

**ALMA MATER STUDIORUM - UNIVERSITA' DI BOLOGNA**

**SCUOLA DI SCIENZE POLITICHE**

**Corso di laurea magistrale in**

**COMUNICAZIONE PUBBLICA E D'IMPRESA**

*Dalle smart cities alle smart communities “human centred”*: collaborazione e partecipazione sono condizioni abilitanti per l’innovazione sociale e digitale?

**Tesi di laurea in**

**TEORIE E TECNICHE DELLA COMUNICAZIONE PUBBLICA**

Relatrice Prof.ssa: LEDA GUIDI

Correlatrice Prof.ssa: SAVERIA CAPECCHI

Presentata da: GABRIELE CAVALERA

**Sessione**  
quarta

**Anno accademico**  
2015/2016

## INDICE

Introduzione.....	1
-------------------	---

### **CAPITOLO I. La società dell'informazione e i media digitali**

1 - Inquadrare il contesto: la società dell'informazione.....	4
2 – I media digitali.....	6
2.1 – Alcuni approcci possibili allo studio dei media digitali.....	9
2.2 – Un nuovo modo di vivere la comunicazione, i contenuti, i mezzi, i servizi e i prodotti.....	10
3 - Democrazia e partecipazione o controllo e sfruttamento?.....	11
4 – La delicata questione della privacy.....	14

### **CAPITOLO II. Le città “intelligenti” ed il ruolo delle tecnologie nelle comunità**

1 - Un contesto urbano in divenire.....	18
2 - La smart city.....	19
3 - Il contesto europeo e le opportunità di finanziamento.....	23
3.1 - L'Agenda Digitale Europea.....	23
3.2 - Smart Cities & Communities Innovation Partnership.....	24
4 - Il contesto italiano.....	26
5 - I parametri che definiscono una smart city.....	27
6 - Dalla smart city alla smart community.....	29

### **CAPITOLO III. La città di Lecce ed il suo percorso “smart”**

1 - La città di Lecce.....	33
2 - Lecce nelle classifiche sulle città “smart”.....	34
2.1 - Lecce nella classifica ICity Rate 2016.....	34
2.2 - Lecce nello Smart City Index 2016.....	36
3 - La nascita del progetto Lecce Smart City e gli attori coinvolti.....	36

3.1 - La cronologia dei primi progetti di Lecce Smart City.....	38
3.2 - Le esigenze dei City User leccesi.....	41
3.4 - Gli scenari per Lecce Smart City.....	42
4 - Patto per la città di Lecce. Lecce Smart & Com.....	44
4.1 - Gli obiettivi di Lecce Smart & Com.....	45
5 - Punti di forza e punti di debolezza della “Lecce Smart”.....	47
5.1 - Lecce e il buon esempio degli Open Data.....	47
5.2 - Lecce e l’esito negativo a Capitale della Cultura 2019.....	49

## **CAPITOLO IV. La città di Reggio Emilia ed il suo percorso “smart”**

1 - La città di Reggio Emilia.....	52
2 - Reggio Emilia nelle classifiche sulle città “smart”.....	55
2.1 - Reggio Emilia nell’ICityRate 2016.....	55
2.2 - Reggio Emilia nello Smart City Index 2016.....	55
3 - Uno sguardo generale su Reggio Emilia Smart City.....	56
4 - A Reggio Emilia “smart” è prima innovazione sociale, poi tecnologica.....	59
4.1 - “I reggiani, per esempio”.....	59
4.2 - “QUA - Il quartiere bene comune”.....	61
5 - Il ruolo della tecnologia.....	64
Conclusioni.....	67
Appendice.....	70
Bibliografia.....	96

