

**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA**

**Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia  
applicata**

**Corso di laurea in  
SCIENZE SOCIOLOGICHE**

***La Comunicazione Pubblica  
nelle Città Digitali***

Relatore:

Prof. Claudio Riva

Laureando:

Daria Fontana

Matricola 2052669

A.A. 2022/2023



## Indice

<b>Introduzione .....</b>	<b>5</b>
<b>Capitolo 1. Città Digitale.....</b>	<b>7</b>
1.1. Che cos'è la città digitale? .....	11
1.2. Elementi della Città Digitale.....	15
1.3. E-government.....	18
1.4. La comunicazione nell'E-Government .....	22
1.5. I problemi della comunicazione nella Città Digitale .....	27
<b>Capitolo 2. Comunicazione pubblica .....</b>	<b>35</b>
2.1. Che cos'è la comunicazione pubblica? .....	35
2.2. Criteri della comunicazione pubblica .....	38
2.3. La comunicazione pubblica attraverso i new media .....	41
2.4. Effetti dei new media comunicazione pubblica e la società .....	44
2.5. La comunicazione pubblica nella Città Digitale.....	51
<b>Capitolo 3. Casi di comunicazione pubblica digitale.....</b>	<b>57</b>
3.1. Metodologia .....	58
3.2. Cittadino Attivo (Mosca) .....	61
3.3. Decidim.Barcelona (Barcellona) .....	63
3.4. Confronto dei casi di Mosca e Barcellona .....	66
3.4.1. <i>Inclusione sociale</i> .....	67
3.4.2. <i>Accesso all'informazione</i> .....	69
3.4.3. <i>Accesso alla sfera pubblica</i> .....	71
3.4.4. <i>Iniziativa diretta</i> .....	72
3.4.5. <i>Dimensione elettorale</i> .....	73
3.4.6. <i>Partecipazione ai processi decisionali</i> .....	74

3.5. Situazione attuale in Italia.....	75
<b>Conclusioni .....</b>	<b>81</b>
Raccomandazioni per l'Italia .....	84
Raccomandazioni per future ricerche .....	85
<b>Bibliografia.....</b>	<b>87</b>
Sitografia.....	95

## Introduzione

La comunicazione pubblica da sempre è parte della vita urbana come strumento di gestione della società locale attraverso le strategie comunicative. Essendo strettamente relata alle persone, la comunicazione pubblica spesso rispecchia le tendenze sociali locali. Anche la città come centro della vita e dell'attività umana rispecchia in sé i problemi sociali e illustra i rapporti sociali presenti; con il variare di questi cambiano anche la comunicazione pubblica e la città stessa.

Con lo sviluppo tecnologico del XX e XXI secoli la società umana globale è entrata in una nuova era che include in sé il passaggio alle tecnologie digitali in tutti gli ambiti della vita umana. A causa della rapidità con cui avvengono i cambiamenti tecnologici diventa difficile farne una valutazione uniforme.

Relativamente ai cambiamenti tecnologici nella città, la Commissione Europea ha evidenziato quattro concetti chiave<sup>1</sup>:

1. Le nuove tecnologie potrebbero aiutare le città a migliorare i servizi pubblici ed a interagire meglio con i cittadini;
2. Con l'aumentare della dipendenza da determinate tecnologie, le città devono pianificare sistemi resilienti e dotati di maggiore ridondanza;
3. Le tecnologie emergenti sollevano diverse questioni, tra cui la condivisione e gli standard dei dati;
4. Alcune tecnologie potrebbero avere un effetto deleterio su una parte della popolazione urbana.

Questi concetti ci riportano all'importanza della pianificazione e gestione corretta dei mezzi digitali nel contesto urbano al fine di gestire in maniera ottimale i problemi, di essere sempre atualizzati e immediati. È in questo contesto che viene evidenziata l'importanza dell'ascolto, come parte della comunicazione pubblica. Questo perché per mantenere fluidità in situazioni di

---

<sup>1</sup> Tech And The City, Date Views: 27.05.2022  
<https://urban.jrc.ec.europa.eu/thefutureofcities/tech-and-the-city#the-chapter>.

cambiamento o crisi è importante che tutti gli attori coinvolti operino insieme, condividendo i punti di vista. Per questo è importante che la comunicazione pubblica non diventi un semplice strumento di rilevazione di soddisfazione del cliente, cioè del cittadino, ma vada oltre questo in una dimensione di riflessione e coinvolgimento, dove la comunicazione diventa partecipazione.

Questo studio è un tentativo di illustrare possibilità di comunicazione pubblica e città digitale insieme attraverso due casi di piattaforme digitali di partecipazione a livello urbano: “Cittadino Attivo” (Активный Гражданин) di Mosca<sup>2</sup> e “Decidim.Barcelona” di Barcellona<sup>3</sup>. Pur avendo delle analogie, le due piattaforme hanno degli strumenti di partecipazione molto diversi; l’analisi dei due casi permetterà di capire quale dei due meglio rispecchia e realizza la nuova realtà della comunicazione pubblica in una città digitale che richiede la partecipazione cittadina. In base a questo sarà possibile dare delle raccomandazioni di principio per la comunicazione pubblica digitale e partecipativa in Italia o almeno per tentare di offrire delle indicazioni per lo sviluppo di un ambito comunicativo nelle città digitali italiane.

---

<sup>2</sup> Cittadino Attivo (Активный Гражданин), Date Views: 19.05.2023 <https://ag.mos.ru/home>.

<sup>3</sup> Decidim.Barcelona, Date Views: 19.05.2023 [www.decidim.barcelona/](http://www.decidim.barcelona/).

## Capitolo 1. Città Digitale

L'unità básica più piccola di una società è l'individuo. Essendo l'individuo una creatura sociale, tende sempre a raggrupparsi con altri individui, formando così delle comunità. Storicamente gli uomini furono inizialmente nomadi e solo successivamente divennero stanziali passando dalla pastorizia ad una cultura agricola, che richiede di rimanere nello stesso posto per anni a coltivare la terra anziché viaggiare con il bestiame (come continuarono a fare per secoli altre comunità, alle quali per ragioni climatiche e geografiche non conveniva o era semplicemente impossibile passare a una cultura agricola) in cerca di nuovi pascoli. Parlando in termini territoriali, queste comunità, prima nomadi, divennero stanziali, fondando dei centri abitati, ad esempio dei villaggi, o si riunirono in altri già esistenti. Inizialmente questi centri erano di piccola dimensione, ma durante la loro espansione ebbero bisogno di risorse sempre maggiori per continuare a esistere. Con il tempo le comunità crebbero per ragioni naturali e insieme a esse crebbe anche l'estensione territoriale dei villaggi, così come iniziarono a prendere forma spazi sociali comuni, accumulando in sé sempre più risorse materiali, economiche e sociali, e diventando così luogo di attrazione per altri individui e comunità. Questi, a loro volta, portavano con sé ulteriori risorse, stimolando così la crescita dell'insediamento, innescando così un sistema spirale di crescita e sviluppo dei centri organizzati della vita umana che oggi chiamiamo città e definiamo come processo di urbanizzazione e inurbamento. Questi processi negli ultimi secoli sono divenuti via via più rapidi. Vi sono vari dibattiti sulle tendenze di questo processo nell'ultimo decennio, ma non è un argomento qui discusso.

Analizzando lo sviluppo storico delle città nel percorso di trasformazione delle comunità in società complesse, è necessario chiedersi come questi spazi urbani erano organizzati e gestiti. Tutto nasce dal discorso. Nel corso della storia, la comunicazione, nelle sue varie forme, è stata il mezzo dell'agire collettivo e coordinato per ottenere scopi comuni sia a breve che a lungo termine.

Incrementando il numero degli individui coinvolti nel discorso è diventato storicamente necessario sviluppare forme organizzate di confronto per permettere una partecipazione ordinata al processo decisionale come andremo ora ad illustrare.

Tra il 461 a.C. e il 322 a.C. la polis di Atene era la più importante dell'antica Grecia - la polis o le poleis erano dei piccoli sistemi politici, composti da un nucleo urbano, circondato da un ambiente rurale. Ed è dalla polis di Atene, la quale operava in base ai principi democratici definiti da Aristotele, che nacque la democrazia (allora diretta): tutti i cittadini avevano accesso alle riunioni dell'Assemblea (*ekklesia*) e potevano partecipare in essa<sup>4</sup>. Durante le Assemblee i cittadini si riunivano per discutere gli argomenti che venivano sottoposti e raggiungere decisioni su questioni di comune interesse, incluse le questioni sulla vita della città e nella città. Questo rappresenta uno dei primi esempi nella storia di comunicazione pubblica urbana bidirezionale che da quel momento non ha mai smesso di svilupparsi e modificarsi fino ai giorni nostri.

Il termine “comunicazione pubblica” è definito variamente a seconda dei diversi autori, per esempio, nel suo libro “Comunicazione pubblica e nuove tecnologie”, Mattia Miani (2005) delimita due strategie in base alle quali può essere definito questo termine. Secondo la prima strategia, la comunicazione pubblica è una qualsiasi comunicazione proveniente dalla pubblica amministrazione. La seconda strategia definisce la comunicazione pubblica in base a tre diversi fenomeni: la comunicazione dell'istituzione pubblica, la comunicazione di solidarietà sociale e la comunicazione politica.

Nel presente lavoro, dedicato agli effetti della comunicazione pubblica nella città moderna, vengono considerati prevalentemente i primi due fenomeni della seconda strategia, concentrandosi sulla comunicazione di solidarietà sociale da parte di vari soggetti pubblici e privati che, come scopo, hanno la rappresentazione dell'opinione pubblica relativamente a problemi sociali e la

---

<sup>4</sup> Bisogna notare che in questo contesto, con tutti i cittadini non si intendono tutti gli abitanti di Atene, ma solo uomini liberi riconosciuti come cittadini di Atene e di età superiore ai vent'anni.



formazione di soluzioni accettabili per questi problemi. Questi soggetti rappresentano la comunicazione dal basso, considerando quella dalla pubblica amministrazione rappresentante la comunicazione dall'alto, per infine osservare non solo i casi della comunicazione unidirezionale nelle città contemporanee, ma anche e soprattutto della comunicazione bidirezionale.

La storia generale della comunicazione pubblica nella città, come su descritto, parte dall'antica Atene dove i cittadini, pur con delle delimitazioni, partecipavano nel prendere decisioni riguardo la vita della città. Tale comunicazione pubblica bidirezionale era uno dei criteri che rendeva l'antica Atene una polis democratica (parleremo in una maniera dettagliata della comunicazione pubblica come elemento della democrazia più in avanti (o forse no). Dopo la democrazia dell'antica Atene e dell'antica Grecia venne la civiltà romana con varie forme di governo, tra cui la monarchia (l'età regia all'inizio e l'età imperiale alla fine) e la repubblica (l'età repubblicana). Sebbene quasi tutti i periodi ebbero istituzioni elettive (ad esempio il "rex" nell'età regia o il Senato nell'età repubblicana) permettendo ad alcuni cittadini di partecipare nella vita politica, Roma non è mai stata una democrazia<sup>5</sup>. Le dimensioni dell'antica Roma non erano certo paragonabili a quelle dell'antica Atene in quanto non solo il numero di abitanti era notevolmente superiore, ma questi erano inoltre suddivisi in più classi sociali con diritti diversi. Fare partecipare tutti al processo amministrativo sarebbe stato assai complicato<sup>6</sup>. Per molti secoli a venire la democrazia e la comunicazione pubblica diretta sarebbero scomparse per una moltitudine di ragioni politiche e sociali. Certo si potrebbe considerare comunicazione pubblica la lettura di nuove leggi in piazza, i processi pubblici, o gli editti come comunicazione pubblica dall'alto. Nel presente lavoro consideriamo la comunicazione pubblica come tratto caratteristico dei sistemi

---

<sup>5</sup> L'età repubblicana difficilmente può essere considerata una democrazia, piuttosto un'oligarchia repubblicana. Questo argomento è assai discusso, nell'ambito di questo studio la repubblica romana o l'antica Roma in generale non vengono considerate come una democrazia.

<sup>6</sup> Questo fattore è rilevante per il contesto di questa ricerca, però non è l'unica ragione a causa della quale nell'antica Roma non c'era né la democrazia, né la comunicazione pubblica di modello ateniese.

democratici, e quindi i diversi casi di comunicazione unidirezionale dalle varie istituzioni governative in assenza di mezzi di risposta da parte dei cittadini non può essere considerata come comunicazione pubblica nel senso da noi inteso. È pur vero che vi sono stati esempi di forme più o meno democratiche nel corso della storia, ad esempio la repubblica di Venezia, il periodo dei comuni in Italia, la repubblica di Novgorod in Russia, ed altri esempi, ma la casistica è di fatto ridotta e concentrata nel continente europeo, giacché la democrazia è principalmente un fenomeno della cultura europea. La “popolarità” della democrazia arriva nel ‘900 dopo le guerre mondiali. E insieme alle democrazie nel mondo europeo torna la comunicazione pubblica. Questo ritorno coincide con lo sviluppo tecnologico dei mezzi di comunicazione di massa - la radio negli anni 20, la televisione negli anni 40 e la rete Internet alla fine del XX secolo con i new media all’inizio del XXI secolo. Questi ultimi sono rapidamente diventati largamente accessibili come strumento di comunicazione, grazie anche alla loro capacità bidirezionale, pur mantenendo delle criticità legate al diritto d'accesso e i problemi a questo legati, problemi che verranno trattati in parte a sé stante in relazione ai casi studiati. Evidenza di ciò è la rapida crescita degli utenti connessi, ad esempio l'analisi di Kepios<sup>7</sup> mostra che nel luglio 2022 c'erano 4,70 miliardi di utenti di social media in tutto il mondo, pari al 59,0% della popolazione globale totale.

Tale sviluppo tecnologico ha avuto un significativo effetto su tutti gli aspetti della nostra vita, siamo nell'era della digitalizzazione.

La digitalizzazione (o trasformazione digitale) è l'adozione della tecnologia digitale da parte di un'organizzazione, gli obiettivi della quale sono il miglioramento dell'efficienza, del valore o dell'innovazione (Schmarzo, 2017; Wren, 2020). Questi obiettivi sono i medesimi anche in relazione all'amministrazione dei centri urbani. La digitalizzazione diventa così uno dei fattori cruciali per rendere le città più efficienti in quanto queste tecnologie,

---

<sup>7</sup> Global Social Media Statistics, Date Views 19.04.2023 [www.datareportal.com/social-media-users](http://www.datareportal.com/social-media-users).

inclusi i new media, permettono un accesso più veloce a informazioni, servizi e a una comunicazione più rapida non solo tra gli abitanti, ma anche tra gli abitanti e le istituzioni amministrative. Partendo da questa considerazione è stato sviluppato il concetto di città digitale (*e-city*). Una città digitale è una città cablata, dotata di piattaforme tecnologiche per la gestione delle informazioni e delle comunicazioni, in grado di consentire l'elaborazione di enormi quantità di dati e informazioni, per offrire nuovi servizi ai cittadini e nuove funzioni per la gestione dell'ambiente urbano<sup>8</sup>.

Tra i fenomeni collegati alla digitalizzazione dello spazio urbano c'è anche la presenza delle città come soggetto nello spazio digitale e attraverso l'uso dei social media le strutture di governance possono informare e comunicare con i cittadini e questi possono fare lo stesso, in maniera analoga alla comunicazione interpersonale, creando una comunicazione up-down e down-up, consentendo la partecipazione ai processi decisionali, stimolando l'efficacia della struttura di governance e delle sue politiche pubbliche.

### **1.1. Che cos'è la città digitale?**

La Treccani definisce la città digitale come “insediamento urbano che dispone di tecnologie e collegamenti telematici mediante i quali i cittadini possono partecipare a reti civiche e usufruire di informazioni e servizi erogati dall'amministrazione”<sup>9</sup>. Anche Enel X, descrivendo i vari servizi moderni per i privati, parla della città digitale come una città più efficiente grazie alla digitalizzazione che offre nuove possibilità per i cittadini di gestire l'ambiente urbano dove vivono attraverso nuovi servizi<sup>10</sup>. In base a tale definizione si

---

<sup>8</sup> Cosa si intende per Digital City?, Date Views 19.04.2023 [www.enelx.com/it/it/faq/cosa-si-intende-per-digital-city](http://www.enelx.com/it/it/faq/cosa-si-intende-per-digital-city).

<sup>9</sup> Città digitale, Date Views 10.06.2023 [https://www.treccani.it/vocabolario/citta-digitale-\(Neologismi\)](https://www.treccani.it/vocabolario/citta-digitale-(Neologismi)).

<sup>10</sup> Cosa si intende per Digital City?, Date Views 19.04.2023 [www.enelx.com/it/it/faq/cosa-si-intende-per-digital-city](http://www.enelx.com/it/it/faq/cosa-si-intende-per-digital-city).

potrebbe assumere che la città digitale è un ambiente urbano che offre attraverso la digitalizzazione nuovi modi del consumo dei beni e dei servizi cioè un movimento del capitale economico. Ma tale concetto sarebbe incorretto. Per capire meglio che cos'è la città digitale bisogna guardare alle origini di questa strategia di sviluppo dello spazio urbano.

Le origini della città digitale si possono trovare in due concetti molto simili tra di loro, ma con valutazioni della digitalizzazione opposti – la Cyberville descritta da Mike Crang (Crang, 2000) e l'Urbanistica Digitale da “Social Media in Contemporary City” (Sauda, Wessel, Karduni, 2022).

Secondo la descrizione di Crang, che fa riferimento alle idee di altri autori sull'argomento, la Cyberville è una città che è stata assorbita dal *cyberspazio* (altrimenti detto uno spazio virtuale digitale) ovverosia quando gli incontri casuali e la comunicazione tra individui accade in maniera inconscia non negli spazi pubblici fisici (l'esistenza dei quali in una Cyberville viene negata da Crang), ma in quelli digitali. Conferma tale visione sulla relazione tra le tecnologie e relazioni sociali anche Elwes, secondo il quale:

“La tecnologia informatica è stata progettata per promuovere e accelerare la comunicazione globale, eppure l'effetto è in qualche modo di disconnessione e distanza. Gli individui sono sempre più rinchiusi nell'isolamento delle loro case... ed entrano in contatto con il mondo esterno solo attraverso le telecomunicazioni e i sistemi informatici collegati in rete. Non tanto l'apprendimento a distanza quanto il vivere a distanza” (Elwes, 1993, citato in Featherstone, Burrows, 1995, p. 12).

Ci sono vari problemi in una simile transizione dallo spazio fisico allo spazio digitale per la comunicazione tra individui in una società, Crang ne evidenzia due principali. Il primo risiede nel tipo di comunicazione digitale, ovvero nella sua assenza, poiché, come dice Wilbur, a cui fa riferimento nel suo

articolo Crang, “la comunità virtuale è l'illusione di una comunità in cui non ci sono persone reali e nessuna vera comunicazione” (Wilbur, 1997, p. 14).

Quindi il passaggio dalla comunicazione in spazi fisici alla comunicazione negli spazi digitali porta allo svanire della comunicazione, che è un elemento chiave della vita degli individui come creature sociali nella società. In pratica, secondo Crang, con la digitalizzazione la vita sociale scompare. E il cittadino (anzi il "nettadino", in originale "*netizen*") medio sarà rappresentato da una classe ricca, istruita e interessata ai beni di consumo (Aurigi, Graham, 1998; Graham, Marvin, 1996) che alla fine porterà “alla ricerca di piaceri narcisistici in ambienti "senza luogo" dedicati al capitalismo consumistico” (Crang, 2000, p. 305) in luogo della vita sociale come concepita attualmente.

Le idee di Crang e degli autori da lui citati, ci riportano all'assunzione iniziale della città digitale come luogo urbano dove la digitalizzazione serve a sviluppare il consumismo. Ma, *repetita juvant*, una tale assunzione riguardo la città digitale non sarebbe corretta e, pur esistendo un legame tra lo sviluppo del consumismo e i tempi della digitalizzazione, questo non è l'argomento principale del presente lavoro.

Non si contesta la correttezza delle idee di Crang ed altri ma, alla luce degli sviluppi successivi, sembra acclarato che tali suggestioni hanno perso la loro attualità: l'articolo di Crang è stato pubblicato nel 2000 e le pubblicazioni ai quali fa riferimento risalgono agli anni '90 dello scorso secolo, cioè ai tempi in cui il World Wide Web era divenuto disponibile a un largo pubblico e non solo alle comunità scientifiche e alle associazioni governative e amministrative per comunicazioni interne (1993) e Google era appena apparso (1998); era l'epoca del Web 1.0.

La differenza tra epoche digitali è rilevante nel contesto in cui si discute dell'attualità e correttezza delle idee e prognosi proposte dai vari autori nel corso del tempo, parallelamente allo sviluppo della digitalizzazione stessa, che avanza a ritmi sempre più vorticosi.

Il Web 1.0 veniva chiamato dagli esperti web "di sola lettura", gli utenti erano sostanzialmente passivi e l'input principale aveva luogo comunque offline, perché gli spazi digitali non avevano ancora abbastanza strumenti per permettere delle interazioni complete e comode online<sup>11</sup>. Al contrario, il Web 2.0 è noto come web partecipativo (o social web). Blank e Reisdorf (2012) nel loro studio del Web 2.0 infatti parlano sin dall'inizio della Rete non come solo una fonte di informazioni, ma soprattutto come un luogo di comunicazione, contribuzione e partecipazione attiva negli spazi digitali anche degli utenti ordinari.

Proprio a questa partecipazione attiva negli spazi digitali fanno riferimento gli autori del libro "Social Media in Contemporary City" (Sauda, Wessel, Karduni, 2022) quando parlano dell'Urbanistica Digitale. Questo sviluppo della comunicazione digitale ha reso obsolete molte cose considerate fino ad oggi "naturali". Questi autori, in relazione a questo argomento, citano la trilogia di libri di William Mitchell (1996; 1999; 2004), il quale sostiene che la città come la conosciamo è morta:

"...la città, come intesa dai teorici urbani da Platone e Aristotele a Lewis Mumford e Jane Jacobs, non può più reggere e funzionare come poteva in passato... lunga vita al nuovo, metropoli mediata dalla rete..." (Mitchell, 1999, p. 3).

