento sulla collaborazione tra cittadini e amministrazione per la cura e la rigenerazione dei beni comuni urbani*. Bologna, 2014,
<http://www.comune.bologna.it/sites/default/files/documenti/REGOLAMENTO%20BENI%20COMUNI.pdf> (consultato il 15.09.2014).
- Durkheim, Emile., *La divisione del lavoro sociale*. Edizioni di comunità, Roma 1999.
- Florida, Richard., *The rise of the Creative Class*. Basic Books, New York 2002.

- Forum PA., *Il paradigma Smart City. Verso Smart City Exhibition 2013*. Roma 2013, http://www.smartcityexhibition.it/sites/default/files/pages/sce13_paradigma_02.pdf (consultato il 25.11.2014).
- Governo Italiano., *Decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179*. Gazzetta Ufficiale, Italia 2012, <http://www.governo.it/backoffice/allegati/69396-8138.pdf> (consultato il 11.12.2014).
- Grandi, Roberto., *Bologna City Branding*. Bologna 2013, <http://www.urbancenterbologna.it/images/Bolognacitybranding/presentazione%20generale%20grandi%20bcb.pdf> (consultato il 08.10.2014).
- Grandi, Roberto., *La comunicazione pubblica*. Carocci editore S.p.A, Roma 2007.
- Habermas, Jurgen., *Storia e critica dell'opinione pubblica*. Laterza & Figli Spa, Bari 2005.
- Hobbes, Thomas., *Leviatano*. Editori Riuniti, Roma 2005.
- McLuhan, Marshall., *La galassia Gutenberg*. Armando editore, Roma 2011.
- Mombelli, Gerardo., *Comunicazione pubblica e nuove tecnologie*. Nel libro: "Bologna città digitale". A cura di Pacifici Giorgio et al. Franco Angeli s.r.l, Milano 1999.
- Pacifici, G., et al, *Bologna città digitale*. Franco Angeli s.r.l, Milano 1999.
- Pacifici, Giorgio., & Pozzi Pieraugusto., *La città digitale nuova forma della città*. Nel libro: "Bologna città digitale". A cura di Pacifici Giorgio et al. Franco Angeli s.r.l, Milano 1999.
- Putnam, Robert., *La tradizione civica nelle regioni italiane*. Mondadori, Milano 1993.
- Regione Emilia Romagna., *Benchmarking della società dell'informazione in Emilia-Romagna*. Bologna 2014, http://digitale.regione.emilia-romagna.it/dati/pdf/pubblicazioni/benchmarking-della-societa-dell2019informazione-in-emilia-romagna/benchmarking-della-societa-dell2019informazione-in-emilia-romagna-2014/at_download/file/benchmarking%20della%20societ%C3%A0%20dell'informazione%20-%202014.pdf (consultato il 05.12.2014).
- Regione Emilia Romagna., *PiTER: stato di attuazione delle linee di sviluppo delle ICT e dell'e-government*. Bologna 2014, http://digitale.regione.emilia-romagna.it/piter/documenti-piter/stato-di-attuazione-al-maggio-2014-del-piter-2011-2014/at_download/file/Stato%20attuazione%20linee%20guida_DGR%20733%20del%202014.pdf (consultato il 13.11.2014).
- Regione Emilia Romagna., *Piano telematico dell'Emilia Romagna 2011-2013: un nuovo paradigma di innovazione*. Bologna 2011, http://digitale.regione.emilia-romagna.it/piter/documenti-piter/linee-guida-2011-2013-del-piter/at_download/file/piano-telematico-2011-2013-le-linee-guida-file-pdf (consultato il 05.11.2014).
- Regione Emilia Romagna., *Scheda descrittiva del progetto MADLER*. Bologna 2013, <http://digitale.regione.emilia-romagna.it/piter/doc/piter-2011-2013/linea-guida-2/schede->

[progetti/scheda-progetto-madler/at_download/file/LG2_PO2012_MADLER_160514.pdf](#)
(consultato il 19.10.2014).

- Ritzer, George, Goodman Douglas J., *Sociological theory*. McGraw-Hill Higher Education, New York 2004.

- Rovinetti, Alessandro., *Comunicazione pubblica: sapere & fare*. Il Sole 24 Ore, Milano 2010.

- Urban Center Bologna., *Il progetto Bologna City Branding*. Bologna 2013,
http://www.urbancenterbologna.it/images/Bolognacitybranding/reporttriceracitybranding_def1.pdf (consultato il 08.10.2014).

- Weber, Max., *L'etica protestante e lo spirito del capitalismo*. BUR Biblioteca Univ. Rizzoli, Milano 1991.

Sitografia

- Il programma europeo ISA, <http://ec.europa.eu/isa/> (consultato il 23.08.2014).

- Il programma di Stoccolma,
http://europa.eu/legislation_summaries/human_rights/fundamental_rights_within_european_union/jl0034_it.htm (consultato il 24.08.2014)

- ENISA (European Union Agency for Network and Information Security),
<http://www.enisa.europa.eu/> (consultato il 24.08.2014).

- Digital Agenda for Europe (profilo facebook) <https://www.facebook.com/DigitalAgenda>
(consultato il 22.08.2014).

- Neelie Kroes (profilo youtube) <https://www.youtube.com/user/NeelieKroesEU> (consultato il 25.08.2014).

- Il progetto startup europe "Europioneers" <http://www.europioneers.eu/> (consultato il 25.08.2014).

- ADI (l'Agenda Digitale Italiana) http://www.agenda-digitale.it/agenda_digitale/ (consultato il 28.08.2014).

- Strategia Europa 2020 http://ec.europa.eu/europe2020/index_en.htm (consultato il 05.09.2014).

- Il blog "Iperbole 2020" <http://iperbole2020.comune.bologna.it/> (consultato il 06.09.2014).

- Bologna Città della Musica UNESCO <http://cittadellamusica.comune.bologna.it/> (consultati il 18.09.2014).
- Spaghetti open data <http://www.spaghettiopendata.org/> (consultato il 25.09.2014).
- Il blog di Alberto Cottica <http://www.cottica.net/en/> (consultato il 25.09.2014).
- Il portale della Regione Emilia-Romagna <http://www.regione.emilia-romagna.it/> (consultato il 06.10.2014).
- La Rete Civica Iperbole <http://www.comune.bologna.it/> (consultato il 08.10.2014).
- Progetto iCity: <http://www.icityproject.eu/> (consultato il 19.11.2014).
- Il sito Open Data del Comune di Bologna: <http://dati.comune.bologna.it/> (consultato il 25.11.2014).
- Il portale dell'Osservato ICT Piemonte: <http://www.osservatorioict.piemonte.it/it/> (consultato il 05.12.2014).
- Sito web di Engineering: <http://www.eng.it/home/home-eng.dot> (consultato il 18.12.2014).
- Sito web di Epoca: <http://www.epocaricerca.it/> (consultato il 18.12.2014).
- Sito web di Snark: <http://snarkive.eu/> (consultato il 19.12.2014).
- Il sito Normattiva <http://www.normattiva.it/> (consultato il 30.01.2015).
- Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) <http://www.agid.gov.it/> (consultato il 30.01.2015).