## RIASSUNTO TESI

Il mondo nel quale viviamo è in continuo mutamento, e lo è soprattutto in funzione dei cambiamenti che la società dell'informazione e il digitale stanno apportando, trasversalmente, in ogni ambito delle nostre vite. L'interesse per una tesi sulle *smart cities*, e su un ideale passaggio da *smart city* a *smart community*, nasce dalla voglia di comprendere questi cambiamenti relazionandoli, in particolare, al modo in cui le città reagiscono alla "rivoluzione digitale". Si è voluto differenziare, almeno idealmente, i concetti di *smart city* e *smart community*. L'espressione *smart city* definisce una città "intelligente" soprattutto in base all'uso ed alla quantità di tecnologie presenti in città. La *smart community*, invece, amplia il concetto, parlando di "intelligenza" relativamente al benessere della comunità in senso di partecipazione, che in alcuni casi può essere favorito grazie ad una "tecnologia abilitante", ma non necessariamente. L'obiettivo che questa tesi si è posto riguarda il concetto stesso di innovazione: nelle città si stanno sviluppando nuove pratiche che riguardano la trasparenza e la partecipazione. Queste dinamiche stanno prendendo piede in un periodo di forti cambiamenti tecnologici, un periodo che vede anche un forte calo di fiducia nelle istituzioni. Il quesito centrale di questa tesi mira a comprendere se queste pratiche - emerse soprattutto attraverso lo studio dei casi di Lecce e Reggio Emilia - siano legate all'affermazione della tecnologia, al desiderio delle istituzioni di recuperare il consenso perso negli ultimi anni, o ad altri fattori, provando a capire che opportunità offre la tecnologia, sia come strumento che in termini di "esempi" nel senso di nuove modalità e pratiche. Per dare una risposta a quest'interrogativo si è partiti da lontano, cominciando ad analizzare, nel primo capitolo, la *società dell'informazione*.

L'informazione è stata centrale in tutte le società, ma oggi il suo ruolo è ancora più pervasivo per l'affermazione dei media digitali e per la struttura stessa del mondo in cui viviamo, quello globalizzato, che ben si sposa con la rete. Internet e le tecnologie portano dei grandi cambiamenti, offrendo molteplici possibilità, modificando il ruolo dell'utente, che diventa protagonista e partecipa alla creazione dei contenuti. Internet potrebbe dare vita a nuove forme di democrazia, introducendo pratiche sempre più orizzontali. Il digitale, però, porta con sé anche una serie di contraddizioni. A ben guardare, pare infatti che negli ultimi anni la rete stia contraddicendo se stessa, per due motivi: il primo riguarda il fatto che gli algoritmi che attualmente dominano il web ci fanno vedere solo le cose verso le quali già ci siamo mostrati interessati, o post di utenti con i quali siamo più affini; il secondo riguarda il dominio incontrastato che poche multinazionali hanno nel web. La natura "libera" e molteplice su cui è stata fondata Internet sarebbe oggi in discussione per questi motivi.

Nel secondo capitolo, dedicato alle smart cities, si è analizzato il ruolo che le tecnologie possono avere all'interno delle città. Molteplici sono i vantaggi che l'innovazione tecnologica offre alla gestione della cosa pubblica: dalla possibilità di valorizzare - economicamente e non solo - i tanti dati a disposizione, all'opportunità di avere una maggiore efficienza energetica, nella gestione del traffico, nella trasparenza e così via. E' anche vero, però, che le città non dovrebbero limitarsi a "subire" la tecnologia, in quanto significherebbe soltanto adattarsi alle tendenze imposte dal mercato. Le città possono avere di più dalla tecnologia intendendola come strumento abilitante, chiedendosi come utilizzarla in funzione del raggiungimento di un maggiore benessere dei cittadini. Ci si è chiesto poi come il concetto di innovazione può estendersi in altri ambiti, e questo è avvenuto soprattutto grazie ai casi studio affrontati all'interno degli ultimi due capitoli: Lecce e Reggio Emilia, due città diverse in tutto - parzialmente simili solo in quanto a dimensioni - che offrono spunti interessanti per la comprensione del concetto di smart city e smart community.

Lecce è una città del sud Italia, facente parte di un contesto difficile e complesso, economicamente svantaggiato. Questa città, nota soprattutto per le sue bellezze artistiche, sta vivendo negli ultimi anni un fortissimo rinnovamento: Lecce è riuscita a comunicare se stessa in modo sempre migliore, attirando continuamente nuovi turisti, sfruttando il suo potenziale artistico, marittimo, gastronomico. Il rinnovamento di Lecce non si limita a questo, il capoluogo barocco è anche considerato uno dei più interessanti esperimenti del sud rispetto all'innovazione. Per questo si è deciso di analizzare questo caso, per comprendere il modo in cui si può trarre il meglio in ottica di comunità intelligente partendo anche da condizioni non ottimali. Lecce sta utilizzando sempre più la tecnologia, sperimentando pratiche di innovazione estranee in città fino a poco tempo addietro, mostrandosi in continua crescita in quelli che sono gli indicatori sull'avanzamento come smart city. Lecce, in particolare, si conferma all'avanguardia nell'utilizzo degli Open Data.