Le idee di Mitchell, pur essendo vicine alle idee di Crang e altri autori di Web 1.0, evidenziano le distinzioni tra l'urbanistica spaziale tradizionale e l'urbanistica digitale emergente. In base alle distinzioni suggerite da Mitchell e in seguito sviluppate dagli autori di "Social Media in Contemporary City", l'Urbanistica Digitale può essere intesa come un'illustrazione territoriale del passaggio dal Web 1.0 al Web 2.0, cioè un cambiamento in come, dove e chi partecipa alla comunicazione tra i cittadini e l'amministrazione pubblica.

---

<sup>11</sup> Web 1.0, Date Views 08.03.2023 [www.techopedia.com/definition/27960/web-10](http://www.techopedia.com/definition/27960/web-10).

Una simile idea di Urbanistica digitale è riportata anche da altri autori, ad esempio Rajagopalan e Sriram (Rajagopalan, Sriram, 2020), nel loro paper si riferiscono all'Urbanistica Digitale come una nuova visione dell'amministrazione pubblica che viene "modellata dall'afflusso e dalla pervasività delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione".

In tal modo possiamo vedere che, nell'epoca corrente del Web 2.0, la città digitale non è un posto dove la "vera" comunicazione sparisce e le persone consumano per riempire il "vuoto" dentro di loro, ma è una nuova fase nella storia della comunicazione urbana dove lo scambio delle informazioni tra vari attori è più veloce ed efficace grazie alle nuove tecnologie e servizi digitali.

Ma che effetto sulla città, e di conseguenza sulla vita dei suoi abitanti, ha questa nuova fase di comunicazione urbana? Per provare a rispondere a questa domanda è necessario evidenziare gli elementi principali della Città Digitale.

## **1.2. Elementi della Città Digitale**

Dalla definizione data all'inizio di questo capitolo è possibile evidenziare due concetti chiave di una città digitale: tecnologie e comunicazione tra i cittadini e l'amministrazione.

Parlando delle tecnologie e delle informazioni digitali, gli autori di "Social Media in Contemporary City" fanno riferimento al concetto della Smart City quando parlano dell'Urbanismo Digitale: "il movimento Smart Cities è emerso come un tentativo vagamente definito di integrare nuove forme di informazione e controllo digitali nella città" (Sauda, Wessel, Karduni, 2022, p. 4).

Nuovamente la Treccani offre un'ampia definizione di Smart City (detta anche Città Intelligente). In sintesi, la Città Intelligente viene definita come un insieme di strategie di pianificazione urbanistica e di innovazione urbana, in particolare di "nuove tecnologie della comunicazione per migliorare la qualità

della vita dei cittadini”<sup>12</sup>. Il concetto nacque al livello mondiale nel 2010 nella città di Rio de Janeiro con lo scopo di migliorare la vita dei cittadini grazie all’uso delle tecnologie nello spazio urbano su tutti i livelli (Ferrulli, 2021). Il progetto ebbe una risonanza mondiale, rilevabile dalla tumultuosa crescita degli investimenti in queste tecnologie. Si prevede, infatti, che il mercato globale delle smart city raggiungerà i 2,51 trilioni di dollari nel 2025, registrando una crescita a un TCCA (Tasso di crescita composto annuo) del 20,51% durante il periodo compreso tra il 2021 e il 2025<sup>13</sup>. Un altro dato interessante è la previsione di spesa entro il 2020 di 12 miliardi di euro, fatta dall'Unione Europea (UE), per la realizzazione delle "città intelligenti" (Greiner, Dematteis, Lanza, 2019) nell'ambito del progetto EU Smart City<sup>14</sup>.

Nel definire la Città Digitale la Commissione Europea ha selezionato degli elementi chiave<sup>15</sup>, tra i quali “Amministrazione cittadina più interattiva e reattiva” e “Attenzione al cittadino attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC)”. Questi elementi ci riportano al concetto della Città Digitale che, come scopo, ha di fornire con le tecnologie le informazioni, la comunicazione e i servizi amministrativi ai cittadini. Questo non vuol dire però che la Città Digitale e la Città Intelligente siano la stessa cosa.

La Città Digitale si focalizza sulla comunicazione e scambio informatico tra i vari attori della città (es. cittadino-cittadino, amministrazione-cittadino, cittadino-amministrazione, amministrazione-amministrazione), e deve essere quindi connessa ad Internet e avere delle piattaforme TIC per la comunicazione. Questa connessione e queste tecnologie permettono non solo di comunicare, ma anche di raccogliere, analizzare ed elaborare un enorme quantità di dati (Big

---

<sup>12</sup> Smart city, Date Views: 11.06.2023 [https://www.treccani.it/vocabolario/smart-city\\_res-72b7b87c-89ec-11e8-a7cb-00271042e8d9\\_%28Neologismi%29/](https://www.treccani.it/vocabolario/smart-city_res-72b7b87c-89ec-11e8-a7cb-00271042e8d9_%28Neologismi%29/).

<sup>13</sup> Global Smart City Market (2021 to 2025) - Insights & Forecast with Potential Impact of COVID-19 - ResearchAndMarkets.com. Date Views 27.03.2023 [www.businesswire.com/news/home/20210723005405/en/Global-Smart-City-Market-2021-to-2025---Insights-Forecast-with-Potential-Impact-of-COVID-19---ResearchAndMarkets.com](http://www.businesswire.com/news/home/20210723005405/en/Global-Smart-City-Market-2021-to-2025---Insights-Forecast-with-Potential-Impact-of-COVID-19---ResearchAndMarkets.com).

<sup>14</sup> Realizzare un ecosistema digitale smart city, Date Views 27.03.2023 <https://digital-strategy.ec.europa.eu/it/policies/smart-city-digital-ecosystem>.

<sup>15</sup> Smart cities, Date Views 27.03.2023 [https://commission.europa.eu/eu-regional-and-urban-development/topics/cities-and-urban-development/city-initiatives/smart-cities\\_en](https://commission.europa.eu/eu-regional-and-urban-development/topics/cities-and-urban-development/city-initiatives/smart-cities_en).



Data) ogni giorno, per offrire nuovi servizi ai vari soggetti della Città e per coinvolgere gli abitanti nella gestione del loro spazio urbano di vita. La Città Intelligente invece, con la connessione digitale, raggiunge un livello superiore, in quanto, grazie all'infrastruttura digitale e al sistema di comunicazioni, gestisce in modo complessivo lo spazio urbano e il suo sviluppo, con lo scopo più generale di migliorare la Città e la qualità di vita in essa. Si può quindi affermare che la Città Digitale è parte della Città Intelligente e che una Città Intelligente non può essere Intelligente senza essere prima Digitale.

Prendendo in considerazione la definizione della Città Digitale, le origini del concetto e il legame con la Città Intelligente, possiamo delineare i seguenti elementi principali di essa:

- Connessione a Internet;
- Tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- Analisi dei Big Data;
- Canali di comunicazione telematici;
- Comunicazione up-down e down-up;
- Accessibilità;
- Trasparenza
- Coinvolgimento dei cittadini nei processi amministrativi e gestionali;
- Spazi digitali;
- Comunità digitali.

Attualmente molte città possono già essere definite come Città Digitali, in base agli elementi suddetti. Uno dei metodi di valutazione del livello di digitalizzazione è DCI (Digital City Index); esiste anche un indice delle Città Intelligenti (SCI), riconosciuto al livello mondiale, al contrario di DCI.

Il Digital Cities Index (DCI) è stato sviluppato da Economist Impact ed è supportato dalla NEC Corporation<sup>16</sup>. Secondo il DCI i quattro pilastri chiave di una Città Digitale sono la connettività digitale, i servizi, la cultura e la

---

<sup>16</sup> Digital Cities Index 2022, Date Views 30.03.2023  
[www.impact.economist.com/projects/digital-cities/](http://www.impact.economist.com/projects/digital-cities/).

sostenibilità. La prima edizione del DCI del 2022 fornisce una classifica globale di 30 città basata su 17 indicatori e 48 sub-indicatori. Per confronto, lo SCI classifica 118 città in base alle percezioni dei cittadini attraverso 39 domande su come la tecnologia può migliorare la loro vita, nonché sui dati economici e sociali tratti dall'Indice di Sviluppo Umano delle Nazioni Unite (Human Development Index, HDI)<sup>17</sup>.

Parlando della connettività digitale, dei servizi, della comunicazione e delle TIC nella città bisogna anche prendere in considerazione l'istituzione o le istituzioni alle quali viene affidato il potere decisionale, e di gestione degli spazi urbani, dei servizi e delle informazioni relative all'ambiente urbano. L'istituzione in questione è l'apparato amministrativo della città, che nel caso della Città Digitale è conosciuto anche come *e-government*.

### **1.3. E-government**

Nel contesto della Città Digitale l'e-government può essere considerato come uno degli elementi principali, che rinchiede in sé altri elementi dell'elenco citato nel paragrafo precedente. La stretta relazione tra i due concetti viene evidenziata dalla corrispondenza tra il Top 5 nel 2022 del DCI e quello dell'EGDI (Indice di Sviluppo del Governo Digitale, E-Government Development Index) dello stesso anno. Per il DCI, il Top 5 (in ordine decrescente) è composto dal Regno della Danimarca, i Paesi Bassi, la Repubblica Popolare Cinese, il Regno Unito e la Repubblica di Corea; per l'EGDI il Top 5<sup>18</sup> (in ordine decrescente) è il Regno della Danimarca, la Repubblica di Corea, l'Australia, i Paesi Bassi e gli Stati Uniti d'America; considerando che nella classifica DCI gli Stati Uniti d'America sono al sesto posto, e nell'EGDI al sesto

---

<sup>17</sup> 2021 Global Smart City Index, Date Views 28.03.2023 [www.quantumesco.it/en/2021-global-smart-city-index/](http://www.quantumesco.it/en/2021-global-smart-city-index/).

<sup>18</sup> UN E-Government Knowledgebase, Date Views 30.03.2023 <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>.

posto vi è il Regno Unito, è chiaro che ai vertici di ambedue gli indici sono sempre gli stessi paesi con un alto indice di digitalizzazione delle città e del governo<sup>19</sup>.

Il termine del e-government deriva per analogia da e-business e fa riferimento al governo digitale, detto anche governo elettronico o amministrazione elettronica. Il governo digitale si differenzia da un governo “normale” nell’uso delle tecnologie di telecomunicazione basate sul web come tecnologie dell’informazione (ICT, cioè Information Computer Technology) e tecnologie dell’informazione e della comunicazione (TIC) per sviluppare l’efficienza e l’efficacia dell’erogazione dei servizi (Jeong, 2007). A causa del numero crescente di utenti Internet (vedi Immagine 1) e al passaggio dagli spazi e comunità fisici agli spazi e comunità digitali (Crang, 2000), molti governi sono passati o stanno passando a una forma di governance assistita dalla tecnologia (vedi Immagine 2) e presente online.

---

<sup>19</sup> Bisogna notare che questa comparazione è molto approssimativa per tre ragioni. La prima è che il DCI viene calcolato individualmente per ogni città, mentre l’EGDI viene calcolato per paese. La seconda è che l’EGDI è un indice ONU e quindi include tutti i paesi membri, mentre il DCI è un indice privato dove sono selezionate solo alcune città globali del mondo. La terza ragione è legata alla seconda: per via della differenza dei campioni l’EGDI include 193 paesi e il DCI include 30 città globali da 24 paesi. Quindi per comparare gli indici dall’EGDI erano stati esclusi tutti i paesi che non erano inclusi nel DCI. Nell’EGDI originale, con tutti i 193 paesi, la classifica del Top 5 nel 2022 è il Regno della Danimarca, la Repubblica di Finlandia, la Repubblica di Corea, la Nuova Zelanda e la Repubblica d’Islanda.

Immagine 1. Numero di utenti Internet nel mondo dal 2005 al 2022 (in milioni), tratto da ITU, Statista 2023.

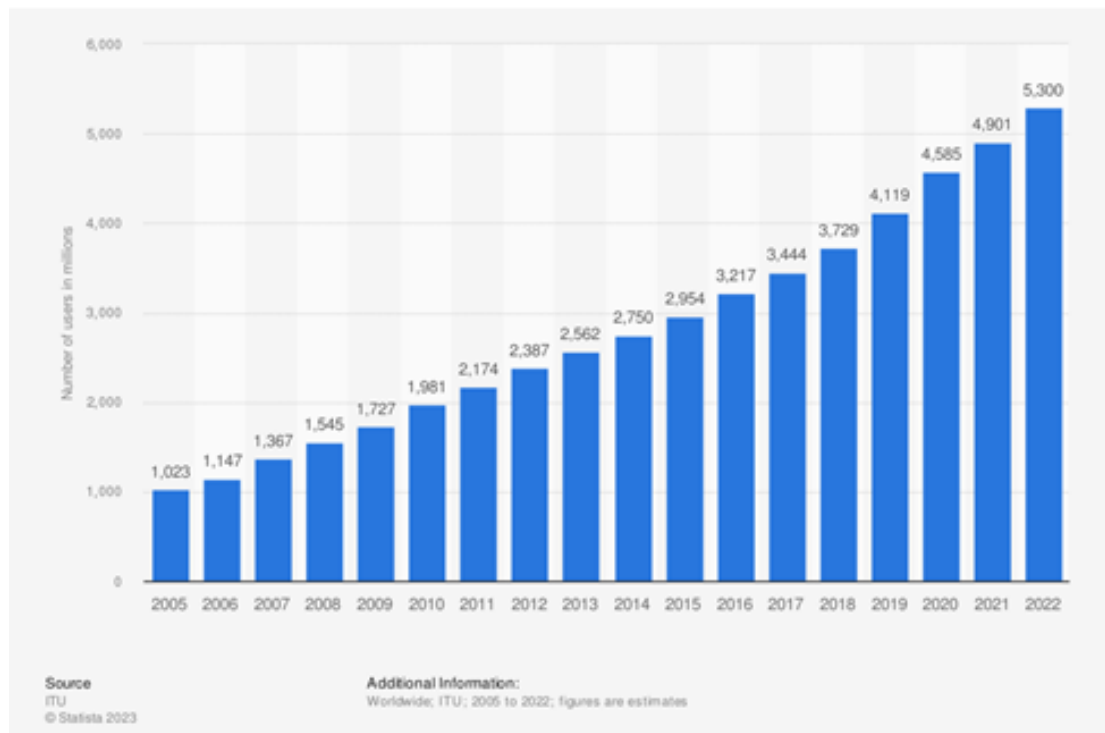
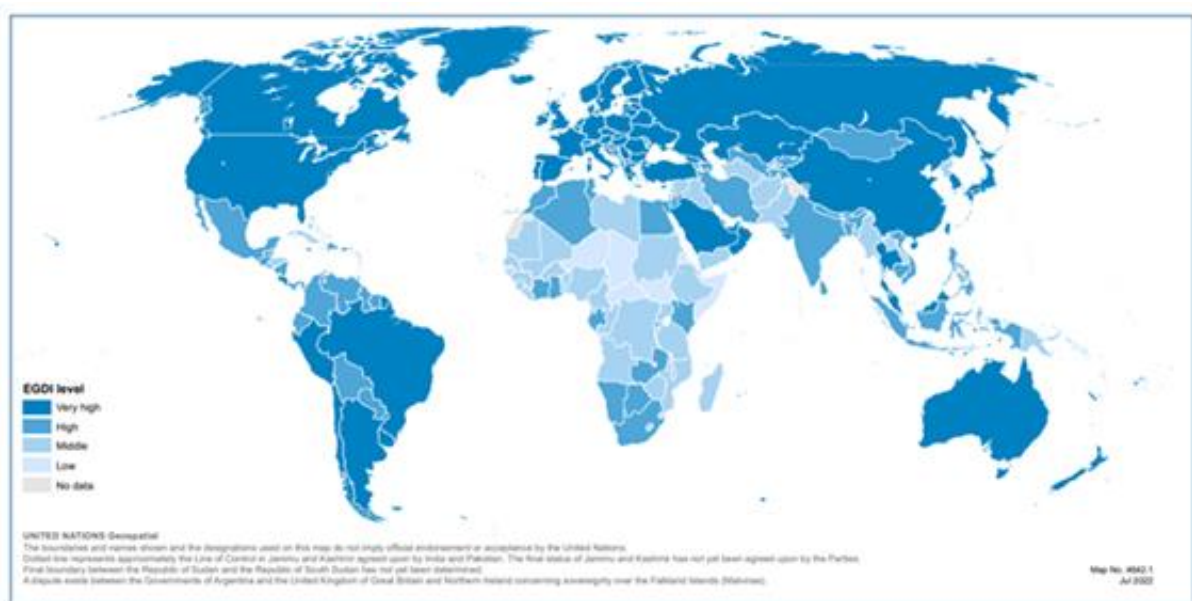


Immagine 2. Distribuzione geografica dei quattro gruppi dell'EGDI, 2022, tratto da 2022 United Nations E-Government Survey.



Source: 2022 United Nations E-Government Survey.

Per capire meglio di che cosa è composto un Governo Digitale e come meglio valutarlo è necessario prendere in considerazione l'Indice di Sviluppo del Governo Digitale che presenta lo stato dello sviluppo dei Governi Digitali negli Stati membri delle Nazioni Unite. L'EGDI consiste in maniera bilanciata di tre pilastri chiave: fornitura di servizi online (Online Service Index, OSI), connettività di telecomunicazione (Telecommunication Infrastrutture Index, TII) e capitale umano (Human Capital Index, HCI)<sup>20</sup>; l'EGDI serve non solo a valutare il livello di sviluppo tecnologico e informatico di un paese, ma anche del modo in cui un paese utilizza le tecnologie dell'informazione per promuovere l'accesso e l'inclusione di tutti i cittadini. Un terzo (circa il 33%) dell'indice valorizza l'importanza della comunicazione.

Nel sondaggio sull'e-government del 2022 è stata presentata una formula più raffinata per calcolare l'indice dei servizi online. Il nuovo approccio mira alla standardizzazione, normalizzazione e alienazione dell'OSI rispetto all'Indice Locale dei Servizi Online (Local Online Service Index, LOSI). Per ottenere tali risultati nell'OSI sono state definite 5 aree tematiche distinte che formano 5 sottoindici: quadro istituzionale (institutional framework, IF), fornitura di servizi (services provision, SP), fornitura di contenuti (content provision, CP), tecnologie (technology, TEC) e partecipazione digitale (e-participation, EPI). A ciascuno dei 5 sottoindici di OSI viene assegnato un peso basato sulla proporzione relativa di domande appartenenti alla categoria associata nel questionario di valutazione OSI: IF 10%, SP 45%, CP 5%, TEC 5%, EPI 35%. Il secondo più importante sottoindice è la partecipazione digitale che include la comunicazione digitale. Aggiungendo a essa la fornitura di contenuti che sono anche un mezzo di comunicazione, arriviamo che in totale i vari modi di comunicazione o scambio informatico sono circa il 46% dell'EGDI.

---

<sup>20</sup> E-Government Development Index (EGDI), Date Views 29.03.2023  
<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index>.

#### **1.4. La comunicazione nell'E-Government**

La comunicazione in generale è un fondamento della società in quanto permette di esprimersi, di instaurare relazioni soddisfacenti con valori ed obiettivi chiari e condivisi, in modo da ottenere i risultati sociali desiderati. La comunicazione non necessariamente deve avvenire faccia a faccia, ma può avvenire anche attraverso i vari mezzi di comunicazione e scambio informatico. La diffusione delle tecnologie di informazione e comunicazione (TIC) è un argomento centrale nello studio dell'e-government (Calista, Melitski, 2007), poiché l'uso delle TIC può migliorare la fiducia del pubblico dei cittadini nel governo e promuove la trasparenza e la velocità di reazione delle istituzioni (Milakovich, 2010).

Infatti, la fiducia tra i cittadini e il governo o l'amministrazione, sia sul piano nazionale, che sul livello locale è estremamente importante, in quanto la capacità di ascolto e comprensione, così come la possibilità di avere un'interazione strutturata tra amministrazione e amministrati permette di attivare e sviluppare il "senso di appartenenza alla cittadinanza" (Faccioli, 2000). Parlando dell'interazione si fa riferimento alla:

"... manifestazione empirica della relazione nel qui-e-ora. la relazione si riferisce all'insieme delle interazioni svoltesi nel tempo e cristallizzate in una "memoria" o in un vissuto. è nella reciprocità che relazioni e interazioni prendono la forma di un cambio comunicativo" (Ghisleni, 2002, pp. 55-67).

L'interazione non esclude la comunicazione, ma descrive in una maniera più complessa la relazione tra l'amministrazione e il cittadino nel momento dello scambio informatico che sia in formato di un dialogo o di uno scambio di informazioni unilaterale, in quanto è importante prendere in considerazione non solo il valore informatico nel momento della comunicazione, ma anche il valore di una tale comunicazione e le conseguenze sui cambiamenti sociali. Come

descrive Carla Bertolo nel suo libro “L’interfaccia e il cittadino” (2005), la costruzione del rapporto di fiducia tra l’amministrazione e il cittadino non si basa unicamente sulla comunicazione, ma più che altro sulla trasparenza, partecipazione, accesso e scambio facilitato: tutto questo per attivare quei meccanismi sociali di cambiamento che sono “in grado di riprodurre consenso e legittimazione” (Bertolo, 2005, p. 39). Negli ultimi dieci anni, l'e-government si è evoluto dal fornire servizi e contenuti statici al coinvolgimento dei cittadini e alla loro partecipazione digitale attraverso i new media e le varie piattaforme informatiche di comunicazione digitale (Manoharan, Melitski, Holzer, 2023). Questo è stato necessario per stabilire un nuovo rapporto di fiducia tra l’amministrazione e il cittadino volto alla valorizzazione dell’opinione pubblica e allo stimolo dello sviluppo della democrazia elettronica.

In un breve articolo pubblicato sul sito Smart City Hub nel 2021 è stato detto che “il XIX secolo è stato il secolo degli imperi, il XX secolo è stato il secolo dei stati nazionali e il XXI secolo sarà il secolo della città” (Gavin, 2021). E possibilmente il XXI secolo sarà un secolo di una città democratica e accessibile:

“possiamo così più agevolmente riconoscere e svelare la tendenza semplicista che tende a identificare il progresso degli aspetti quantitativi e tecnologici dell’informazione con il progresso della qualità della relazione sociale (democratica) e con l'aumentata efficacia delle strutture organizzative delle istituzioni pubbliche” (Bertolo, 2005, p. 27).

Insieme al concetto dell’e-government si è sviluppato anche il concetto dell’e-democracy che a sua volta ha introdotto i concetti di governo aperto e di trasparenza come elementi necessari per un governo moderno e digitale dato che promuovono l'accesso ai dati e il loro utilizzo, l'interoperabilità e l'innovazione (Hansson, Belkacem, Ekenberg, 2015). Tra i nuovi concetti ed elementi introdotti dalla democrazia elettronica ci sono anche servizi di social networking. Questi

servizi sono dei servizi online che permettono di creare delle reti sociali virtuali: come i siti web e le applicazioni mobili che permettono agli utenti di condividere informazioni in qualsiasi formato (testo, video, audio, immagine) e interagire<sup>21</sup>.

I servizi di social network possono essere distinti in base al formato delle comunicazioni (come testi brevi, immagini o musica anche se attualmente è in atto un'integrazione dei diversi servizi all'interno dei diversi social network e social media nel tentativo di mantenere i propri utenti e attrarne di nuovi, offrendo più format di comunicazione) o in base al tipo di relazioni cui sono orientati (amicali, lavorative, pubbliche, etc.)

La comunicazione della Amministrazione Digitale può essere distinta in tre canali di comunicazione in base ai flussi di informazione:

- dall'Amministrazione al Cittadino o al Consumatore (G2C);
- dall'Amministrazione all'Impresa (G2B);
- dall'Amministrazione all'Amministrazione (G2G).

I social network sono considerati un'area della democrazia digitale perché è quell'ambiente nel quale i cittadini interagiscono alle proprie condizioni<sup>22</sup>. Nel governo digitale l'uso dei social network da parte dell'amministrazione è un mezzo per stimolare una più attiva interazione con i servizi pubblici, in quanto attraverso le reti sociali virtuali le varie istituzioni governative possono misurare, con parametri qualitativi e quantitativi, l'efficienza ed efficacia dei servizi erogati. Inoltre, l'amministrazione può condividere informazioni con la cittadinanza al fine di modellare le varie reazioni possibili anche al di fuori del campo digitale, così come può utilizzare questi mezzi analizzare le preoccupazioni comuni, la priorità tra di esse e la loro rilevanza. Questo in relazione a G2C e G2B, mentre relativamente a G2G i social media possono essere uno strumento importante, in particolare nel campo della diplomazia, ad esempio per comunicare la posizione delle parti negoziali, oltre ad essere un'ulteriore fonte di informazioni quando i più tradizionali mezzi di raccolta delle

---

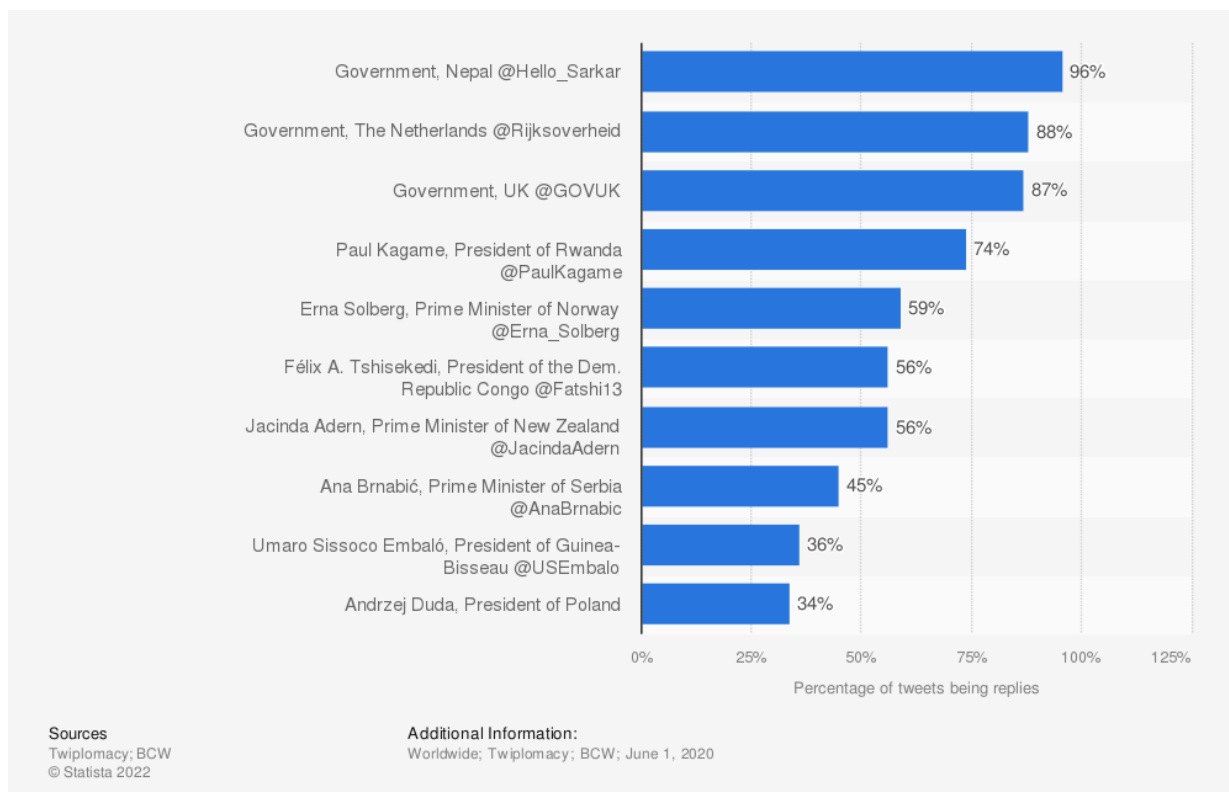
<sup>21</sup> Social network, Date Views 31.03.2023 [www.treccani.it/enciclopedia/social-network](http://www.treccani.it/enciclopedia/social-network).

<sup>22</sup> Limitati dalla policy del social network e la legge.



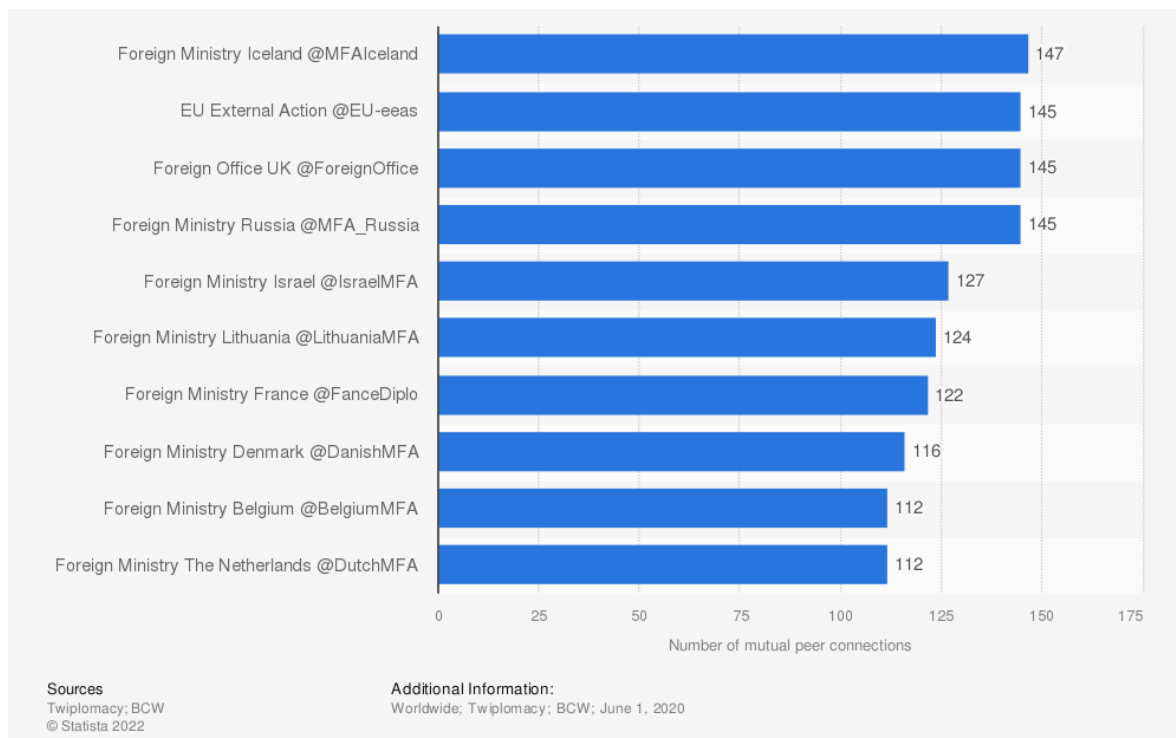
informazioni, per limiti diplomatici o di accesso ai media, sono limitati<sup>23</sup> (l'esempio quantitativo di relazioni digitali G2G è illustrato nelle Immagini 3 e 4).

*Immagine 3. I leader mondiali più attivi e con i più alti tassi di risposta su Twitter a giugno 2020, tratto da Twiplomacy, BCW, Statista 2023.*



<sup>23</sup> Internet and social media: A focus on diplomacy, Date Views 31.03.2023 [www.diplomacy.edu/histories/internet-and-social-media-a-focus-on-diplomacy/](http://www.diplomacy.edu/histories/internet-and-social-media-a-focus-on-diplomacy/).

*Immagine 4. Quantità di connessioni reciproche su Twitter tra leader mondiali e ministeri degli esteri a Giugno 2020, tratto da Twiplomacy, BCW, Statista 2023.*



Gli esempi di tale comportamento possono essere trovati su quasi tutti i social media come Facebook, Instagram, Twitter e YouTube: la statistica del maggio 2018 relativa ai paesi membri delle Nazioni Unite mostra che il 97% degli stessi aveva una presenza ufficiale su Twitter; Facebook si è classificato secondo con un tasso di utilizzo del 93%<sup>24</sup>. Tale apertura alla comunicazione bidirezionale e alla trasparenza rendono i social network un'area della democrazia digitale nell'ambito del Governo Digitale e della Città Digitale.

La democraticità di una città digitale non sta solo nell'erogazione dei servizi pubblici e nello svolgimento dei procedimenti amministrativi, ma nel coinvolgimento dei cittadini nel discorso pubblico. La comunicazione pubblica nella Città Digitale è un marchio di democrazia moderna. Il premio Nobel Amartya Sen sostiene che non solo la comunicazione pubblica è uno dei correlati

<sup>24</sup> Most popular social media platforms used by UN member states in May 2018, Date Views 31.03.2023 [www.statista.com/statistics/348518/most-used-twitter-platform-world-leaders/](https://www.statista.com/statistics/348518/most-used-twitter-platform-world-leaders/).

della democrazia, ma la discussione pubblica stimola e migliora il funzionamento della democrazia (Sen, 1999).

Questo però solo se questa comunicazione e discussione sono vere e organizzate correttamente. Come fa notare Stella sull'esempio dei sondaggi, essi:

“danno voce e forme all'audience, consentendole un ingresso privilegiato nei dibattiti televisivi, ai quali partecipa insieme a personaggi della politica, della cultura e dell'economia. La loro funzione è di fare spettacolo e rendere credibile l'accesso all'arena collettiva ritagliata dal medium” (Stella, 1999, p. 145).

### **1.5. I problemi della comunicazione nella Città Digitale**

I possibili problemi della comunicazione digitale amministrativa<sup>25</sup> nell'ambito della Città Digitale possono essere divisi in 4 categorie che corrispondono ai quattro dei cinque ambiti dell'implicazione di Internet evidenziati nell'articolo “Implicazioni sociali di Internet” (DiMaggio et al., 2001):

1. disuguaglianza (il “divario digitale”);
2. comunità e capitale sociale;
3. partecipazione politica;
4. organizzazioni e altre istituzioni economiche;

Il divario digitale è un termine che viene usato a riguardo del divario tecnologico nell'accesso alle TIC per via di fattori come condizioni economiche e livello d'istruzione.

---

<sup>25</sup> L'argomento dei problemi della Comunicazione Pubblica attraverso i new media è discusso in maniera più dettagliata nel Capitolo 2 dedicato alla Comunicazione Pubblica, qui si vuole soltanto dare conto brevemente dei problemi della comunicazione pubblica in una Città Digitale relativamente a sicurezza digitale e trasparenza dei dati.

Con il passaggio da una governance fisica a una governance digitale, come descritto in precedenza, gran parte, se non la totalità, dei servizi sono disponibili anche in formato digitale; ogni anno il numero di questi servizi aumenta come dimostrato dalla ricerca delle Nazioni Unite nel 2022 sull'E-Government (United Nations, 2022): per esempio, secondo questo sondaggio, tra gli Stati membri delle Nazioni Unite, dal 2016 al 2022 sono raddoppiate le possibilità di essere informati via App o SMS riguardo istruzione, lavoro, sanità, ambiente, protezione sociale e giustizia:

*Tabella 1. E-government: disponibilità di servizi mobili nel mondo 2014-2022, per settore<sup>26</sup> (United Nations, 2022).*

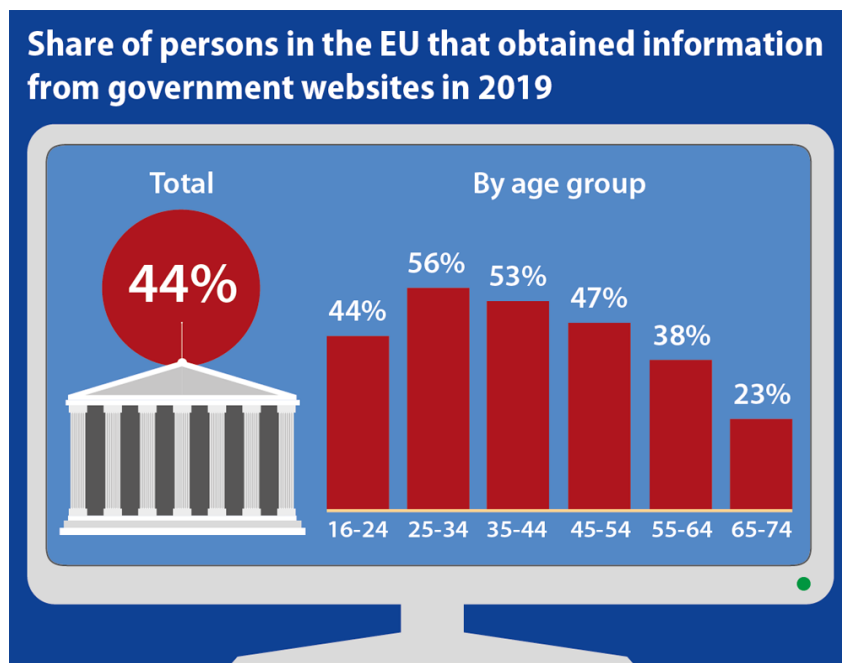
	Istruzione	Lavoro	Sanità	Ambiente	Protezione sociale	Giustizia
2014	14%	11%	11%	7%	8%	-
2016	30%	25%	34%	24%	23%	-
2018	46%	38%	36%	36%	33%	-
2020	54%	54%	54%	52%	47%	41%
2022	66%	59%	53%	70%	56%	52%

La questione del divario digitale (o digital divide) in questo contesto è rappresentata dal difetto informativo che sorge tra chi ha accesso a Internet e dispone degli strumenti informatici per utilizzarla e chi non ne dispone, ed è quindi limitato nelle proprie possibilità di accesso alle informazioni, quantomeno un limite temporale, così come la possibilità di esprimersi in merito ai problemi della città e di accedere e utilizzare tutti i servizi disponibili (vedi Immagine 5).

---

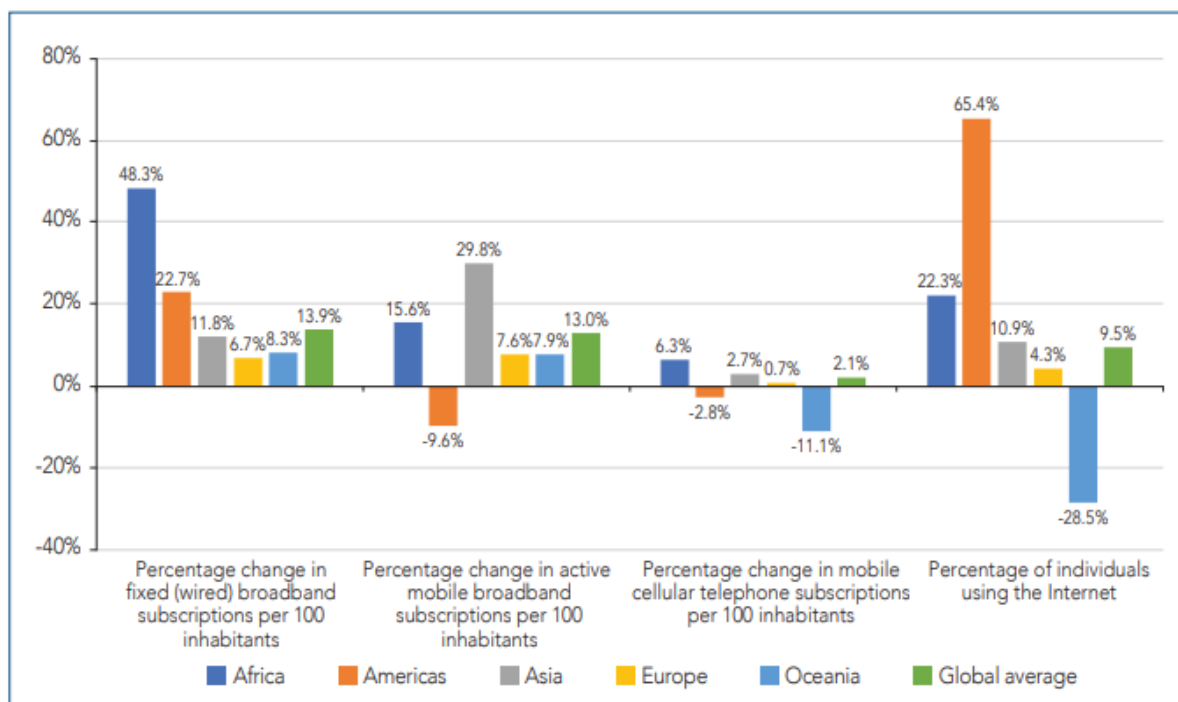
<sup>26</sup> Percentuale di paesi che offrono app mobili o SMS per aggiornamenti di informazioni pubbliche dal 2014 al 2022, per settore.

*Immagine 5. Percentuale di persone nell'UE che hanno ottenuto l'informazione da un sito amministrativo nel 2019, tratto da Eurostat.*



Questa disegualianza però sta diminuendo: nel 2019, il 44% dei cittadini dell'Unione europea ha dichiarato di aver ottenuto informazioni dai siti Web delle autorità pubbliche negli ultimi 12 mesi; questo è superiore del 33% rispetto ai cittadini che hanno segnalato lo stesso nel 2008 (vedi Immagine 5). Parzialmente il problema della disegualianza si sta risolvendo grazie a una delle tendenze dell'e-government chiamata m-gouvernement (detto anche governo mobile). Questo termine si riferisce all'aumento dell'uso di dispositivi mobili con le loro applicazioni per rendere la connessione tra i cittadini e le autorità più veloce, meno costosa e in grado di coinvolgere un maggior numero di persone (Kushchu, Kuscu, 2003; Ertürk, Şengül, Rehan, 2013), anche in funzione dell'accresciuto numero di utenti dotati di uno smartphone (vedi Immagine 6).

*Immagine 6. Quota della popolazione che utilizza Internet (2022), per regione tratto da 2022 United Nations E-Government Survey.*



Source: 2022 United Nations E-Government Survey.

La questione di quanti utenti hanno accesso ai TIC riguarda anche il problema della partecipazione politica. Le precedenti preoccupazioni sugli sviluppi dell'e-government in materia di tecnologia sono dovute al limitato utilizzo di piattaforme online per motivi politici da parte dei cittadini nelle partecipazioni politiche locali. Una ricerca statunitense sull'argomento del 2009 (Mossberger, 2009) ha mostrato che rispetto agli anni precedenti la situazione era migliorata: c'è più trasparenza e interattività, insieme al tentativo di creare e consolidare le comunità locali. Allo stesso tempo, l'autrice nota che ci sono problemi di accessibilità (come notato più sopra) sia a livello locale che nazionale, che mettono in dubbio quanto il sistema sia e-democratico e diretto a risolvere i problemi con il coinvolgimento del pubblico. Se sicuramente è rilevabile una tendenza ad un maggior coinvolgimento dei cittadini nella vita della città (vedi Tabella 2), dall'altra parte il coinvolgimento politico mira di più

a un consolidamento dei rapporti e a risolvere piccoli problemi sociali, anziché veramente coinvolgere il pubblico nella politica: si crea un'illusione di partecipazione, uno spettacolo, come fa notare Stella (1999).

*Tabella 2. Numero di paesi che utilizzano strumenti di coinvolgimento online nel 2018, per regione (United Nations, 2019, p. 119).*

	Europa	Asia	Africa	Americhe	Oceania
Portale con strumenti di social networking	42	42	46	35	12
Portale con strumenti elettronici per la consultazione/deliberazione pubblica	39	35	24	32	5
Uso recente di strumenti di consultazione/deliberazione online per lo sviluppo	40	40	46	34	12
Non sono disponibili strumenti/attività di coinvolgimento online	0	1	2	0	0

Questo spesso avviene utilizzando la partecipazione alla soluzione di problemi su scala micro (ad esempio a livello di quartiere o di caseggiato) che crea l'illusione di prendere parte al processo decisionale, mentre in realtà viene utilizzato per distrarre da problemi e/o decisioni di portata ben maggiore che invece vengono riservati a gruppi ristretti, trasformando i TIC in piccole chat tematiche come piccole comunità locali. Come aveva correttamente notato Crang (2000), c'è uno spostamento dalle comunità "fisiche" alle comunità digitali; contemporaneamente Crang sbagliava nel sostenere che queste comunità siano fasulle e che con la digitalizzazione la comunità svanisce e la socializzazione diminuisce. Al contrario, nell'era del Web 2.0, con le TIC, i social networks e i social media c'è un significativo aumento della socialità, ma di una socialità diversa dalla sua definizione classica: questa socialità digitale è facilitata e dinamizzata dalla connettività permanente e dal social networking sul web: "paradossalmente, la vita virtuale è più sociale di quella fisica, ormai individualizzata dall'organizzazione del lavoro e della vita urbana" (Castells, 2013).