Reggio Emilia, uno dei punti fermi dell'economia del nord Italia, città nota per la sua storia di sinistra e per il suo senso civico, è caratterizzata da un fortissimo interesse nei confronti dell'innovazione, prima in senso sociale e poi in senso tecnologico. Reggio Emilia è la città per eccellenza in cui il senso di comunità viene valorizzato, portando ad ottenere dei risultati pratici e tangibili in termini di miglioramento e benessere cittadino. Questa è la sua caratteristica peculiare, ampiamente analizzata nel quarto capitolo.

La tesi è stata supportata da un confronto con alcune figure legate ai progetti analizzati. E' stato molto più semplice avere un confronto con le figure di Reggio Emilia che con quelle di Lecce. Per Reggio Emilia, infatti, si è avuta la possibilità di intervistare ed incontrare l'assessora all'agenda digitale Valeria Montanari, la responsabile della comunicazione del Comune Nicoletta Levi, ed una figura tecnica dell'Università di Modena e Reggio Emilia direttamente interessata nei progetti di

innovazione quale è Matteo Vignoli. Diverso è stato con Lecce, la disponibilità istituzionale nella città salentina è stata decisamente minore, presumibilmente a causa del fatto che i mesi nei quali questa tesi è stata scritta coincidevano con l'inizio della campagna elettorale. Ad un primo fugace incontro avuto con l'assessore Alessandro Delli Noci (dimessosi recentemente), ce ne sarebbe dovuto essere un altro che però è saltato. E' saltato anche l'incontro con Raffaele Parlangei, dirigente del settore della Programmazione Strategica e Comunitaria del Comune di Lecce. Le testimonianze ottenute a Lecce - di tipo non istituzionale ma assolutamente significative per la ricerca - sono state quelle dei partecipanti al contest "App Stone Lecce", interessante esperimento che ha dato ottimi risultati ed ha permesso alla città del barocco di ottenere riconoscimenti a livello nazionale.

Quando è cominciato il lavoro per questa tesi l'obiettivo principale era quello di interessarsi alle modalità attraverso cui le tecnologie modificano le città, e di chiedersi quali vantaggi la pubblica amministrazione poteva trarre dai cambiamenti offerti dal digitale, dallo IoT (Internet of Things), dagli Open Data e così via. Poche settimane dopo l'inizio del lavoro ci si è resi conto del grosso limite che avrebbe avuto questa tesi se ci si fosse fermati ad un discorso prettamente tecnico, valutando il livello di "smartness" delle città esclusivamente in funzione dell'avanzamento tecnologico. Se ad animare le città sono le persone che la vivono, i "city user", allora è necessario rendere centrale il tema delle persone all'interno del percorso di studio e ricerca. Un approccio che valuti il livello di avanzamento di una città in termini di innovazione prettamente tecnica e tecnologica è limitante e potenzialmente dannoso, sia punto di vista cittadino che punto di vista città. Da un punto di vista del cittadino, perchè a generare benessere e a rafforzare la comunità non sono solo le tecnologie, che in alcuni casi possono anche avere un effetto contrario; dal punto di vista delle città perchè un'amministrazione che si limiti ad utilizzare le tecnologie passivamente sarà vittima delle stesse, e vittima anche di tutti quei "vendors" cui interesse principale è il profitto. Le tecnologie sono importanti, ma lo sono soprattutto quando diventano "abilitanti" per i cittadini, quando si configurano come mezzo e non come fine. Per questo, durante il percorso, si è deciso di distinguere due termini che a volte vengono utilizzati come sinonimi: *smart city* e *smart community*. Come accennato nell'introduzione, il livello di "intelligenza" di una città non si può misurare soltanto in base alla quantità di tecnologie presenti. Veramente "smart" e innovativa è una città che ragiona in termini di comunità e partecipazione. Quest'approccio di base ha mosso questa ricerca, che ha avuto una direzione soprattutto umanistica, non solo per il corso di laurea all'interno del quale è nata, ma soprattutto perchè sono quelli i giusti elementi su cui far leva. Lo studio, quindi, si è preoccupato di far emergere i casi in cui le tecnologie svolgono veramente un servizio al cittadino

e nei due casi studiati, Lecce e Reggio Emilia, si è tentato di individuare gli esempi che andavano in questa direzione.