Altrettanto vale per le organizzazioni e altre istituzioni economiche. La penetrazione di Internet e dei social media è correlata alla crescita economica (Kiuru, Inkinen, 2019): nel 2022 ha contribuito al 3,2% del PIL (prodotto interno lordo) in India e al 4% del PIL nei paesi europei (Kamruzzaman, 2022). Anche se alcuni studi suppongono che la correlazione sia positiva solo a livello globale, mentre a livello urbano la correlazione sia negativa (Dell'Anno, Rayna, Solomon, 2016).

Resta comunque indiscussa l'importanza delle TIC: nella politica, nell'economia, nella vita sociale, in ogni area della nostra vita ormai. Ogni giorno vengono creati 3,5 quintilioni di byte di dati: almeno 1200 petabyte di dati vengono archiviati e condivisi solo utilizzando giganti dei media digitali come Facebook, Google, Amazon, Microsoft, ecc. (Wise, 2023). E questo ci pone d'avanti a uno dei più grossi problemi della comunicazione digitale nell'e-government e nelle e-città: la sicurezza informatica, ovvero la protezione di quanto gli utenti mettono online nel comunicare attraverso le TIC. A questo riguardo esistono leggi sui crimini informatici (cybercrimes) e politiche sulla sicurezza informatica che, come scopo, hanno quello di promuovere la cybersicurezza come una priorità nazionale. Per misurare tutti i fattori della sicurezza informatica, avere un'immagine della situazione attuale, aumentare la consapevolezza dell'importanza e delle diverse dimensioni del problema viene usato l'Indice Globale della Sicurezza Informatica (Global Cybersecurity Index, GCI). Il GCI misura l'impegno dei paesi membri dell'ONU nei confronti della sicurezza informatica a livello globale in base a cinque pilastri: misure legali, misure tecniche, misure organizzative, sviluppo delle capacità e cooperazione<sup>27</sup>.

Attualmente si può osservare, nell'ambito della sicurezza informatica, una tendenza dove i paesi ad alto reddito hanno un livello di GCI molto più elevato rispetto ai paesi a basso reddito (vedi Immagini 7 e 8) con una distribuzione a forma di clessidra (vedi Immagine 9): tanti paesi con un livello del GCI alto, tanti

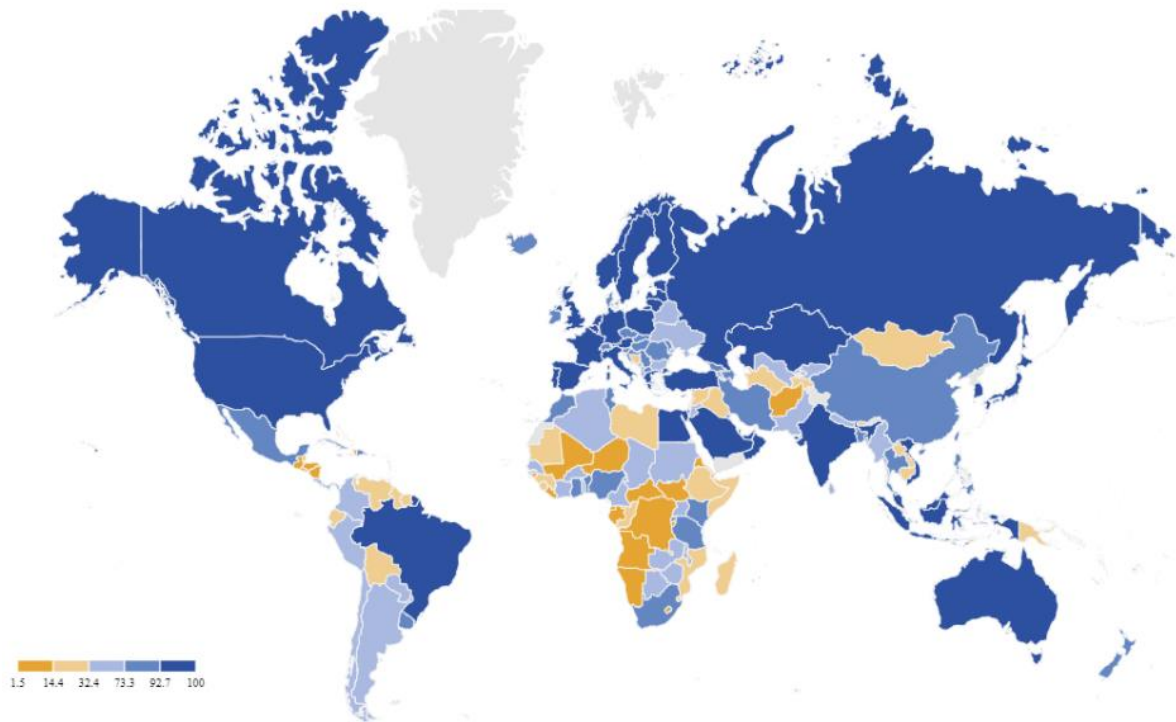
---

<sup>27</sup> Global Cybersecurity Index, Date Views 03.04.2023 [www.itu.int/en/ITU-D/Cybersecurity/Pages/global-cybersecurity-index.aspx](http://www.itu.int/en/ITU-D/Cybersecurity/Pages/global-cybersecurity-index.aspx).

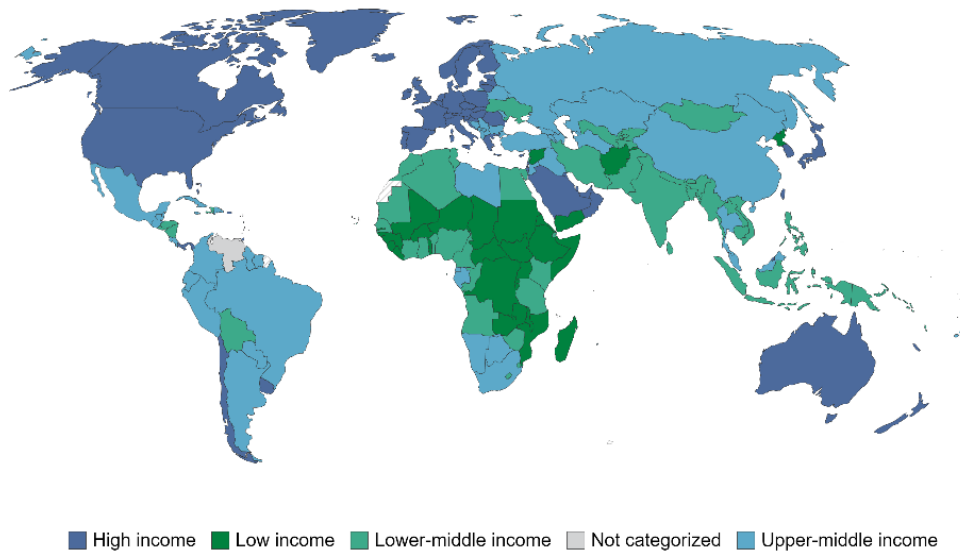


paesi con un livello del GCI basso e pochi paesi con un GCI medio che di solito rappresenta una fase di transazione da un livello di sicurezza informatica basso, quasi assente, a un livello di sicurezza informatica elevato che garantisce la sicurezza dei dati.

*Immagine 7. Mappa dell'Indice di sicurezza informatica globale 2021, tratto da Global Cyber Security Index 2021.*



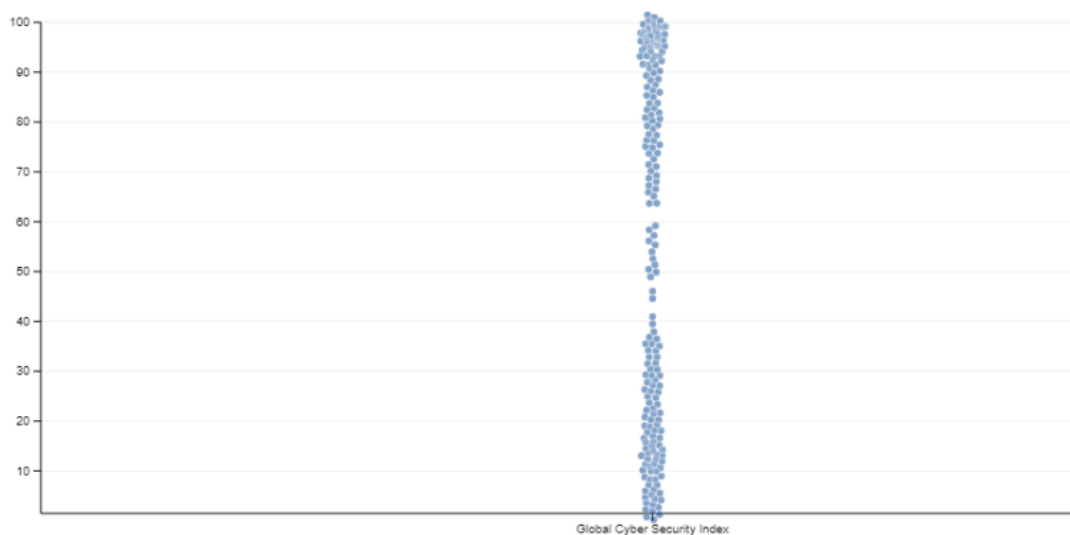
Appendice 8. Immagine 8. Gruppi di reddito della Banca mondiale, 2021, tratto da World Bank.



Source: World Bank

OurWorldInData.org/economic-growth • CC BY

Immagine 9. Indice di sicurezza informatica globale, panoramica globale, tratto dalla Commissione Europea.



Ricapitolando, il “digitale” è molto importante per una città: esso migliora la vita ai cittadini e all’amministrazione pubblica urbana. Però la digitalizzazione comporta anche molti problemi da risolvere, tra i quali l’organizzazione della comunicazione pubblica attraverso i new media.

## Capitolo 2. Comunicazione pubblica

### 2.1. Che cos'è la comunicazione pubblica?

La Città Digitale, l'E-Governo e l'E-Democrazia sono tre pilastri chiave di una moderna società urbana. Però a questi è necessario aggiungervene un quarto: la Comunicazione Pubblica. Come nota nel suo libro "I nervi del potere" Karl Deutsch (1963), l'essenza di ogni governo è il processo di decision-making, cioè il processo complesso di prendere una decisione in base alle informazioni possedute sulla situazione e le alternative disponibili<sup>28</sup>; questo processo può essere effettuato dai cittadini stessi come membri della società sulla quale la decisione presa avrà un effetto diretto (democrazia diretta), oppure può essere trasferito a delle figure che sono state elette per rappresentare l'opinione o le opinioni pubbliche (democrazia rappresentativa), oppure questo diritto può essere tolto ai cittadini (regimi autoritari e totalitari).

L'essenza di questo processo a sua volta è la comunicazione, secondo Deutsch (1963). Quindi la comunicazione è l'essenza di ogni governo. Nello stesso periodo dei lavori di Deutsch, anche Luhmann (1970) scrive un saggio sulla comunicazione dove parla dell'opinione pubblica. In questo saggio Luhmann abbandona la lettura storica di Habermas, che quale si concentra sullo sviluppo storico, economico e politico delle democrazie e della comunicazione in esse, e si focalizza sul concetto dell'opinione pubblica e l'importanza "dell'accertamento funzionale dei concetti e non della rilevanza politica" (Luhmann, 1970, p. 86).

Il concetto di opinione pubblica come tipologia di relazione tra i soggetti di una democrazia, secondo Luhmann ha due caratteristiche fondamentali: deve essere generale, per semplificare la discussione pubblica anziché frammentarla;

---

<sup>28</sup> Decision-making process, Date Views 19.04.2023 [www.umassd.edu/fycm/decision-making/process/](http://www.umassd.edu/fycm/decision-making/process/).

deve essere una valutazione informata dell'argomento e non un semplice giudizio di valore privo di valutazioni. Se questi criteri non vengono rispettati non può avvenire uno scambio di opinioni tra due soggetti. Questa visione di Luhmann è molto influenzata dalle ipotesi di Habermas sulla struttura della discussione pubblica. Ciò ci porta alla conferma che Habermas, Deutsch e Luhmann con termini diversi parlano della comunicazione pubblica:

“capacità di comprendere processi diversi e di fare interagire molteplici attori pubblici nella prospettiva di attivare la relazione tra lo Stato e i cittadini al fine di promuovere un processo di crescita civile e sociale” (Bertolo, 2005, p. 31).

Tale definizione soggettiva, dove la comunicazione pubblica include tutte le forme di comunicazione provenienti dalla pubblica amministrazione, crea un modello di comunicazione pubblico dicotomico dove c'è l'amministrazione pubblica e il mondo esterno a esso. Tra di loro i due soggetti si scambiano informazioni ma manca la gestione comune delle soluzioni e/o azioni intraprese in risposta ai problemi sollevati, ponendo appunto le soluzioni al di fuori della sfera della comunicazione pubblica e relegandole ai processi interni di ogni attore.

Secondo Grandi (2007) invece, la comunicazione pubblica è più complessa e consiste di tre vertici – lo Stato, i cittadini e i mezzi di comunicazione di massa. Questa visione della comunicazione pubblica ci riporta alla definizione oggettiva della comunicazione pubblica. Questa definizione, presentata da vari autori come Miani (2005) e Mancini (2004), anziché sulla comunicazione si concentra sull'oggetto della comunicazione. Ritornando alla definizione soggettiva, il “bene comune” è l'oggetto e la leva principale nella comunicazione pubblica, e pur essendovi un rapporto stretto tra utilità sociale dei comportamenti ed il loro valore in termini di bene comune, si deve contemporaneamente ricordare che il flusso di informazioni e la rappresentazione sociale degli eventi è pur sempre

controllato dal potere così come i flussi di denaro e i processi decisionali ultimi (Touraine, 1992). La definizione soggettiva prende in considerazione l'idea del "bene comune" della definizione oggettiva e la sviluppa oltre, evidenziando la comunicazione pubblica interna ed esterna. La comunicazione pubblica interna si concentra sui cambiamenti all'interno agli enti, sulla preparazione e adattamento a questi cambiamenti, cioè serve come strumento strategico di gestione della cultura aziendale dentro le istituzioni. La comunicazione pubblica esterna invece consiste dall'interazione delle varie istituzioni con dei soggetti esterni. La comunicazione pubblica esterna ha tre categorie comunicative.

La prima categoria è la comunicazione dell'istituzione pubblica (detta anche comunicazione istituzionale). Questo tipo di comunicazione pubblica in pratica rispecchia la definizione oggettiva della comunicazione pubblica. All'interno di questo fenomeno esistono varie sottocategorie che si differenziano in base agli scopi secondari della comunicazione istituzionale. Come scopo generale tutti i tipi di comunicazione pubblica istituzionale hanno il rendere pubbliche e note le funzioni, le attività, l'identità e la posizione delle istituzioni dalle quali avviene la comunicazione;

La seconda categoria è la comunicazione politica, proveniente da partiti, movimenti e altre organizzazioni di carattere politico, incluse le istituzioni pubbliche e private. Il tempo di questo tipo di comunicazione pubblica non è limitato alle campagne elettorali (Miani, 2003), ma va oltre: lo scopo è di creare consenso nella società e influenzare le decisioni dello Stato. È importante notare però che se nel caso della comunicazione istituzionale i soggetti della comunicazione pubblica sono i cittadini, nella comunicazione politica i soggetti principali alla comunicazione sono i cittadini elettori o le istituzioni stesse alle quali queste organizzazioni vogliono traslare la propria visione;

La terza categoria, infine, è la comunicazione sociale (altrimenti nota come comunicazione di solidarietà sociale), proveniente da istituzioni pubbliche, semipubbliche e private. Questo tipo di comunicazione pubblica ha lo scopo di informare sui problemi sociali esistenti e sensibilizzare l'opinione pubblica su di

essi anche con azioni a riguardo. Come la comunicazione istituzionale, la comunicazione sociale ha delle sottocategorie in base al tipo di offerta (che non sono beni e servizi, ma piuttosto progetti nel contesto della solidarietà sociale), il carattere dell'offerta (controverso o meno) e finalità dell'offerta (la soluzione di problemi di interesse generale e collettivo). In base a questi criteri Mancini (2004) ha individuato quattro sottocategorie della comunicazione sociale:

1. Comunicazione di pubblico servizio. Promuove servizi di interesse generale e proviene da istituzioni pubbliche e partiti;
2. Comunicazione sociale propriamente intesa. Promuove argomenti controversi e proviene da tutti gli enti;
3. Comunicazione delle responsabilità sociali. Difende gli interessi generali relativamente controversi e proviene di solito da istituzioni private;
4. Comunicazione delle altre "istituzioni quasi pubbliche". Si focalizza su argomenti controversi e proviene da enti semipubblici e privati che non sono partiti.

In tal modo possiamo osservare, che la comunicazione pubblica è uno strumento amministrativo complesso che permette l'interazione tra l'amministrazione pubblica e i cittadini a vari livelli. Essendo uno strumento complesso la comunicazione pubblica necessita dei criteri che permettano di valutare il suo funzionamento in vari ambiti.

## **2.2. Criteri della comunicazione pubblica**

Come già evidenziato, la comunicazione pubblica è una struttura molto complessa che consiste di vari criteri ed elementi, senza i quali non può funzionare correttamente, al fine di ottenere i risultati desiderati di consenso e solidarietà sociale e di poter influenzare le decisioni dello Stato. Questi criteri possono variare da paese a paese, in base alle leggi relative all'organizzazione

della Pubblica amministrazione e in base alle norme che regolano la Privacy. Però in linea di principio i criteri attuali della comunicazione pubblica sono simili tra di loro e si concentrano sulla valorizzazione delle dimensioni della trasparenza, dell'accesso, della partecipazione, dell'ascolto. Queste erano infatti le parole chiavi della Riforma della Pubblica amministrazione (Riforma Bassanini) del 1990 in Italia per segnalare la nuova identità della pubblica amministrazione nello spazio della comunicazione. Queste quattro dimensioni della comunicazione pubblica dovrebbero servire a rendere lo spazio pubblico più accessibile e democratico:

- La dimensione della trasparenza parla della chiarezza delle attività amministrative a chi non è familiare con la specifica di queste attività e il loro svolgimento;
- La dimensione dell'accesso parla del diritto alla documentazione e corretta informazione attuale in modo tempestivo;
- La dimensione della partecipazione parla dell'accesso ai processi deliberativi, includendo l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione dei linguaggi e l'attualizzazione degli strumenti e delle modalità di comunicazione e di servizi amministrativi;
- La dimensione dell'ascolto parla del rilevamento attuale, tempestivo e sistematico dei bisogni e dei livelli di soddisfazione dei servizi erogati dalla pubblica amministrazione.

Come si potrebbe notare le quattro dimensioni sono connesse tra di loro e non possono funzionare separatamente, ma solo contemporaneamente: senza la trasparenza gli individui non arriverebbero neanche alle altre dimensioni per il semplice fatto del non sapere i loro diritti e del non conoscere le loro possibilità e gli strumenti a loro disposizione; senza l'accesso è impossibile partecipare e essere sentiti; senza la garanzia di essere ascoltati non ha senso di partecipare; senza ascoltare non si può capire cosa nel sistema non funziona e cosa è necessario per rendere più trasparente e accessibile la PA e per elevare la qualità

dei servizi erogati e il livello di partecipazione politica, al fine di mantenere e sviluppare il sistema democratico.

A questi criteri, con lo sviluppo dello spazio digitale e del web, a partire dal 2000 si sono aggiunti altri criteri sulla qualità della comunicazione pubblica online. In vari paesi sono state pubblicate delle leggi o delle direttive sull'argomento, che vengono aggiornate in base ai cambiamenti tecnologici e sociali della società moderna e in relazione alle rispettive culture locali e/o nazionali. Per l'Italia questo momento di aggiornamento sul digitale è stata la direttiva 3/01 del Ministro della Funzione pubblica recante "Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni". Dal decreto è possibile evidenziare quattro principi principali sulla questione dell'uso ottimale delle TIC:

- Il ruolo della squadra di progettazione del sito deve essere ben definito e strutturato per la gestione efficace dei flussi informativi nel web tra le organizzazioni e all'esterno;
- Il web va utilizzato per pubblicare tutta l'informazione di rilevanza pubblica e relativa alle attività dell'amministrazione con un aggiornamento regolare delle informazioni;
- I siti devono essere comodi e pratici nell'uso per tutti gli utenti con una struttura trasparente per la massima fruibilità;
- I siti devono essere accessibili a tutti gli utenti malgrado le condizioni ambientali sfavorevoli, limitazioni strumentali e disabilità psicologiche o fisiche.

Come è possibile notare, questi principi rispecchiano i criteri della comunicazione pubblica evidenziati prima: il ruolo della squadra parla della trasparenza dei processi all'interno e all'esterno dell'organizzazione; la comodità e l'accessibilità dei siti parla dell'accessibilità alle informazioni e alla partecipazione. In più vengono evidenziate in maniera separata dai criteri principali la questione dell'efficacia della comunicazione (le informazioni devono essere rilevanti e attuali) e la questione di inclusione (bisogna creare le



condizioni per la partecipazione universale considerando le disabilità individuali).

Tuttavia, tali criteri e linee guida, creati al tempo del Web 1.0, necessiterebbero di un aggiornamento. Siamo oggi nel pieno della fase del Web 2.0 ed è già cominciato il passaggio alla fase successiva, del Web 3.0. Questo cambiamento ci porta a nuove tecnologie di comunicazione, inclusa la comunicazione pubblica, con nuove regole e una cultura comunicativa diversa. Tra i nuovi strumenti più pratici ed attuali a disposizione della pubblica amministrazione ci sono i new media.

### **2.3. La comunicazione pubblica attraverso i new media**

“[i media] consentono di orientarsi nel mondo, di stabilire gerarchie e priorità, collaborano a riprodurre divari conoscitivi, offrono, insomma, un capitale di competenze che solo in un momento successivo possono tradursi in condotte adeguate e riconoscibili. Con ciò, i media assolvono sempre più a una funzione socializzante che riguarda sia loro stessi (la credibilità come fonte di informazione e la condivisione di linguaggi), sia la società in cui sono collocati (la legittimazione dei ruoli soggettivi e collettivi per istituzioni e individui” (Stella, 1999, pp. IX-X).

Come è possibile notare, la comunicazione pubblica si sviluppa parallelamente allo sviluppo delle tecnologie di comunicazione di massa. I mezzi di comunicazione di massa noti oggi anche come i mass media sono nati come un medium per “produrre e diffondere messaggi indirizzati a pubblici molto ampi e inclusivi, comprendenti settori estremamente differenziati della popolazione” (Paccagnella, 2010, p. 96). Il vero primo medium di massa è stato la “parola stampata”, nato con l'invenzione della stampa a caratteri mobili di Gutenberg nel 1455 circa (Paccagnella, 2010). Questo tipo di mass media ha dominato il mondo

per più di quattro secoli. Come fa però notare Jeffrey Alexander nei suoi saggi sociologici (1981; 1990), ad un certo punto nelle società emerge un bisogno di informazione e comunicazione che non può essere realizzato da istituzioni e mezzi già esistenti.

Gli bisogni emergenti delle società rispecchiano anche i cambiamenti sociali, politici, economici e storici che stanno avvenendo in questa società. E quando nuove istituzioni e nuovi mezzi di comunicazione appaiono per soddisfare questi nuovi bisogni, essi tendono poi ad assumere le sembianze della società in cui vengono integrati: diventano indipendenti economicamente e politicamente, sviluppando un loro sistema interno autonomo che è in grado di fornire un prodotto “universale” (Mancini, 2004), riassumendo in sé molte funzioni dei media precedenti che vengono a sostituire (McLuhan, 1990). Così dalla stampa i mass media sono passati al telegrafo, telefono, radio e televisione con la scoperta e lo sviluppo delle reti elettroniche, fino ad arrivare alle tecnologie portatili come gli smartphone e alle reti telematiche, in particolare Internet, giungendo a quelli che oggi chiamiamo new media. Infatti, i new media sono il sesto e il più moderno dei sei tipi principali di comunicazione di massa<sup>29</sup>: media tradizionali (favole, canzoni, annunci in piazza, etc.), la stampa (giornali e libri), media elettronici/trasmittenti (radio, televisione, videogiochi, etc.), media all'aperto o Out of Home Media (OOH) (billboards, banners, posters per le strade, sugli edifici), media di transito (cartelloni sui bus e su altri veicoli inclusa la pubblicità) e infine i media digitali, detti anche i nuovi media (Internet).

Secondo Sonia Livingstone, in new media possono essere definiti come:

“Gli artefatti o dispositivi, utilizzati per comunicare o trasmettere il significato; le attività e le pratiche, in cui gli individui comunicano o condividano le informazioni; l’organizzazione sociale o le forme

---

<sup>29</sup> Types of Mass Media, Date Views 04.05.2023 [www.leverageedu.com/blog/types-of-mass-media/](http://www.leverageedu.com/blog/types-of-mass-media/).

organizzative, che si sviluppano intorno ai dispositivi e alle pratiche” (Lievrouw, Livingstone, 2007, p. XIV).

Considerando la definizione della comunicazione pubblica di Mancini (2004), si può descrivere la comunicazione pubblica attraverso i new media come un’attività simbolica nella società di condivisione informatica tra individui, per illuminare i problemi di interesse comune nella società, dove al centro del sistema non è più lo Stato, ma il cittadino:

“La comunicazione pubblica identifica quell’area dell’attività simbolica di una società in cui, a seguito dei processi di differenziazione sociale, sistemi diversi interagiscono e competono per assicurarsi visibilità e per sostenere il proprio punto di vista su argomenti di interesse comune” (Mancini, 2004, p. 77).

I new media possono essere presentati in varie forme, che con il tempo e lo sviluppo delle tecnologie digitali, aumentano di numero. Le diverse forme dei new media includono: Siti web, E-mail, Social media e Siti di Social Network (SNS), Blog e vlog, E-commerce e M-commerce, Interfaccia uomo-computer, Mondo virtuale e realtà virtuale. In base alle forme dei new media e considerando il quadro storico del loro sviluppo, è possibile evidenziare le seguenti caratteristiche dei nuovi media (van Dijk, 2002):

- la velocità di comunicazione a distanza;
- la portata geografica e demografica potenziale;
- l'enorme potenziale di memoria;
- l'accuratezza dell'informazione trasmessa;
- la convergenza;
- l'interattività;
- la partecipazione;

- l'ipertargettizzazione;
- la mancanza di limiti spazio-temporali;
- la selettività dei messaggi.

Ma cosa queste caratteristiche significano per la comunicazione pubblica attraverso i nuovi media? Che effetti producono?

#### **2.4. Effetti dei new media comunicazione pubblica e la società**

Nel complesso vengono evidenziate quattro tendenze nella comunicazione di massa contemporanea (Hague et al., 2011), inclusa la comunicazione pubblica:

- Commercializzazione. L'era dei media commerciali che trattano gli utenti non come cittadini, ma piuttosto come consumatori;
- Frammentazione. La vasta scelta di canali informativi disponibili a tutti gli utenti;
- Globalizzazione. Accesso facilitato globale a quasi tutti i servizi disponibili in rete,
- Interazione. Maggior uso di canali interattivi che sviluppa la comunicazione bottom-up.

La commercializzazione inizialmente può sembrare un aspetto negativo, visto che nel trattare gli utenti come consumatori e non come cittadini, possono essere trascurati i loro diritti e si possono creare nuovi livelli di segregazione (*digital divide*). Ma in realtà la commercializzazione degli utenti ha "salvato" l'e-governo e l'e-città. All'inizio i risultati dell'introduzione dei sistemi di e-democrazia sono stati scarsi, perché nel creare questo sistema digitale democratico è stato sottovalutato un contesto sociale chiave, ovvero la partecipazione. La creazione dei nuovi spazi di partecipazione (in questo caso spazi digitali) non è sufficiente, bisogna creare le circostanze e la motivazione per la partecipazione (Miani, 2001a; Miani, 2001b). Ed è qui che entra in gioco il fattore commercializzazione. Per le imprese il settore pubblico è un ottimo

cliente e l'e-città crea nuovi spazi pubblicitari, vendere e infine guadagnare, Per questo le imprese sono disposte a investire nello studio sociologico degli utenti, creare le migliori condizioni di fruibilità per essi, aumentare il loro interesse per l'e-governo (Miani, 2005). Quindi, da un lato la commercializzazione sta creando dei problemi che bisognerà risolvere nel futuro, come il divario digitale in base al reddito, ma allo stesso tempo ha aiutato la "sopravvivenza" della comunicazione pubblica negli spazi digitali anche attraverso i new media.

Un'altra tendenza ambigua è la globalizzazione nel complesso con la tendenza di interazione. Generalmente parlando, la globalizzazione indica un complesso di eventi, dovuti alla crescita dell'integrazione tra le diverse aree del mondo<sup>30</sup>. Come spiega Castells (2013), la società contemporanea è una società in rete e di rete. Questo significa che nella nostra società le reti individuali e organizzative sono basati su reti digitali in Internet. E poiché le reti sono globali e senza confini, la società in rete è una società in rete globale ed infinita.

Secondo alcuni autori, che lo rappresentano ad esempio nel caso della Cyberville, la globalizzazione digitale è solo una finzione e non crea connessione o reti sociali globali reali, ma causa in realtà l'isolamento individuale, ovvero che l'interazione digitale non sia nient'altro che un'illusione: in conclusione, sostengono questi autori (Crang e autori da questi citati), questo complesso di tendenze prodotto dai new media ci porterà alla fine della nostra società. Contrariamente, come citato in precedenza, altri autori sostengono che questa non sia la fine né della comunità, né dell'interazione basata sul luogo; si tratta infatti soprattutto di rivalutare e ricostruire le relazioni sociali correnti in base alla nuova realtà digitale.

Castells nella sua trilogia sull'era dell'informazione (Castells, 1996-2003) e nell'articolo sull'impatto di Internet sulla società (Castells, 2013) conferma questa visione, spiegando che la digitalizzazione (che è un fenomeno all'interno della globalizzazione) ha stimolato l'individualizzazione nella nostra società. Ma individualizzazione non significa isolamento, e tanto meno la fine della

---

<sup>30</sup> Globalizzazione, Date Views 05.05.2023 [www.treccani.it/enciclopedia/globalizzazione](http://www.treccani.it/enciclopedia/globalizzazione).

comunità. La socialità viene ricostruita come individualismo e comunità in rete, attraverso la ricerca di individui con un comune sentire, in un processo che combina l'interazione online con l'interazione offline, il cyberspazio e lo spazio locale. Quindi, Internet aumenta la socialità, e questo fatto è dimostrato da altre ricerche (Castells et al., 2007; Rainie, Wellman, 2012; Cardoso, Cheong, Cole, 2009).

Parlando dell'interazione nel contesto delle tendenze dei media di massa contemporanei, anche in considerazione di quanto scritto da Castells (2013), bisogna considerare come questi cambiamenti abbiano influenzato l'ambiente politico e amministrativo-pubblico.

Auvinen (2012) ha evidenziato 6 cambiamenti chiave nell'ambito di comunicazione pubblica dovuti ai new media:

- Gli utenti possono commentare o influenzare altri riguardo una questione politica rimanendo anonimi;
- Diversità e ricchezza di informazioni disponibili sui social media che possono essere utilizzate a favore o contro entità politiche;
- Velocità con cui si diffondono le notizie;
- Spostamento dall'obiettività alla soggettività<sup>31</sup>;
- La capacità dei social media di influenzare gli utenti in base alla combinazione di video, immagini e testo<sup>32</sup>;
- La censura non è efficace nei new media come in altre forme di media<sup>33</sup>.

Perlopiù Auvinen (2012) e poi anche Simons (2019) notano che quando le istituzioni usano i new media per influenzare il pubblico, a volte usano gli strumenti a loro disposizione solo per diffondere il loro messaggio e non per coinvolgere le persone. Anche se questo non esclude che i messaggi ricevuti

---

<sup>31</sup> Nel senso che i problemi vengono affrontati per un periodo di tempo più lungo sui media interattivi rispetto ad altri media, a causa del loro vasto spazio per il dialogo.

<sup>32</sup> Considerando che essi possono essere modificati da qualsiasi individuo e ridistribuiti.

<sup>33</sup> Per esempio, alcune delle notizie censurate rimangono accessibili agli individui attraverso gli account privati sui social media.

dagli individui possono essere autointerpretati (Simons, 2019), causando delle azioni impreviste dalle istituzioni. Il modo in cui le istituzioni in questa situazione sono capaci di influenzare gli individui è spiegato da Engesser et al. (2017) che nel loro studio collegano populismo e social media, affermando che i politici hanno il potere di influenzare gli individui sui social media adottando determinate strategie dichiaratamente populiste, seguendo più strategie di marketing commerciale che di comunicazione politica.

Nella stessa maniera si può assumere che anche i cittadini, posti ora come perno del sistema comunicativo, hanno la possibilità di partecipare, essere sentiti e influenzare le decisioni dello Stato, usando a loro volta strategie populiste nella gestione dei problemi. Con le nuove possibilità i cittadini anziché essere dei semplici consumatori (consumers) di informazioni, diventano dei “prosumers” (producers e consumers), cioè soggetti che non si limitano al consumo delle informazioni, ma che partecipano in maniera attiva alla produzione delle stesse. Il loro desiderio di partecipazione alla produzione può essere spiegato dal narcisismo (che una cosa normale per gli individui come creature non solo sociali, ma anche coscienti) e dalla voglia di fama. Questa motivazione alla partecipazione si chiama il “piccolo divismo”. Già negli anni ‘60 l’artista Andy Warhol aveva preconizzato questo fenomeno con la famosa frase attribuitagli “nel futuro tutti saranno famosi in tutto il mondo per 15 minuti”. Il “piccolo divismo” è quel fenomeno secondo il quale le persone cercano una visibilità elevata nella società per essere valorizzati. Un fenomeno molto più sviluppato oggi che prima, essendo la fase dell’iperdivismo, legata al web. Questa fase più recente di divismo è segnalata dall’emergere di molti outsider, che hanno la possibilità di ottenere visibilità sociale semplicemente sapendo usare il web. E una volta ottenuto anche una minima parte di visibilità, questi prosumers cercano di mantenere la loro posizione nel rimanere “attivi” che a volte vuol dire “vedere problemi là, dove non ci sono”.

Con una tale visione della situazione da entrambe le prospettive, si potrebbe assumere che uno degli effetti provocati nella comunicazione pubblica dall’uso

dei new media sia che le politiche moderne mirino più a soddisfare la richiesta pubblica narcisistica di partecipazione e “l’illusione” del mantenimento di promesse politiche, fingendo di restituire dei poteri ai cittadini, anziché veramente risolvere i problemi esistenti nella società e nello Stato.

Riassumendo, si può evidenziare quattro principali effetti sul pubblico, prodotti dai media (Hague et al., 2011):

- Rinforzo. Le opinioni preesistenti vengono rinforzate;
- Agenda setting. I media influenzano cosa pensiamo, di cosa parliamo e come lo valutiamo;
- Framing. Non c’è una narrazione completa, in luce vengono messe solo alcune caratteristiche degli eventi;
- Sensibilizzazione. I primi tre effetti influenzano l’interpretazione della vita quotidiana, al di là come essa viene descritta.

A parte gli effetti sul pubblico, ci sono anche gli effetti sulla sfera digitale pubblica prodotti dai new media<sup>34</sup> (Stella et al., 2018):

- Spettacolarizzazione, illustra come la politica contemporanea assomiglia a un mercato con dei prodotti da vendere, marche da scegliere e consumatori da convincere e quindi le informazioni vengono “spettacolarizzate”, resi in una forma meno informativa, ma più coinvolgente, interessante ed attraente;
- Personalizzazione, parla della “proposta politica” individuale, quando l’idea generale viene divisa in parti leggermente modificate che mirano a dei gruppi individuali separati;
- Vetrinizzazione (Codeluppi, 2007), descrive un uso superficiale di Internet, dove i media fungono da palcoscenico per l’esibizione della propria privacy, quasi come degli scaffali per le istituzioni per esporre i propri prodotti. Castells (2002) ha descritto questo effetto

---

<sup>34</sup> I criteri della comunicazione pubblica descritti prima possono nel loro sviluppo contemporaneo anche essere tradotti come effetti, ma in questo caso si parla più degli effetti nuovi diretti dai new media e digitalizzazione, anziché la trasformazione di qualcosa già esistente.



come uso dilettantesco e superficiale della rete, dove Internet non è niente in più di una bacheca elettronica, senza cura per la comodità e le richieste dei cittadini<sup>35</sup>.

Oltre gli effetti descritti sopra descritti, vanno notati anche quei fenomeni nella comunicazione pubblica dovuti allo sviluppo dei new media nell'ambiente amministrativo-pubblico. Nella definizione della comunicazione pubblica attraverso i new media uno degli elementi chiave è lo spostamento del focus dallo Stato al cittadino. Infatti, questa è la vera innovazione per la pubblica amministrazione, dove prima era il cittadino a inseguire la macchina amministrativa, e adesso invece dovrebbe essere il contrario. Questo fenomeno, quando “il potere non è più concentrato delle istituzioni (Lo Stato), nelle organizzazioni (l'industria capitalista) o nei controllori simbolici (religioni, media companies), bensì è diffuso in reti globali di informazioni, immagini, flussi finanziari e potere che circolano e mutano in continuazione, entro confini smaterializzati” (Stella et al, 2018, p. 41), si chiama “logica di rete” ed è descritto da Manuel Castells nella citata trilogia sulla società dell'informazione. Secondo Castells questo fenomeno è dovuto alla nuova struttura sociale dell'informazione, ad una nuova economia di informazione globale e a una nuova cultura della “virtualità reale”, che alla loro volta sono apparsi a causa della rivoluzione tecnologica delle TIC, di un capitalismo sempre sull'orlo della crisi e dell'emergere di nuovi movimenti sociali come il femminismo. A questa idea di Castells si può aggiungere anche l'idea di Miani (2005) sulla burocratizzazione delle istituzioni che doveva risolvere i problemi esistenti, ma col tempo ha prodotto un risultato opposto: anziché solidificare l'immagine dello Stato, l'apparato amministrativo pubblico ha creato una frattura tra lo Stato e i cittadini, solidificando l'immagine di uno stato incapace di costruire una relazione trasparente con i cittadini. Questo effetto prodotto a lungo termine dalla burocratizzazione dell'apparato amministrativo pubblico ha stimolato un passaggio abbastanza radicale di revisione e ricostruzione della relazione tra lo

---

<sup>35</sup> Come il rispondere in ritardo e con formule poco adatti alla realtà e possibilità dei new media.

Stato e i cittadini attraverso i nuovi mezzi di comunicazione di massa quali offrono nuove possibilità e nuove opportunità, pur ponendo allo stesso tempo impongono nuovi rischi a breve e lungo termine.

La questione della burocratizzazione e di conseguenza di istituzionalizzazione, infatti, ci porta a una delle conseguenze dello spostamento del centro della gravità dallo Stato al cittadino. Come è stato detto prima, questo spostamento è parzialmente dovuto all'integrazione dei new media nell'amministrazione pubblica per risolvere la frattura nella relazione Stato-pubblico. Da questo scaturiscono altre conseguenze: come fa notare Parsons nel suo libro "Il sistema sociale" (1965), "l'ordine sociale deriva dall'obbedienza degli individui e non tanto dall'assetto istituzionale, anche se quest'ultimo, naturalmente, la condiziona". Questo è importante perché una volta al centro del sistema il cittadino può non sentirsi obbligato a mantenere l'ordine sociale, ma allo stesso tempo, sempre secondo Parsons (1965), l'individuo "valuta la sua 'responsabilità' di fronte [agli] interessi degli altri soggetti e della collettività" che lo pone d'avanti a un problema "morale" sul come agire. Alla fine dei conti "la società impara sempre più ad agire in perfetto accordo nello stesso tempo in cui ognuno dei suoi elementi acquista maggior autonomia" (Durkheim, 1893).

In questo modo possiamo dire, che la trasparenza della comunicazione pubblica crea responsabilità individuale nella società, come contraltare al piccolo divismo descritto prima. Questo processo di elevata responsabilità "morale" è quasi una reinvenzione della solidarietà nella società digitale moderna. Durkheim (1893) descrive due tipi di solidarietà sociale – meccanica ed organica. La solidarietà meccanica è il tipo di solidarietà base che si fonda sulla somiglianza tra le persone, come un'unica massa nella società. Con la trasformazione digitale e la globalizzazione che ha allargato le reti sociali, le società sono diventate troppo complesse non solo per il numero di reti, ma anche per la varietà di individui e istituzioni, oggi non più una massa omogenea. In questo passaggio la solidarietà meccanica non riesce più a reggere le reti sociali e spunta la necessità di un nuovo tipo di solidarietà – quella organica. Questa si basa sul principio

dell'interdipendenza tra i vari attori della società, dove la società è vista come un unico organismo molto diversificato. E questo riconoscere la propria interdipendenza è la responsabilità morale di ogni individuo rispetto agli altri, anche in relazione alle iniziative da basso, passive o meno.

E per questo organismo c'è bisogno di spazio di rappresentanza: la città come luogo fisico, i new media come spazio digitale e la città digitale come spazio universale di rappresentanza e partecipazione.

## **2.5. La comunicazione pubblica nella Città Digitale**

Lo sviluppo della comunicazione pubblica nelle città parzialmente corrisponde alla teoria degli stadi di sviluppo portata avanti Walt Whitman Rostow<sup>36</sup>. I passaggi dai mass media tradizionali (annunci in piazza), alla stampa (giornali), ai media trasmittenti/unidirezionali (radio, televisione) e poi ai media digitali (Internet) sono contemporaneamente conseguenza e causa dei passaggi tra gli stadi di sviluppo della società. Il passaggio dai media tradizionali e la stampa<sup>37</sup> ai media trasmittenti fa parte della transizione al terzo stadio di trasformazione che è segnato dallo sviluppo dell'industria e parzialmente dei servizi, fase durante la quale l'amministrazione e la comunicazione pubbliche venivano strutturate e introdotte come strumenti democratici. Il passaggio invece ai media digitali inizialmente è stato considerato come parte del quarto stadio di diversificazione, rappresentato da un'industria ormai nel suo stadio di maturità ed una rapida crescita del settore terziario, ma oggi è possibile notare come i media digitali non solo siano parte, ma anche causa, del passaggio all'ultimo stadio di sviluppo del terziario avanzato. Questo perché “la società acquista il ruolo

---

<sup>36</sup> Secondo questa teoria economica, una società (o una regione, o una città) in ogni Paese si sviluppa economicamente, cercando sempre di modernizzarsi. Rostow aveva selezionato cinque stadi di sviluppo di una società (e in questo caso di una città): autosufficienza, specializzazione, trasformazione, diversificazione ed infine sviluppo del terziario avanzato.

<sup>37</sup> Il passaggio tra i quali illustra la transizione dal primo stadio di autosufficienza al secondo stadio di specializzazione.

dell'ambiente dove i media esercitano la loro azione sulla politica, l'istruzione, l'economia ecc. Gli effetti a lungo termine si caratterizzano così in una prospettiva prevalentemente culturale più che comportamentale” (Stella, 1999, p. IX), che calato nel contesto urbano significa che i problemi della città riflettono i problemi della società. E quando ci sono troppi problemi irrisolti nella società accade una rivoluzione urbana e non solo, come sostiene Bertolo: “una comunicazione pubblica che diventi, così, risorsa per un cambiamento sociale” (Bertolo, 2005, p. 33).

Questo fa emergere un problema: l'attuale passaggio da uno stadio all'altro non porta (ancora) con sé una vera e propria rivoluzione delle istituzioni; quindi, non si tratta tanto di un cambiamento in corso (ancora), ma più di un tentativo di adattare in qualche modo le istituzioni già esistenti, cercando di gestire i vecchi sistemi per nuovi scopi. Una situazione nella società che è stata descritta da Durkheim quando dice: “la maggior parte delle istituzioni sociali noi le abbiamo ereditate come già strutturate dalle generazioni precedenti. Non abbiamo avuto alcuna parte nella loro formazione” (Durkheim, tr. Namer, 2008). Questo significa che al tempo di cambiamenti sociali, come la rivoluzione urbana, la società si trova a dover gestire i bisogni emergenti attraverso delle istituzioni che non sono state create per soddisfarli, per fornire questi servizi attraverso queste tecnologie. Quindi, il sistema di gestione urbana e sociale rischia di crollare. Ed è in questo momento che assume una rilevanza strategica la comunicazione pubblica, e si evidenzia la sua importanza per una città nuova, una Città Digitale.