E' stato soprattutto nello studio di questi due contesti che sono emerse le riflessioni più interessanti, soprattutto perchè interessarsi a casi diversi vuol dire comprendere le possibilità che gli strumenti a disposizione offrono. Una cosa che emerge è certamente la specificità del concetto di *smart*. Per città diverse, *smart* può avere significati differenti anche molto distanti tra di loro. Non esiste, quindi, un approccio oggettivo all'argomento, e l'essere *smart community* non è un obiettivo finale ma un percorso da intraprendere, nell'ottica di un miglioramento continuo della condizione cittadina.

Riflettendo sui casi studiati, è emerso certamente che Lecce è una città che ha una decisa voglia di riscatto, desiderosa di differenziarsi dal difficile contesto all'interno del quale si trova, quello del sud Italia, assorbito da perenni difficoltà economiche e sociali. Nel giro di pochi anni il capoluogo salentino è riuscito ad attirare numerosi fondi che gli hanno permesso di rinnovare e valorizzare il centro storico. Per Lecce essere *smart*, soprattutto in questo determinato momento storico, significa potenziare il turismo ed il territorio, in quanto questa pare l'unica certezza possibile per questa città, l'unica cosa sulla quale nessuno ha dubbi, fattore che può avere un potenziale al di là di tutto ed al di là di ogni condizione avversa. L'amministrazione, dunque, sta sfruttando le tecnologie con quest'obiettivo ben definito, e non è solo l'amministrazione ad agire in questo modo: a confermare quest'impressione sono i confronti avuti con i protagonisti del contest "App Stone Lecce", iniziativa del Comune di Lecce che ha premiato le proposte che sono riuscite a valorizzare in modo migliore gli Open Data del Comune, ambito in cui l'amministrazione salentina è considerata all'avanguardia in Italia. L'iniziativa è stata importantissima perchè ha fatto "attivare" i cittadini partendo dai dati prodotti grazie all'ausilio del digitale. E' stato contemporaneamente interessante, però, notare che molte delle proposte emerse e premiate dal Comune sono state App riguardanti il turismo e la valorizzazione culturale del territorio. Lecce appare dunque come una città in forte crescita e miglioramento, anche in virtù del contesto all'interno del quale si inserisce (impossibile dimenticarsi di quello che vive e che purtroppo continuerà a vivere e a soffrire il sud Italia), ma che ha molto da fare rispetto ad un percorso di smart community, che vada ben oltre il tanto decantato turismo.

Reggio Emilia si presenta come un contesto veramente interessante, in cui c'è un matrimonio perfetto tra l'interesse verso l'innovazione tecnologica e quello per l'innovazione sociale. Anche in questo caso, come nel caso leccese ma con effetti contrari, il contesto gioca un ruolo fondamentale ed è bene specificarlo come premessa: Reggio Emilia fa parte di una delle regioni più ricche d'Europa, all'avanguardia in molti settori, ed ha alle spalle una tradizione civica che sta avendo un

enorme influenza nell'approccio che l'amministrazione ha intrapreso relativamente al tema di smart city. Reggio Emilia, da sempre, è la città della partecipazione e della comunità. L'amministrazione sta puntando molto su questo, il progetto "Quartiere bene comune" è un caso incredibilmente interessante in questo senso. A Reggio Emilia l'online e l'innovazione giocano un ruolo fondamentale e la città reggiana è all'avanguardia anche in questo, ma sempre mantenendo al centro di tutto i cittadini.