Come spiega Bertolo (2005) facendo riferimento a Mancini, la comunicazione pubblica serve sia all'integrazione funzionale che all'integrazione simbolica. L'integrazione simbolica serve per rafforzare l'identità e i valori caratterizzanti dell'istituzione che la promuove. E nel contesto urbano questa integrazione simbolica permette alla città di avere una “faccia” nello spazio digitale, con “faccia” intendendo un'immagine di valore sociale positivo che si forma nelle menti delle persone durante l'interazione con l'ente medesimo.

L'integrazione funzionale invece può essere orizzontale o verticale, dove la prima serve a delineare i compiti assunti da un'istituzione in confronto ad altre, distinguendola da esse e integrandola; la seconda serve invece per connettere i possibili "consumatori" dei prodotti e servizi alle istituzioni che li offrono. Queste integrazioni nelle istituzioni permettono alla comunicazione pubblica di fare uso non solo dell'approccio top-down, ma anche del bottom-up dove:

“nell'approccio top-down (dall'alto verso il basso), la funzione attuativa è volta a realizzare le attività (outputs) e i risultati (outcomes) indicati dai decisori di una politica. Di contro, un approccio bottom-up (dal basso verso l'alto) ritiene che i soggetti a cui è demandata l'attuazione vadano incoraggiati a adottare il provvedimento a condizioni locali e mutevoli” (Hague et al., 2011, p. 314).

In questo modo, la possibilità dell'iniziativa dal basso, anche passiva, permette la nascita di movimenti e iniziative sociali come rivendicazione dei diritti anche e soprattutto nelle società democratiche digitali. Infatti, per la democrazia digitale, le nuove tecnologie erano considerate come nuovi istituti di partecipazione che avrebbero dovuto abbattere le classiche barriere di accesso alla partecipazione politica. Così, se da un lato le nuove tecnologie digitali hanno abolito un tipo di barriere, dall'altro ne ha creato di nuove, come ad esempio il digital divide. Tuttavia, come dimostrano le esperienze degli studiosi di community networking, le nuove tecnologie hanno aiutato l'espansione, reinvenzione e rilancio della sfera pubblica (Miani, 2005).

Questo ad indicare che la comunicazione pubblica è uno dei pilastri di una città digitale dotata di e-governo.

Nel contesto della Città Digitale ve inoltre considerato non solo il fattore digitale, ma anche quello urbano. La città come luogo di vita e di attività umana presenta in sé una rete di relazioni sociali che sono connesse a luoghi fisici. Internet permette di trasportare questi luoghi fisici in spazi digitali accessibili a

tutti. Quindi la rete unisce gli spazi urbani, unendoli tra di loro (Stella et al., 2018). Ma sono gli spazi fisici che creano queste reti. Ed è la comunicazione pubblica che permette la coesistenza dei due che oggi non possono più esistere l'uno senza l'altro.

Un ulteriore elemento da notare e considerare è che la città, come descritto prima, comincia ad assumere una sua “faccia”, una “identità”, in quanto nella cultura informatica corrente un oggetto inanimato può “pensare” e avere una “personalità” (Turkle, 1997). In teoria, questa errata identificazione è un'allodoxia culturale, cioè un falso riconoscimento, quando un insieme di errori di identificazione portano a un'interpretazione sbagliata del soggetto. In pratica, invece la Città Digitale, a causa della cultura informatica, è veramente un'identità, un'identità digitale che parla, che comunica. Questo permette alla comunicazione pubblica di essere percepita non tanto come semplice scambio di informazioni, ma come interazione attiva e dialogante con una entità “reale” che si percepisce come in grado di ascoltare e di farsi ascoltare.

Questo rapporto tra i cittadini e la città permette all'amministrazione pubblica (che agisce in nome della città nello spazio della città) di applicare il modello comunicativo semiotico-enunciazionale nella comunicazione pubblica. La comunicazione pubblica in questo modello comunicativo viene descritta da Grandi “non come un canale attraverso il quale un emittente informa un enunciatario, ma come uno spazio in cui si confrontano, attraverso uno scambio contrattuale e, magari, polemico” (Grandi, 2007, p. 257). Con questo modello l'efficacia comunicativa si può ottenere solo in una situazione fiduciaria tra enunciatore ed enunciatario, situazione nella quale i loro ruoli sociali e le funzioni legate a questi ruoli non solo sono credibili, ma anche riconosciute ed accettate da tutti gli attori del processo comunicativo di vario grado e livello partecipativo.

Questa situazione comunicativa in una Città Digitale si ottiene attraverso una comunicazione pubblica che si basa sui 6 ambiti (Formez, 2004; Pittèri, 2007) della democrazia digitale e utilizza i new media per creare la “faccia” della

città, che a sua volta porta alla creazione di un rapporto di fiducia tra il cittadino e la città (inclusi i suoi enti come le istituzioni che “agiscono in nome” di questa città).





### Capitolo 3. Casi di comunicazione pubblica digitale

La comunicazione pubblica nelle città digitali avviene attraverso i nuovi media. I new media racchiudono in sé più elementi, tra i quali: siti web, posta elettronica, forum, social network, social media e telefonia mobile per le applicazioni. Nel contesto della comunicazione pubblica attraverso i new media nelle Città Digitali, al fine di implementare la democrazia digitale, c'è la necessità di media che permettano una comunicazione bidirezionale, il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini e non solo la distribuzione di informazioni alle masse.

Come notato in precedenza, esiste un problema legato alla permanenza di istituzioni con limitata capacità di gestire i nuovi bisogni. Un problema analogo può essere rilevato nell'ambito dei new media: siti web non ormai tanto comodi da usare, social media più orientati alla trasmissione di informazioni che alla comunicazione bidirezionale. Contemporaneamente, da lato opposto, i social network permettono di comunicare, ma non sono dotati delle difese necessarie per permettere all'amministrazione pubblica di usarli per la comunicazione pubblica garantendo la privacy e la sicurezza degli utenti e degli enti.

Per questa ragione sono state create delle piattaforme digitali di democrazia partecipativa per le amministrazioni pubbliche della Città Digitali. Queste piattaforme sono una combinazione di social network<sup>38</sup> (come Facebook, VKontakte, Instagram ecc.) e siti web che poi possono essere tradotte nelle applicazioni mobili.

---

<sup>38</sup> In questo caso è importante notare che i social network e i social media pur essendo cose diverse, hanno molte similitudini, e quindi esempi relativi all'uno sono validi per illustrare anche l'altro. Va considerato, infatti, che questi sistemi sono in continua evoluzione e spesso copiano/imitano funzioni uno dell'altro. Per esempio, Instagram e TikTok sono sia dei social network che dei social media. Instagram con i Reels ha imitato il concetto di TikTok (che ha avuto successo per il suo format) che è un tratto più da social media; nel frattempo TikTok ha copiato da Instagram i messaggi privati (una cosa che Instagram a sua volta aveva preso da Facebook) che è più un tratto dei social network. Quindi pur mettendo come base delle piattaforme di democrazia partecipativa i siti web e i social network, non si possono completamente i social media. Nel testo vengono nominati solo i social network, in quanto la loro funzione comunicativa è più rilevante, in questo studio, rispetto alla funzione di distribuzione di informazione dei social media.

Queste piattaforme servono per raccogliere opinioni, promuovere progetti sociali dal basso (incluso crowdfunding) e educare/informare i cittadini sui loro diritti e le opportunità disponibili. Esistono varie piattaforme di questo tipo che mirano ai vari aspetti della democrazia partecipativa, focalizzandosi su un obiettivo (per esempio, raccogliere solo dati, oppure solo educare i cittadini) o su più obiettivi, locali o internazionali. Degli esempi di queste piattaforme sono Open Source Politics<sup>39</sup>, Digidem Lab<sup>40</sup>, CitizenLab<sup>41</sup>, Goteo<sup>42</sup> ecc.

### 3.1. Metodologia

Questa ricerca analizzerà in maniera più dettagliata due casi di piattaforme per la democrazia partecipativa usate dalle amministrazioni pubbliche di due grandi città europee. I **soggetti** di questa ricerca sono “Decidim.Barcelona” di Barcellona<sup>43</sup> e “Активный Гражданин” (tr.it. “Cittadino Attivo”) di Mosca<sup>44</sup>; mentre l’**oggetto** di questa ricerca è la partecipazione dei cittadini nel processo di decision-making riguardo la gestione della città, cioè la democrazia digitale all’interno di un governo digitale urbano.

Sono state selezionate queste due piattaforme in quanto il **problema** posto in questo lavoro è quello di tentare di capire ed analizzare che tipo di rapporto si produce tra mittente e destinatario, grazie all’utilizzo della comunicazione pubblica nelle Città Digitali; con lo **scopo** di potere alla fine capire se queste piattaforme di comunicazione pubblica sono veramente degli strumenti della democrazia digitale (partendo dall’assunto, derivante da tutte le considerazioni precedenti, che tali piattaforme lo siano, anche se magari in forma incompleta) e

---

<sup>39</sup> Implemento degli strumenti digitali etici per supportare approcci partecipativi che abbiano senso.

<sup>40</sup> Un laboratorio per la democrazia partecipativa con sede in Svezia.

<sup>41</sup> Una piattaforma di coinvolgimento digitale per rendere il processo decisionale pubblico più inclusivo, partecipativo e reattivo.

<sup>42</sup> Crowdfunding sociali e iniziative aperte per i beni comuni. Piattaforma aperta per finanziamenti collaborativi ed etici.

<sup>43</sup> Decidim.Barcelona, Date Views: 19.05.2023 [www.decidim.barcelona/](http://www.decidim.barcelona/).

<sup>44</sup> Cittadino Attivo (Активный Гражданин), Date Views: 19.05.2023 <https://ag.mos.ru/home>.

di fornire delle raccomandazioni per introdurre attraverso questo tipo di piattaforme la democrazia digitale e il governo digitale anche nelle città italiane.

Le piattaforme scelte (“Decidim.Barcelona” e “Cittadino Attivo”) sono due piattaforme molto simili nei loro scopi, ma abbastanza diversi nelle loro origini e culture della società nelle loro città<sup>45</sup>, come si vedrà più avanti.

Come metodo di ricerca è stato utilizzato l’analisi dei media, analizzando i siti delle due piattaforme in base ai sei ambienti della democrazia digitale indicati più avanti, confrontandoli in base a questi ambienti, pur tenendo in considerazione, nell’analisi, le origini di queste piattaforme, il loro scopo, e i servizi offerti sui siti di queste piattaforme, escludendo, pur avendoli rilevati, i servizi offerte da queste piattaforme nei loro account sui social media o/e nelle loro app, ma non sul sito. Si sono esclusi questi elementi in quanto questi hanno maggiori limiti di accesso (avere un account in questi social media o network, saperli usare, avere uno smartphone connesso a Internet, capacità e possibilità di installare delle app, ecc.) rispetto al sito che è un media leggermente più classico a familiare per le masse.

Perlopiù l’analisi si base sugli ambienti della democrazia digitale e non sui pilastri della Città Digitale (connettività, servizi, cultura, sostenibilità). Questa decisione guidata da due ragioni. Primo, l’Indice delle Città Digitali è uno studio recente che, pur essendo credibile, necessita di un lasso di tempo maggiore per essere adottato e riconosciuto globalmente da istituzioni come l’ONU. Secondo, lo scopo di questa ricerca non è di definire se queste piattaforme per la comunicazione pubblica corrispondono a un governo digitale e di conseguenza a una città digitale, ma bensì a una democrazia digitale. È comunque ben chiaro, che in base alle definizioni date prima, le quali permettono di capire la differenza tra un e-governo e una e-democrazia, si può capire subito che le piattaforme digitali sono comunque un segno della digitalizzazione nella città e nel sistema

---

<sup>45</sup> Ma culture non troppo diverse, per questo, per esempio, non sono state selezionate delle piattaforme dalle città orientali, come Beijing, con una cultura sociale e politica estremamente diversa da quella europea. Mosca invece, pur essendo in Russia, un paese dalla cultura sociale e politica abbastanza diversa da quelle della Spagna dove si trova Barcellona, si è molto europeizzata negli anni e quindi non è completamente distante e diversa in questo caso da Barcellona.

governativo. Ma il grado secondo il quale queste piattaforme sono digitalmente democratiche e sono usate per la comunicazione pubblica, permette di capire se veramente questi strumenti effettivamente aiutano lo sviluppo della democrazia nella città e assistono nella soluzione dei problemi sociali nella città, rendendole Città Digitali, città del futuro non solo di nome, ma anche di fatto.

I sei ambienti della democrazia digitale usati per l'analisi dei media delle piattaforme sono (Formez, 2004; Pittèri, 2007):

1. Inclusione sociale, cioè la riduzione delle disuguaglianze digitali, inclusione generale nella società informale;
2. Accesso all'informazione, cioè la possibilità di ricevere informazioni dagli attori pubblici in maniera trasparente;
3. Accesso alla sfera pubblica, cioè la possibilità universale di produrre, modificare e rendere disponibile le informazioni;
4. Dimensione elettorale, cioè la possibilità di accedere ai processi elettorali per formare i vari gruppi rappresentativi;
5. Iniziativa diretta, cioè la possibilità di presentare vari progetti ed iniziative con poi la possibilità di coinvolgere la comunità e discutere con essa;
6. Partecipazione ai processi decisionali, cioè il coinvolgimento dei cittadini e dei gruppi di interesse dei cittadini nei processi decisionali riguardanti loro e il loro spazio di vita.

Ma prima di analizzare le due piattaforme in base ai sei ambienti della democrazia digitale, è necessario dare una breve descrizione di queste piattaforme per capire meglio cosa sono.

### **3.2. Cittadino Attivo (Mosca)**

“Cittadino Attivo” è una piattaforma di sondaggi elettronici lanciata nel maggio 2014 su iniziativa del governo di Mosca (Malaev, 2015). "Cittadino Attivo" è stato presentato come uno strumento di democrazia diretta, che consente ai cittadini di influenzare lo sviluppo di Mosca attraverso la partecipazione a votazioni e sondaggi con una prevalenza dell'opinione pubblica rispetto all'opinione della giuria professionale (Semenova, 2015).

Questa piattaforma è stata presentata come uno strumento per la democrazia diretta perché uno dei suoi obiettivi principali è di ottenere il parere dei cittadini su temi di attualità legati allo sviluppo di Mosca (Zukov, 2015) in tre ambienti: a livello cittadino, settoriale e distrettuale (Malaev, 2015). È discutibile quanto “Cittadino Attivo” sia veramente uno strumento per la democrazia diretta, perché la democrazia diretta è quando i cittadini possono esercitare direttamente il potere legislativo, mentre con “Cittadino Attivo” i cittadini non esprimono nessun potere legislativo, la piattaforma serve sostanzialmente per sondare l'opinione pubblica e coinvolgere i cittadini nel processo del decision-making, ma alla fine è sempre e solo l'amministrazione pubblica a prendere le decisioni, che possono essere diverse da quanto espresso dalla maggioranza dei partecipanti al sondaggio o dal risultato della votazione pubblica. Perlopiù la partecipazione attiva ai sondaggi è stimolata da dei “punti bonus”, che possono essere scambiati con premi (Malaev, 2015). Quindi sarebbe più corretto definire il “Cittadino Attivo” come uno strumento per la democrazia partecipativa, anziché diretta. Ma esistono anche altre opinioni sulla dualità delle funzioni della piattaforma.

Da un lato, secondo il capo dell'Agenzia per le comunicazioni politiche ed economiche Dmitry Orlov, “Cittadino Attivo” aiuta l'ufficio del sindaco attraverso l'opinione pubblica ad evidenziare i problemi generali della città, comprendere i bisogni della popolazione e gestire effettivamente l'agenda. Inoltre, si ritiene che "Cittadino attivo" abbia lo scopo di creare l'apparenza di legittimità delle decisioni dell'ufficio del sindaco e della Duma della città di

Mosca (Bashlykova, Vinokurov, 2017) che riporta all'idea della "faccia" della città per creare un rapporto di fiducia con i cittadini.

Ma dall'altro lato, l'autore del libro "Moscow Citizens in a Changing Context" Robert Argenbright (2016) trova esagerata la definizione di "Cittadino Attivo" come di una democrazia elettronica, non solo perché non è il cittadino ad avere l'ultima parola nel prendere le decisioni, ma anche perché i cittadini sono limitati nella loro capacità di sollevare argomenti di discussione. Argenbright non considera "Cittadino Attivo" uno strumento rivoluzionario, capace di creare una rivoluzione urbana, ma lo riconosce come uno strumento utile, simile alle udienze pubbliche: lo si può ignorare, accettarlo "così com'è" o fare una "rivoluzione", costringendo l'amministrazione pubblica a sollevare questioni più importanti per la discussione. Tra gli argomenti che vengono sollevati, anche quello della veridicità dei dati occupa un posto rilevante: nel 2018 i giornalisti della Novaya Gazeta hanno analizzato dei big data e hanno scoperto delle anomalie nel sistema di voto sul "Cittadino Attivo". Secondo questa ricerca giornalistica ci sono due tipi di anomalie nel sistema del voto della piattaforma: primo, gli utenti lasciano la maggior parte dei voti alla cieca per ricevere premi; secondo, delle anomalie nei sondaggi degli utenti, che potrebbero indicare che i voti sono stati falsificati e aumentati in maniera artificiale (Zayakin, Smagin, 2018), ponendo in dubbio quindi la trasparenza e democraticità del sistema stesso.

Quindi, ricapitolando, "Cittadino Attivo" è una piattaforma creata dal governo di Mosca per raccogliere le opinioni dei cittadini riguardo o vari settori della loro vita urbana attraverso dei questionari creati dall'amministrazione, la partecipazione nei quali è stimolato dai punti bonus che possono essere scambiati poi per vari beni come vestiti o biglietti al teatro.

### 3.3. Decidim.Barcelona (Barcellona)

“Decidim” è una piattaforma digitale creata dal Comune di Barcellona per lo sviluppo della democrazia partecipativa e lanciata nel febbraio del 2016 (Aragón et al., 2017) con il nome “Decidim” che vuol dire “noi decidiamo” in catalano e con il nome “Decidim.Barcelona” per il caso della città di Barcellona nello specifico<sup>46</sup>.

Bisogna notare però che il gruppo che ha ideato il progetto non era parte dell’amministrazione del Comune di Barcellona o di qualsiasi altro ente legale della città. Il progetto, inizialmente molto generico, ha avuto sostegno dalla parte della città di Barcellona e nel 2016, “Decidim” è stato attivato come la piattaforma della città di Barcellona e solo per essa. Ma nel 2017 il codice della piattaforma è stato completamente riscritto: ora “Decidim” è realizzato utilizzando software open source, in modo che possa essere riutilizzato e adattato liberamente come una piattaforma di partecipazione generica per qualsiasi organizzazione<sup>47</sup>. Per queste ed altre ragioni nel 2019 “Decidim” è diventata un’entità legale separata ed autonoma dal Comune di Barcellona, diventando l’associazione no profit “Decidim Association”, che comunque ha ricevuto, sino ad ora, dei finanziamenti da parte della città di Barcellona:

“Fino a quel momento, il Comune era interamente responsabile della manutenzione del codice, ma quando è stata creata l’Associazione Comune di Barcellona, Associazione Decidim e Localret hanno firmato un accordo per condividere questa governance e rappresentare diversi interessi: il Comune come principale promotore del progetto ; Localret che rappresenta

---

<sup>46</sup> Perché, per esempio, esiste Decidim.Swiss a parte i casi di Decidim in altri paesi, dove il nome è stato completamente cambiato come ParteciPa in Italia, il quale è descritto in maniera più dettagliata in 4.5 Situazione attuale in Italia.

<sup>47</sup> Decidim is becoming established as a digital standard for citizen participation, Date Views 21.05.2023 [https://ajuntament.barcelona.cat/participaciociudadana/en/noticia/decidim-is-becoming-established-as-a-digital-standard-for-citizen-participation\\_1111451](https://ajuntament.barcelona.cat/participaciociudadana/en/noticia/decidim-is-becoming-established-as-a-digital-standard-for-citizen-participation_1111451).

gli altri consigli comunali della Catalogna e l'Associazione che incarna la comunità organizzata”<sup>48</sup>.

Al giorno d’oggi “Decidim.Barcelona” è uno strumento per la partecipazione generica dal basso che permette di discutere, rispondere e raccogliere proposte per i progetti, riguardanti la città di Barcellona. La logica alla base di Decidim è di creare uno spazio partecipativo e combinare diversi componenti per progettare una democrazia vera e personalizzata<sup>49</sup>. I tre componenti principali sono<sup>50</sup>:

- Rafforzamento dei legami politici;
- Promozione dell'intelligenza e volontà collettive;
- Inclusione di tutti i processi partecipativi della città e la facilità del loro uso.

A parte questi obiettivi l'Associazione Decidim cerca anche di preservare e favorire il contratto sociale, chiamato “Codice delle Garanzie Democratiche e della Collaborazione Democratica”.

La partecipazione consiste nell'interazione tra gli utenti della piattaforma in ogni spazio partecipativo della stessa, che permette ai cittadini di esprimere la loro opinione su quali argomenti vanno discussi, che decisioni vanno prese e di raccogliere i fondi per realizzare le decisioni prese.

Riguardo la criticità della piattaforma, non ci sono tante evidenze pubbliche da fonti affidabili di difetti espliciti nel funzionamento di “Decidim.Barcelona”.

In una intervista, Carolina Romero, la presidente dell'Associazione Decidim<sup>51</sup>, riconosce che nella comunità di “Decidim” esiste un divario di genere con solo 10% di donne tra i contributori di “Decidim” che però è solo

---

<sup>48</sup> Ivi.

<sup>49</sup> Comparison of Decidim and Consul, Date Views 21.05.2023 [www.decidim.org/blog/2019-01-14-consul-comparison/](http://www.decidim.org/blog/2019-01-14-consul-comparison/).

<sup>50</sup> Decidim. Infrastruttura digitale per la democrazia partecipativa. Date Views 21.05.2023 [https://cached.forges.forumpa.it/assets/Speeches/22147/co\\_08\\_almela\\_salvador.pdf](https://cached.forges.forumpa.it/assets/Speeches/22147/co_08_almela_salvador.pdf).

<sup>51</sup> Decidim is becoming established as a digital standard for citizen participation, Date Views 21.05.2023 [https://ajuntament.barcelona.cat/participaciociudadana/en/noticia/decidim-is-becoming-established-as-a-digital-standard-for-citizen-participation\\_1111451](https://ajuntament.barcelona.cat/participaciociudadana/en/noticia/decidim-is-becoming-established-as-a-digital-standard-for-citizen-participation_1111451).



leggermente sopra la media (6%) della comunità tecnologica. Perlopiù per diminuire il divario, la squadra di Decidim Association ha lanciato il programma “DecidimFemDev” per promuovere la presenza delle donne che partecipano alla creazione del codice.

Lo studio di Aragón et al. (2017) sul processo deliberativo in “Decidim.Barcelona”, mostra che sono proprio i commenti negativi, contrari alle proposte corrispondenti a innescare le discussioni in misura maggiore rispetto a quelle cominciate a causa dei commenti neutri e positivi, anche perché da questo tipo di commenti è raro che inizi una discussione. Ma questo risultato non può essere visto come una criticità alla piattaforma, in quanto è coerente con il principio della dissonanza cognitiva, perché i commenti negativi di solito contengono nuove informazioni che contraddicono l'idea di una proposta e gli utenti che la supportano probabilmente risponderanno e si impegneranno in discussioni per difendere la loro causa.

Il discorso più critico su “Decidim.Barcelona” è presente nell’articolo che lo confronta con “Consul”, la piattaforma digitale di partecipazione di Madrid<sup>52</sup>. In questo articolo le due piattaforme vengono confrontate sui vari livelli, e sul piano politico si nota che a “Decidim.Barcelona” in confronto a “Consul” mancano la proiezione istituzionale ed internazionale assieme all’riconoscimento internazionale (“Consul” è riconosciuto dalla stampa nazionale fino all’ONU). Inoltre, nell’articolo si nota che Barcellona non ha sfruttato al massimo questo strumento, avendo una ripercussione e portata minori, causati, può darsi, dal tentativo di “Decidim” di essere universale, ma alla fine disperdendosi, anziché focalizzarsi su e per un caso specifico. Ma malgrado questi ragionamenti critici, bisogna riconoscere che “Consul” è stato creato per un modello di partecipazione molto specifico di Madrid, legato ai bilanci partecipativi. “Decidim” invece è molto più configurabile e offre molte più opzioni e modularità rispetto a “Consul”: l'origine di “Decidim” è nei limiti di “Consul”, dove “Consul” è come

---

<sup>52</sup> Comparison of Decidim and Consul, Date Views 21.05.2023 [www.decidim.org/blog/2019-01-14-consul-comparison/](http://www.decidim.org/blog/2019-01-14-consul-comparison/).

un'istituzione che abbiamo ereditato, mentre "Decidim" è creato come uno strumento di massa che cambia insieme con la società, rispecchiando i suoi bisogni per una rivoluzione urbana. Ed è questo che rende "Decidim.Barcelona" un caso più interessante rispetto "Consul" di Madrid o qualsiasi altra piattaforma di democrazie partecipativa digitale in Spagna.

Dunque, ricapitolando, "Decidim.Barcelona" è una piattaforma digitale creata con il sostegno del Comune di Barcellona, ma da una squadra indipendente dal basso che permette ai cittadini ed altri enti creare questionari e progetti come raccolta dei fondi per risolvere problemi urbani di vari livelli finché non contraddicono la legge o non cambiano la legge che lo proibisce.

### **3.4. Confronto dei casi di Mosca e Barcellona**

Si ha quindi il caso di Mosca con "Cittadino Attivo", dall'altro quello di Barcellona con "Decidim.Barcelona". Entrambe le piattaforme sono state create con il supporto dell'autorità locale urbana, ma mentre "Cittadino Attivo" è un'iniziativa del governo locale, cioè un'iniziativa dall'alto dove la comunicazione è prevalentemente di tipo top-down, che rimane sotto la giurisdizione delle autorità di Mosca, "Decidim.Barcelona" è un'iniziativa dal basso che collabora con la città di Barcellona, rimanendo ente indipendente a tutti gli effetti, che offre i suoi servizi alle autorità di Barcellona. Inoltre, bisogna considerare che lo strumentario di "Cittadino Attivo" è molto più limitato rispetto a quello di "Decidim.Barcelona"; allo stesso tempo "Cittadino Attivo" è stato creato specificatamente per Mosca, considerando le peculiarità della città e i suoi cittadini, mentre "Decidim" è un prodotto/strumento più globale e universale.

Entrambe le piattaforme possono essere discusse ed analizzate in maniera separata, ma per metterle in confronto come strumenti per una città digitale è necessario confrontarli in base alle loro funzionalità nei sei ambienti della democrazia digitale.

### ***3.4.1. Inclusione sociale***

L'inclusione sociale mira prima di tutte alla riduzione delle disuguaglianze digitali. Nel senso generale, questo vuol dire creare una cittadinanza digitale dove tutti hanno accesso alle reti, infrastrutture, servizi e dove tutti li sanno usare.

Nello specifico delle piattaforme digitali di partecipazione, l'inclusione sociale vuol dire l'accesso universale dei cittadini all'uso delle piattaforme e ai servizi presenti su di esse.

Entrambe le piattaforme, essendo digitali, ovviamente richiedono l'accesso a Internet e un dispositivo che lo permetta: questi due fattori principali per l'accesso alle piattaforme sono fondamentali per il superamento del divario digitale, ma si tratta di fattori esterni alle piattaforme, essendo problemi di natura più globale che possono trovare soluzione solo con l'intervento delle autorità urbane locali o del Governo nazionale (ad esempio con dei programmi di educazione informatica per gli anziani). Di pertinenza delle piattaforme sono invece il divario di genere, l'accesso ai disabili e l'accesso attraverso la registrazione.

Il tipo di accesso tramite registrazione definisce chi può farne uso e partecipare al processo di decision-making. Nel caso di "Decidim.Barcelona" chiunque può registrarsi sulla piattaforma e partecipare nei progetti con voti e commenti, mentre su "Cittadino Attivo" possono registrarsi per poi partecipare solo utenti legalmente residenti a Mosca. In questo caso non c'è né un "bene", né un "male", perché da un lato il caso di Mosca limita alla partecipazione sulle questioni della città solo a coloro che ci abitano e quindi hanno un rapporto più stretto e più "speciale" con la città. Allo stesso tempo non esclude chi, pur avendo la residenza, vive in altro luogo (ad esempio gli studenti fuori sede) e non include coloro i quali, pur vivendo fuori città e non essendo legalmente residenti, interagiscono con la città e i suoi spazi e servizi ogni giorno (per esempio, i

pendolari). Quindi questo argomento della dimensione dell'accesso è ambiguo e difficile da definire in modo univoco.

L'accesso ai disabili, nel caso delle piattaforme digitali, si riferisce alle categorie dei disabili come ipoudenti, ipovedenti o altre condizioni di diversa abilità. Per la categoria degli ipoudenti non ci sono particolari funzioni aggiuntive, in quanto i contenuti sono quasi esclusivamente visivi e non richiedono l'uso dell'udito: non è raccomandato caricare video contenenti informazioni importanti senza che queste vengano replicate con sottotitoli o nel linguaggio dei gesti; ma anche se queste raccomandazioni non vengono seguite i video vengono caricati attraverso social networks come YouTube o Vimeo che prevedono sottotitoli automatici. Per gli ipovedenti invece su "Decidim.Barcelona" non è previsto niente, mentre sul sito del "Cittadino Attivo" c'è una versione apposita disponibile fin dalla prima pagina. Per le persone diversamente dotate non è previsto niente né su "Cittadino Attivo", né su "Decidim.Barcelona".

Rimane la questione del divario di genere. Nel caso di Mosca, "Cittadino Attivo" ha segnalato che nel 2022 circa il 57% dei loro utenti erano donne<sup>53</sup>. Relativamente a "Decidim.Barcelona", Carolina Romero, nella citata intervista del 2021 riconosce l'esistenza del divario di genere sulla piattaforma, ma nota che il livello non è tanto superiore a quello medio delle piattaforme simili globali e in più racconta del loro programma "DecidimFemDev" che promuove la presenza e partecipazione delle donne nello sviluppo dei TIC. Bisogna considerare però che questi dati rappresentano due realtà diverse: il caso di Mosca parla solo di utenti, mentre il caso di Barcellona parla di più del campo di lavoro IT. E non ci sono tanti dati affidabili corrispondenti per fare un confronto completo e corretto sul divario del genere. Quindi si può solo assumere che il "Cittadino Attivo" non abbia problemi con il divario di genere come "Decidim.Barcelona" e quindi non intraprende nessuna azione nel confronto,

---

<sup>53</sup> Più di 6 milioni di persone sono diventate partecipanti al progetto Cittadino Attivo in 8 anni, Date Views 24.05.2023 [www.m24.ru/news/obshchestvo/15062022/471620](http://www.m24.ru/news/obshchestvo/15062022/471620).

mentre “Decidim” mira a risolvere la questione, ma solo da un lato ufficialmente in base alle informazioni presenti nello spazio pubblico.

Bisogna in ogni caso notare che sul sito di “Decidim.Barcelona” c’è una sezione intera dedicata unicamente all’accessibilità che parla dell’importanza di stessa<sup>54</sup>. È anche importante specificare che tutte le informazioni sulle piattaforme sono disponibili a tutti gli utenti del web senza registrazioni e che entrambe le piattaforme sono in linea con esigenti standard di accessibilità quale WAI (Web Accessibility Initiative).

### ***3.4.2. Accesso all’informazione***

L’accesso all’informazione come dimensione della democrazia digitale si riferisce direttamente alla questione della trasparenza dei processi attraverso strumenti comunicativi e informativi per capirli ed esprimere il consenso o meno riguardo essi.

Nel quadro delle piattaforme di partecipazione la dimensione dell’accesso all’informazione si riferisce alla trasparenza delle funzioni del sito, specificamente la votazione, e alle informazioni sui progetti presenti sulla piattaforma.

Sia “Cittadino Attivo”, che “Decidim.Barcelona” hanno delle sezioni dedicate alle “news”. Nel caso di “Cittadino Attivo” le sezioni “news” sono quattro: *le notizie generali* sulla città e sulla piattaforma, ad esempio delle interviste sul rapporto con la città, oppure promozioni speciali come “Mamma Attiva” per la Festa della Mamma; *le notizie sui progetti*, cioè quali progetti sono in corso e sui quali la votazione deve solo cominciare; *le notizie sui risultati*, quindi i risultati delle votazioni e come i progetti che sono stati votati sono stati poi realizzati; *la locandina con gli eventi della città*, in specifico eventi collegati ai progetti (come per esempio l’apertura di un nuovo giardino dopo che la sua

---

<sup>54</sup> Accessibilitat, Date Views 24.05.2023 [www.decidim.barcelona/pages/accessibility](http://www.decidim.barcelona/pages/accessibility).

realizzazione è stata approvata tramite una votazione) o eventi ai quali si può ricevere biglietti premo per i bonus accumulati dalle votazioni.

L'interfaccia di "Decidim.Barcelona" nella sezione notizie invece è più semplice: c'è solo una sezione dedicata a tutti i progetti che siano aperti, chiusi o con risposta. Allo stesso tempo "Decidim.Barcelona" è molto più trasparente relativamente ai propri processi: ci sono delle note in ogni sezione che spiegano come funzionano i servizi presenti nella sezione aperta. Perlopiù sul sito generale di "Decidim" sono presenti tante informazioni su come funziona la piattaforma con tutti i dettagli. Questa informazione non è immediatamente disponibile sul sito di "Decidim.Barcelona", bisogna andare su un altro sito e cercarla, ma è disponibile al pubblico, mentre su "Cittadino Attivo" non ci sono quasi informazioni disponibili e ci sono delle criticità riguardo la trasparenza (Argenbright, 2016; Zayakin, Smagin, 2018). Allo stesso tempo bisogna però ricordarsi che la funzionalità del "Cittadino Attivo" è molto più semplice rispetto a "Decidim.Barcelona" e quindi ci sono meno aspetti che possono essere e devono essere resi pubblici semplicemente perché ce ne sono meno.

In più su entrambe piattaforme si possono vedere in numero e in percentuale i voti nei progetti, ed ogni progetto può essere commentato dagli utenti dove possono discutere i progetti e fare domande agli amministratori che gestiscono la piattaforma e agli autori del progetto. Anzi, su "Cittadino Attivo" c'è un'assistente virtuale che può aiutare direttamente, senza che l'utente abbandoni il sito, mentre su "Decidim.Barcelona" a parte la sezione "Aiuto" (che c'è anche sul "Cittadino Attivo", ma un po' più nascosta sulla barra menu all'inizio della pagina web) la possibilità di ricevere aiuto è esterna al sistema e avviene attraverso una comunicazione via e-mail o via social.

### ***3.4.3. Accesso alla sfera pubblica***

L'accesso alla sfera pubblica come dimensione della democrazia digitale prevede l'esistenza di prosumers e la possibilità per essi non solo di consumare informazioni e discuterne, ma anche di produrle e modificarle. Questa dimensione è direttamente legata alla comunicazione pubblica digitale e le piattaforme attraverso le quali essa funziona. La possibilità di consumo di informazioni fa parte della dimensione dell'accesso all'informazione. Come menzionato prima, su entrambe le piattaforme esiste la possibilità di lasciare commenti sotto i progetti per gli utenti autorizzati sulla piattaforma ed interagire con questi commenti, per esempio rispondere creando un flusso di commenti con un intero dialogo tra i vari utenti e anche l'amministrazione della piattaforma; quindi, le informazioni possono non solo essere consumate, ma anche discusse.

La produzione di informazioni e la loro modifica invece può essere vista sotto due aspetti, relativamente alla questione dell'accesso. La produzione di informazioni può essere vista come possibilità di generare commenti, quando sotto a un progetto vengono lasciati commenti con nuove informazioni su di esso o sulla tematica che tale progetto si proponeva di approcciare. In questo caso l'autore del commento produce nuove informazioni che gli altri utenti possono consumare e discutere. In ambo i casi, sia a Mosca che a Barcellona, la funzione di commento e modifica è disponibile. La produzione di informazioni può essere altresì vista oltre i commenti, ovvero come la possibilità di aggiungere progetti, questionari ed altro in forma di fonte primaria che a sua volta genererà poi eventuali informazioni secondarie funzione presente su "Decidim.Barcelona" ma non su "Cittadino Attivo". Entrambe le piattaforme offrono quindi un accesso alla sfera pubblica, ma "Decidim.Barcelona" offre un ventaglio di opportunità più ampio.

#### **3.4.4. Iniziativa diretta**

La dimensione di iniziativa diretta come parte della democrazia digitale prevede la possibilità per la comunità di presentare progetti e attraverso il dibattito prendere delle decisioni riguardo ad essi, prima di presentarli all'ente che è responsabile della loro realizzazione.

"Decidim.Barcelona" è un'iniziativa dal basso che è stata creata appositamente come strumento per la comunità urbana dei cittadini, al fine di creare e proporre progetti per risolvere problemi riguardo la loro città come proprio spazio di vita. Come notato in precedenza, "Decidim.Barcelona" permette agli utenti registrati di creare progetti cioè di produrre informazione primaria sulla piattaforma. Per ragioni di trasparenza il contenuto dei progetti non è manipolabile e tutte le modifiche vengono tracciate e segnalate.

"Cittadino Attivo" invece, essendo una piattaforma creata dall'alto dal governo di Mosca a proprio uso, non permette ai cittadini, contrariamente a "Decidim.Barcelona", di creare progetti. A creare i sondaggi<sup>55</sup> in questo caso è un ente pubblico statale, denominato "Nuove tecnologie di gestione". Ad ogni modo resta aperta ai cittadini la possibilità di sottomettere proposte di sondaggio che sono comunque mediate. In questo caso la proposta (ma non il sondaggio stesso) deve ricevere almeno il 5% dei voti dei residenti di Mosca o almeno 100 mila persone su un altro sito indipendente dal "Cittadino Attivo"<sup>56</sup>, per essere preso in considerazione dalle autorità di Mosca che decideranno se l'argomento è rilevante e può essere pubblicato sul "Cittadino Attivo"<sup>57</sup>, ed essere conseguentemente votato. Su "Cittadino Attivo" c'era inizialmente anche il programma "La mia Via" che permetteva ai cittadini di esprimere le loro

---

<sup>55</sup> Perché come è stato detto prima, "Decidim.Barcelona" permette di non solo creare sondaggi, ma anche progetti di crowdfunding, mentre il "Cittadino Attivo" nella sua funzione principale è limitato ai sondaggi.

<sup>56</sup> È un sito indipendente, perché il modulo attraverso il quale si fa domanda per il sondaggio è un modulo comune per tutti i cittadini russi attraverso la quale possono inviare domande e richieste riguardo al governo del paese, che poi vengono smistate agli enti competenti.

<sup>57</sup> Perché non vengono condotti sondaggi sul "Cittadino Attivo" su questioni minori e questioni con un conflitto di interessi.



opinioni sui problemi urbani specificamente sulle loro vie e quartieri e le proposte per come risolvere questi problemi, ma che ha avuto talmente tanto successo che dal 2015 è diventato un programma urbano indipendente dal “Cittadino Attivo” (Argenbriht, 2016).

Quindi entrambe le piattaforme hanno, seppure in modo diverso, possibilità di iniziativa diretta, sicuramente “Decidim.Barcelona” funziona in base all’iniziativa diretta ed è stato creato per creare tale possibilità ai cittadini, mentre per il “Cittadino Attivo” è una funzione supplementare alla funzione generale della piattaforma ed è più complicata da effettuare, soprattutto perché è connessa ad altre piattaforme ed altri servizi.

### ***3.4.5. Dimensione elettorale***

La dimensione elettorale nella questione democrazia digitale include tutti i processi elettorali e le tecniche per eseguire questi processi, come per esempio il voto elettronico per la formazione di assemblee rappresentative.

Nel contesto delle piattaforme digitali di partecipazione la dimensione elettorale non esiste, perché la dimensione elettorale prevede il passaggio del potere sovrano a dei rappresentanti. Infatti, la dimensione elettorale è classicamente attribuita alla democrazia rappresentativa. “Cittadino Attivo” e “Decidim.Barcelona” invece sono delle piattaforme di partecipazione digitale, cioè, come lascia capire il nome stesso, sono degli strumenti di democrazia partecipativa, che prevede la collaborazione tra i cittadini e i rappresentanti, ma senza l’attribuzione del potere legislativo ai cittadini, caratteristica distintiva della democrazia partecipativa dalla democrazia diretta alla quale erroneamente viene attribuito “Cittadino Attivo”.

Quindi il confronto dei due casi in base della dimensione elettorale è impossibile perché questa dimensione è assente in entrambi i casi a causa degli obiettivi e funzionalità diverse previste per le due piattaforme.

### ***3.4.6. Partecipazione ai processi decisionali***

La dimensione della partecipazione ai processi decisionali nella democrazia digitale prevede il coinvolgimento dei cittadini o delle loro forme associative nei processi decisionali che li riguardano e che siano nelle loro competenze. Sul piano generale del governo urbano “Decidim.Barcelona” e “Cittadino Attivo” sono effettivamente strumenti della dimensione della partecipazione ai processi decisionali per l’e-governo e-democratico in una e-città.

“Cittadino Attivo” e “Decidim.Barcelona” sono delle piattaforme di democrazia partecipativa, cioè servono a coinvolgere i cittadini attraverso la possibilità di esprimere la loro opinione sulle varie questioni riguardanti le loro città corrispondenti. Entrambe le piattaforme permettono la partecipazione ai processi decisionali, ma in misura diversa. Nel caso di queste piattaforme alla partecipazione al processo decision-making è correlata la possibilità di iniziativa diretta.

“Cittadino Attivo” permette la partecipazione attraverso la raccolta di opinioni con dei sondaggi. Da un lato, questo è un caso di partecipazione vera e propria con un rapporto molto stretto tra i cittadini e le autorità urbane, dove i due soggetti collaborano e agiscono insieme con prevalenza dell’opinione pubblica. Dall’altro lato, essendo un modello di comunicazione pubblica dall’alto, per i cittadini la partecipazione è limitata da quello che viene proposto dalle autorità per essere discusso e anche l’iniziativa diretta è regolata e limitata dalle autorità. Questo modello di partecipazione nel caso di Mosca è dovuto dal fatto che la piattaforma è uno strumento di proprietà del governo di Mosca, ma è anche dovuto dal sistema politico russo di democrazia illiberale dove il campo informatico ufficiale è regolato e censurato dal governo locale e generale.

“Decidim.Barcelona” invece, pur essendo a sua volta uno strumento del governo di Barcellona, è una piattaforma indipendente e non censurata che prima di tutto offre la possibilità di iniziativa diretta. Infatti, per quanto “Decidim.Barcelona” venga descritta come una piattaforma di democrazia

partecipativa (e lo è), prima di tutto mira prevalentemente all’iniziativa diretta, più che alla partecipazione. Questo significa che i cittadini, attraverso “Decidim.Barcelona”, non collaborano unicamente e direttamente con le autorità locali urbane: la piattaforma serve non tanto alla raccolta dell’opinione pubblica quanto direttamente alla realizzazione di progetti pubblici con iniziativa dal basso. Ovviamente per la realizzazione dell’iniziativa ci sono comunque consultazioni con vari enti amministrativi e legali, e le iniziative sono comunque limitate dalla legge, ma non sono, per esempio, limitate dal budget della città perché la piattaforma permette la raccolta dei fondi. Ed è proprio per questo che “Decidim.Barcelona” serve non così tanto alla partecipazione ai processi decisionali quanto all’azione diretta. Ovviamente sulla piattaforma esistono anche i sondaggi come su “Cittadino Attivo”, ma non è questo lo strumento principale della piattaforma.

Quanto un modello partecipativo sia preferibile o più adatto dell’altro è di difficile valutazione, in quanto questi sistemi sono intimamente correlati ai sistemi politici nazionali e di amministrazione locale, con una distribuzione del potere diversa, legata alla storia e cultura locale, insieme all’educazione generale e al sistema economico della città e del paese.