Quello che risulta dagli studi effettuati è l'importanza di cogliere le opportunità che le tecnologie offrono per far "attivare" i cittadini. In questo periodo, infatti, alcune amministrazioni stanno mettendo in campo delle pratiche nuove, fino a poco tempo fa estranee. Alcune di queste pratiche sono facilitate dalla tecnologia, altre non hanno niente a che fare con la tecnologia ma stanno prendendo piede contemporaneamente all'affermazione capillare dei media digitali. Perché ciò è avvenuto? È difficile pensare che sia un caso: le motivazioni vanno ricercate nella crisi delle istituzioni e nella voglia, da parte delle pubbliche amministrazioni, di recuperare il consenso perso negli ultimi anni. Il secondo motivo, che è sicuramente quello decisivo rispetto a questa tesi, riguarda il ruolo abilitante delle tecnologie: sia quando vengono usate come mezzo per raggiungere un fine, e sia quando ciò non avviene riescono ad introdurre nel dibattito pubblico delle riflessioni e delle modalità che portano i comuni a constatare che, ad esempio, non ci sono più scusanti per non essere trasparenti, non ci sono più motivi per non dialogare i cittadini. Ci sono tutti gli strumenti per farlo in modo semplice, la "rete" è un concetto che oggi va ben al di là di Internet, la "rete" oggi è soprattutto un'esigenza umana ancor prima che tecnologica.



## **BIBLIOGRAFIA**

- Arviddson A., Delfanti A., *Introduzione ai media digitali*, Bologna, il Mulino, 2013
- Bonomi M., Masiero R., *Dalla smart city alla smart land*, Venezia, Marsilio Editori, 2014
- Castells M, Cardoso G., *The Network Society. From Knowledge to Policy*, Washington, DC: Johns Hopkins Center for Transatlantic Relations, 2005
- Falconio E., Caprioli F., *Smart City. Sostenibilità, efficienza e governance partecipata. Parole d'ordine per le città del futuro*, Milano, Gruppo 24 Ore, 2013
- Floridi L., *The Onlife Manifesto. Being Human in a Hyperconnected Era*, Open Accesso, 2015
- Formenti C., *Felici e sfruttati. Capitalismo digitale ed eclissi del lavoro*, Milano, EGEA, 2011
- Jenkins H., Ford S., Green J., *Spreadable media. I media tra condivisione, circolazione, partecipazione*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli Editore, 2013
- Morozov E., *L'ingenuità della rete. Il lato oscuro della libertà di internet*, Torino, Codice edizioni, 2011
- Rathore Mhazar M., Awais A., Anand P., Seungmin R., *Urban planning and building smart cities based on the Internet of Things using Big Data analytics*, Computer Networks, Volume 101, 4 June 2016
- Sidhu I., *Digital Revolution*, Santarcangelo di Romagna (RN), Maggioli Editore, 2016
- Vianello M., *Smart Cities. Gestire la complessità urbana nell'era di Internet*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli Editore, 2013

## **DOCUMENTI**

- ICityRate 2016 - La classifica delle città intelligenti italiane*, Edizioni FPA - Collana Ricerche, 2016
- Italia Smart. Rapporto Smart City Index*, 2016
- Premessa metodologica per Lecce Smart City*, documento approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 163 del 14/03/2014

## **SITOGRAFIA**

- [comune.lecce.it](http://comune.lecce.it)
- [comune.re.it](http://comune.re.it)
- [corriere.it](http://corriere.it)
- [corrierecomunicazioni.it](http://corrierecomunicazioni.it)
- [europa.eu](http://europa.eu)
- [gamification.it](http://gamification.it)

[ilpost.it](http://ilpost.it)

[ilsole24ore.com](http://ilsole24ore.com)

[internazionale.it](http://internazionale.it)

[key4biz.it](http://key4biz.it)

[lastampa.it](http://lastampa.it)

[lecceprima.it](http://lecceprima.it)

[ninjamarketing.it](http://ninjamarketing.it)

[pattodesindaci.eu](http://pattodesindaci.eu)

[punto-informatico.it](http://punto-informatico.it)

[regione.emilia-romagna.it](http://regione.emilia-romagna.it)

[repubblica.it](http://repubblica.it)

[temi.repubblica.it/micromega-online](http://temi.repubblica.it/micromega-online)

[theguardian.com](http://theguardian.com)

[urbistat.it](http://urbistat.it)

[wearesocial.com](http://wearesocial.com)

[worldfinance.com](http://worldfinance.com)