### **3.5. Situazione attuale in Italia**

Prima di potere parlare della situazione attuale in Italia, in relazione alla comunicazione pubblica nelle città digitali, è necessario inquadrare storicamente lo sviluppo della comunicazione pubblica digitale in Italia<sup>58</sup>.

Dal 1994 al 1996 in Italia fu attuato, a livello nazionale, un progetto pilota dal Dipartimento della Funzione pubblica per sviluppare una rete di punti informativi unificati. Uno dei risultati importanti di questo progetto pilota fu la

---

<sup>58</sup> Dato che questo studio non è dedicato alla comunicazione pubblica digitale in Italia, in questo paragrafo si presenta un breve sunto su quadro storico e situazione attuale.

comprensione della necessità di ristabilire un rapporto tra cittadini e amministrazione pubblica, e che fosse necessario uno “schema che muova dalla comunicazione per garantire la trasparenza. Che faccia della semplificazione il passaggio obbligato per rivedere controlli e certificazioni” (Rovinetti, 1997, p. 13). Durante il progetto fu pubblicata la direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 5 settembre 1995 (Rete unitaria della pubblica amministrazione, RUPA), nella quale furono definite le finalità della rete unitaria, dopo di che il progetto della RUPA fu attivato dalla AIPA (Autorità per l’informatica nella pubblica amministrazione), istituita con il Decreto legislativo n.39 del 1993 (Norme in materia di sistemi informativi automatizzati delle amministrazioni pubbliche) (Grandi, 2007).

Relativamente alla semplificazione amministrativa e alla pubblica amministrazione, vennero in seguito approvate le quattro leggi Bassanini, promulgate tra il 1997 e il 1999: queste leggi hanno attivato un processo di innovazione della comunicazione pubblica dedicate all’innovazione e alla semplificazione della comunicazione pubblica attraverso le nuove tecnologie come i new media. La semplificazione includeva una partecipazione più attiva da parte dei cittadini, come per esempio l’introduzione dell’autocertificazione con il decreto 403/1998, il quale ha avuto successo grazie alla collaborazione attiva sia da parte dei cittadini, sia del personale amministrativo che ne possono beneficiare (Grandi, 2007).

Un altro importante passaggio alla comunicazione pubblica e alla città digitali in Italia, include l’interesse per le reti civica che ci fu in Italia alla metà degli anni Novanta, perché proprio le reti civiche stimolarono lo sviluppo del rapporto tra le città e le reti in una società dell’informazione. A parlare dell’importanza dell’rapporto tra le reti comunicative e gli spazi urbani e l’influenza del sistema politico fu Paolo Bonora:

“È l’ambiente locale, non la strumentazione, a determinare l’immissione nei reticoli comunicativi con l’autonomia propositiva [...] si tratta allora di

capire come la cultura dell'innovazione si forma e diffonde nel territorio, attraverso quali parametri e quali criteri" (Bonora, 1991, p. 139).

Le prime reti civiche e le prime community networks in Italia furono costituite tra il 1995 e il 1996. Il primo progetto, infatti, fu nel gennaio del 1995: l'IPERBOLE (Internet per Bologna e l'Emilia-Romagna) a Bologna come parte del progetto europeo City Card Esprit. Il suo obiettivo era di "incrementare la partecipazione dei cittadini alle attività dell'ente locale attraverso innovazioni nel campo della comunicazione" (Grandi, 2007, p. 159).

La rete civica in questo contesto è definita da alcuni come l'embrione della Città Digitale: "se la rete civica è l'embrione della città digitale, la città digitale è compiutamente tale quando è una città cablata con infrastrutture di comunicazione a larga banda" (Pacifici, Pozzi, 1999, p. 28). Nel 1999 la Città Digitale era una realtà urbana che interessava più di 1150 città italiane (Grandi, 2007). E negli anni Novanta si avviò la prima fase dell'e-governo in Italia. La prima fase durò fino al 2006, con una seconda fase normativa dal 2008 al 2012 e una terza fase normativa iniziata nel 2016 ed ancora non completata (Mallozzi, 2023).

Attualmente l'Italia è al trentasettesimo posto nel E-Government Development Index 2022 e al trentaduesimo posto nel E-Participation Index 2022. Invece nell'Indice di Digitalizzazione dell'Economia e della Società (Digitalization of Economy and Society Index, DESI) 2022 l'Italia si trova al diciottesimo posto fra i 27 Stati membri dell'UE con un punteggio più basso rispetto la media UE (49,3 per l'Italia rispetto 52,3 della media dell'Unione Europea) (Commissione Europea, 2022), ma meglio di due anni fa quando l'Italia era al venticinquesimo posto fra i 28 Stati membri dell'UE (Commissione Europea, 2020). Se si leggono i punteggi di ciascuna dimensione del DESI 2022 per l'Italia, si può osservare che per il Capitale Umano l'Italia è al venticinquesimo posto, per la Connettività al settimo posto, per l'Integrazione delle tecnologie digitali all'ottavo posto e per i Servizi pubblici digitali al

diciannovesimo posto. Infatti, secondo i dati dell'UE per l'uso dei servizi dell'e-governo da parte dei cittadini, negli ultimi 12 mesi nel 2021 l'Italia aveva solo il 33,9% di individui ad interagire online con l'amministrazione pubblica, che metteva al ventisettesimo posto su 29 paesi presenti nella classifica<sup>59</sup>.

In tal modo si può osservare che l'Italia, pur essendo connessa digitalmente, sembra avere dei problemi nell'uso delle tecnologie digitali per i servizi pubblici e nel coinvolgimento dei cittadini nei processi e-governativi. Allo stesso tempo bisogna considerare che la crisi COVID-19 è stata un momento cruciale per la comprensione su vasta scala della necessità dello sviluppo della comunicazione pubblica digitale; la Vicepresidente esecutiva del DESI Margrethe Vestager, infatti, aveva dichiarato nel 2020 che:

“La crisi Covid-19 ha dimostrato quanto sia fondamentale che i cittadini e le imprese siano collegati e in grado di interagire tra loro online. Continueremo a collaborare con gli Stati membri per individuare gli ambiti che necessitano di maggiori investimenti affinché tutti gli europei possano beneficiare dei servizi e delle innovazioni digitali” (Commissione Europea, 2020).

A confermare questa tendenza è il sondaggio “La comunicazione digitale durante l'emergenza” dell'Osservatorio Nazionale sulla Comunicazione Digitale (2020), secondo il quale l'80% del campione della ricerca trova che l'utilizzo dei social network utile per avere informazioni, comunicazioni ed erogazione dei servizi dagli enti pubblici; inoltre, il 68% dello stesso campione è molto o abbastanza favorevole all'utilizzo dei social network per la comunicazione pubblica.

---

<sup>59</sup> Who used the internet for interaction with public authorities, Data Views: 25.05.2023 [https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/isoc\\_r\\_gov\\_i](https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/isoc_r_gov_i).

A proposito dello sviluppo della digitalizzazione durante la crisi di COVID-19, ha commentato anche Gianni Dominici, Direttore generale del FPA (Forum Pubblica Amministrazione):

“Il processo di trasformazione digitale delle città italiane e delle loro amministrazioni non si è arrestato in questo anno terribile, anzi per molti versi ha ricevuto un’accelerazione che ha consentito di superare resistenze organizzative e culturali” (FPA, 2020).

Secondo la classifica del FPA ICityRank 2022 le città più digitali in Italia sono Firenze e Milano al primo e secondo posto, con Bologna al terzo posto, piazzamento condiviso con Bergamo, Cremona, Trento, Modena e Roma<sup>60</sup>.

Bologna, che è stata la prima città digitale in Italia (Grandi, 2007), ancora oggi ha attivo il progetto IPERBOLE di rete civica attuato nel 1995 che include anche il progetto “Bologna Partecipa” che è un analogo di Decidim per Bologna, ma indipendente da Decidim. Simile a “Bologna Partecipa” esiste anche “Milano Partecipa”, creato sulla base e con il supporto di Decidim. Firenze invece non ha una piattaforma per la partecipazione unica per la città, ma fa parte del progetto regionale di partecipazione “OpenToscana”, pur essendovi sul sito della città di Firenze c’è una pagina dedicata all’importanza della comunicazione pubblica e la partecipazione dei cittadini, perché:

“La comunicazione ha un ruolo essenziale non solo perché consente la condivisione delle informazioni necessarie ai soggetti pubblici e privati per poter operare insieme, ma soprattutto perché favorisce la condivisione di punti di vista, obiettivi, interpretazioni della realtà sulla base delle quali è

---

<sup>60</sup> Le classifiche 2022, Date Views: 26.05.2023 <https://lab24.ilsole24ore.com/qualita-della-vita/tabelle/2022/icityrank>.

poi possibile organizzare l'azione comune. [...] La comunicazione, allora, assume una dimensione ancora più profonda e diventa partecipazione”<sup>61</sup>.

La pratica di fare delle piattaforme di comunicazione pubblica e di partecipazione a base regionale e non solo urbano in Italia non è limitata al caso di Toscana. Simile a “OpenToscana” esiste anche “Puglia Partecipa”, anche questa creata sulla base e con il supporto di Decidim. Confrontando i dati, si rileva però che, in confronto a “OpenToscana”, “Puglia Partecipa” è una piattaforma quasi non attiva: solo un progetto in corso o ed è un progetto dall’alto. Infatti, il progetto nazionale di ParteciPa, anche esso creato in base e con il supporto di Decidim, è quasi non attivo con una vitalità al 65%, parametro calcolato in base a quattro dimensioni: l’attività del codice (il numero di commit e merge giornalieri), la cronologia di rilascio (il numero di release giornaliera), la comunità degli utenti (il numero di autori unici) e la longevità (l’età del progetto)<sup>62</sup>.

---

<sup>61</sup> Partecipazione, Città di Firenze, Date Views: 26.05.2023  
<https://www.comune.fi.it/pagina/partecipazione>.

<sup>62</sup> ParteciPa, Developers Italia, Date Views: 26.05.2023  
<https://developers.italia.it/it/software/pcm-dipartimentofunzionepubblica-partecipa.html>.



## Conclusioni

Sia “Cittadino Attivo” che “Decidim.Barcelona” sono delle piattaforme di comunicazione pubblica che sperimentano forme di democrazia digitale attraverso sé stesse, come strumenti di coinvolgimento dei cittadini nei processi decisionali. Nei limiti delle loro funzioni, entrambe le piattaforme esercitano le dimensioni della democrazia digitale a un livello uguale, ma con un approccio diverso: mentre “Decidim.Barcelona” offre ai cittadini massima libertà, ma anche responsabilità nelle loro azioni, rendendo il processo di partecipazione abbastanza autonomo, il “Cittadino Attivo” limita le possibilità dei cittadini a esprimere la loro opinioni, ma allo stesso tempo offre più stimoli all’utilizzo. Infatti, nel suo primo anno di funzione, “Cittadino Attivo” è riuscito a coinvolgere circa l’8% degli abitanti di Mosca di allora (più di 1 milione di utenti sulla piattaforma<sup>63</sup> con circa 12.054.200 abitanti a Mosca nel 2015<sup>64</sup>), mentre “Decidim.Barcelona nel suo primo anno di lavoro è riuscito a coinvolgere solo circa l’1,67% degli abitanti di Barcellona di allora (27.080 partecipanti sulla piattaforma<sup>65</sup> con circa 1.621 milioni di abitanti a Barcellona nel 2017<sup>66</sup>). Questa differenza di numeri può essere dovuta alla ludicizzazione (nota anche come gamification) del “Cittadino Attivo”: infatti “Decidim.Barcelona” prevede nel futuro la necessità di aggiungere la ludicizzazione della piattaforma per migliorarla<sup>67</sup>.

Il discorso del coinvolgimento dei cittadini nei processi decisionali attraverso le piattaforme di partecipazione è un discorso cruciale nell’ambito della comunicazione pubblica nelle Città Digitali. La partecipazione cittadina è

---

<sup>63</sup> Cittadino Attivo (Активный Гражданин), Date Views: 19.05.2023 <https://ag.mos.ru/home>.

<sup>64</sup> Mosca. Popolazione, Date Views: 28.05.2023 <http://popolazione.population.city/russia/moscow/>.

<sup>65</sup> Decidim is becoming established as a digital standard for citizen participation, Date Views 21.05.2023 [https://ajuntament.barcelona.cat/participaciociudadana/en/noticia/decidim-is-becoming-established-as-a-digital-standard-for-citizen-participation\\_1111451](https://ajuntament.barcelona.cat/participaciociudadana/en/noticia/decidim-is-becoming-established-as-a-digital-standard-for-citizen-participation_1111451).

<sup>66</sup> Barcelona, Date Views: 28.05.2023 <https://datacommons.org/place/wikidataId/Q1492/>.

<sup>67</sup> Decidim is becoming established as a digital standard for citizen participation, Date Views 21.05.2023 [https://ajuntament.barcelona.cat/participaciociudadana/en/noticia/decidim-is-becoming-established-as-a-digital-standard-for-citizen-participation\\_1111451](https://ajuntament.barcelona.cat/participaciociudadana/en/noticia/decidim-is-becoming-established-as-a-digital-standard-for-citizen-participation_1111451).

l'esercizio del diritto alla città come diritto collettivo e anche una rivendicazione di questi diritti da parte dei cittadini (Islar, Irgil, 2018). Ma per esercitare e rivendicare questo diritto è necessario un'ambiente adatto che include un regime politico democratico, istituzioni per gestire questa questione sociale e una relativamente elevata educazione politica tra i cittadini, per permettere la riproduzione del capitale sociale, che include “la fiducia, le norme che regolano la convivenza, le reti di associazionismo civico, elementi che migliorano l'efficienza dell'organizzazione sociale promuovendo iniziative prese di comune accordo” (Putnam, 1993).

I new media (social network, social media, piattaforme web, ecc.) possono giocare un ruolo importante nel creare un tale ambiente sociale e politico, come nuove tecnologie comunicative dotate di maggiori capacità di interazione con gli utenti e di coinvolgimento nel proprio utilizzo.

Considerato che l'uso delle piattaforme elettroniche come “Cittadino Attivo” o “Decidim.Barcelona” ha lo scopo di ampliare le opportunità dei cittadini nel partecipare e influenzare le decisioni, è necessario avere delle istituzioni nuove e non ereditate che sappiano gestire i nuovi bisogni e problemi. Parzialmente, il ruolo di tale istituzione lo compiono le piattaforme di partecipazione e i cittadini stessi attraverso queste piattaforme. Però, per l'efficacia di tali piattaforme digitali di partecipazione cittadina, c'è bisogno di prestare attenzione non solo alle caratteristiche tecniche della piattaforma e al modello comunicativo applicato in esse (informazione, consulenza, dialogo), con un adatto contesto culturale e socio-storico della città dove questa piattaforma opera, ma anche alla valenza dei temi presentati agli utenti da coinvolgere. Questo vuol dire focalizzarsi sui problemi locali e sulla loro soluzione attraverso una democrazia locale, perché una tale “attenzione alla democrazia locale e partecipativa non solo fornisce un mezzo per costruire e mobilitare il sostegno pubblico, ma fornisce anche un percorso più rapido verso i guadagni reali che motivano il desiderio di vivere in una città intelligente” (Hirsh, 2018).

Perlopiù è importante considerare che la comunicazione pubblica presenta una relazione istituzioni-cittadini che dal basso può essere vista come l'espressione della cittadinanza. L'espressione della cittadinanza nel contesto della comunicazione pubblica riporta alla rivendicazione del diritto di partecipare alla formazione e alla trasformazione della città. Da questa prospettiva la relazione istituzioni-cittadini nella comunicazione pubblica può essere vista come esclusiva o inclusiva. Una relazione inclusiva nella comunicazione pubblica è uno dei gli obiettivi principali in una democrazia digitale che prevede l'inclusione di tutti gli attori a contatto con lo spazio urbano. Ma come nella democrazia ateniese, l'inclusione universale è un concetto relativo al diritto di cittadinanza. E quindi, nella realtà di oggi, la comunicazione pubblica presenta un tipo di relazione istituzioni-cittadini esclusivi che parzialmente è dovuto alla struttura capitalista delle città moderne. Questo perché nelle società capitaliste la suddivisione degli spazi urbani può essere ricondotta alle funzioni di questi spazi (produttive, commerciali, comunicative, ecc.) (Sbraccia, Vianello, 2010). Tale divisione all'interno della città, come nota MacLeod (1995), porta a una connotazione simbolica e materiale ben precisa dei confini interni urbani, che creano ancora più barriere all'interno della Città Digitale: nelle Città Digitali, a parte il divario urbano, c'è anche il divario digitale. Mentre il divario urbano è collegato al diritto di cittadinanza, il divario digitale è collegato al diritto all'informazione. Il diritto all'informazione coinvolge "la tutela e il contemperamento dei diritti dei cittadini ad essere informati, dei diritti alla libertà di espressione e diritto alla privacy" (Santoro et al., 2010, p. 73).

E quindi, nelle Città Digitali d'oggi, la comunicazione pubblica, che è uno strumento di partecipazione e rivendicazione di diritti, non è riservata a chi ne ha bisogno di più, ma a coloro che godono di uno status pieno di cittadino digitale, similmente alla situazione nella polis ateniese. Tale situazione di disuguaglianza sociale negli spazi urbani, riporta alla necessità di rivedere la questione del diritto di cittadinanza, inteso come diritto di prendere decisioni riguardo gli spazi urbani, dove la soluzione più democratica sembra essere quella

di permettere la partecipazione alla vita urbana a tutti coloro siano ad essa interessati, indipendentemente dalla loro residenza, anche se questo pone problemi di possibili interferenze, e la questione del diritto alla connessione<sup>68</sup>, inteso come la possibilità di esercitare il diritto alla cittadinanza nelle Città Digitali.

### **Raccomandazioni per l'Italia**

Il problema principale nel contesto italiano è la mancanza in generale di un livello sufficiente di digitalizzazione che permetta di introdurre degli strumenti digitali di comunicazione pubblica. Per esempio, nel 2019 solo il 19% delle amministrazioni pubbliche territoriali permettevano l'accesso ai servizi online attraverso SPID (Dominici, 2021), quando lo SPID è un esempio ottimale di autenticazione facilitata e automatizzata, parte fondamentale delle reti civiche alla base della Città Digitale.

Quindi il problema del caso italiano non è tanto nella comunicazione pubblica, quanto nella molto limitata presenza di Città Digitali con sistemi completi e funzionanti, ovvero attive: senza esse è quasi impossibile parlare di una comunicazione pubblica digitale. Questo però non esclude che lo sviluppo della comunicazione pubblica digitale possa avvenire contemporaneamente ed in parallelo allo sviluppo delle Città Digitali.

Nello sviluppo delle piattaforme di comunicazione pubblica digitale e di partecipazione cittadina è necessario che (1) i parametri tecnici della piattaforma siano di alto livello; (2) l'interazione avvenga attraverso un dialogo reale tra l'ente e l'utente; (3) i meccanismi di partecipazione siano accompagnati da meccanismi di reale influenza sui processi decisionali; (4) la votazione avvenga sugli argomenti di importanza pubblica secondo l'opinione dei partecipanti

---

<sup>68</sup> La questione del diritto alla connessione va trattato insieme alla questione del diritto alla disconnessione, considerando gli effetti negativi TIC.

(Revyakin, 2018); (5) i processi di partecipazione e di influenza sui processi decisionali siano trasparenti e comprensibili senza una formazione specifica; (6) le piattaforme siano accessibili per tutti malgrado le disabilità fisiche o l'età.

È importante notare che, anche se in questo studio non è stato presentato, le piattaforme di partecipazione funzionino assieme ai siti dell'amministrazione urbana locale che offre servizi e informazioni principali per quel territorio assieme agli account dei vari enti locali amministrativi nei social media e social network: tutte queste piattaforme digitali devono seguire le medesime linee guida (esclusa la partecipazione) delle piattaforme di partecipazione, perché con la caduta di un portale amministrativo c'è il rischio del crollo di tutto il sistema digitale della Città Digitale e del funzionamento della democrazia digitale, come è stato notato anche dalla commissione europea<sup>69</sup>.

### **Raccomandazioni per future ricerche**

Questo studio è solo un tentativo di descrivere il complesso fenomeno di comunicazione pubblica nelle città digitali. Per una descrizione completa del fenomeno è necessario condurre più ricerche separate prima di poter fare una ricerca generale. I temi importanti da trattare nell'ambito di questa discussione sono la fiducia, la monetizzazione della comunicazione e degli spazi di comunicazione, il rapporto tra la città digitale e il welfare state, preferibilmente caso per caso, considerando la differenza nei contesti storici, politici ed economici. Perlopiù è importante fare una ricerca dedicata ai diritti alla connessione e alla disconnessione nel contesto di inquinamento informatico e della FOMO (Fear of Missing Out, tr. it. Paura di perdere nel senso di perdere informazioni attuali nel momento).

---

<sup>69</sup> Tech And The City, Date Views: 27.05.2022  
<https://urban.jrc.ec.europa.eu/thefutureofcities/tech-and-the-city#the-chapter>.

Parlando dei casi specifici sarebbe interessante fare uno studio attuale su “Decidim” nella forma di rilevazione della soddisfazione del cliente per evidenziare gli elementi deboli o inefficaci della piattaforma per poi tradurli nel contesto sociale e urbano.

Per il caso italiano, sarebbe interessante e necessario condurre una ricerca sulla cultura regionale di partecipazione politica, per potere in maniera dettagliata formare delle raccomandazioni per le regioni sulla comunicazione pubblica digitale, considerando il contesto culturale specifico per ogni regione, in modo da poter evitare la situazione attuale dove gli stessi modelli vengono usate in varie regioni con successi diversi.

## Bibliografia

Alexander J. (1981), “The Mass News Media in Systematic, Historical and Comparative Perspective”, in E. Katz – T. Szecsko (a cura di), *Mass Media and Social Change*, Sage, Londra.

Alexander J. (1990), *Differentiation Theory and Social Change*, Columbia University Press, New York.

Aragón P., Kaltenbrunner A., Calleja-López A., Pereira A., Monterde A., Barandiaran X.E., Gómez V. (2017), “Deliberative Platform Design: The Case Study of the Online Discussions in Decidim Barcelona”, in *Social Informatics. SocInfo 2017, Lecture Notes in Computer Science*, vol 10540, Springer, Cham.

Argenbright R. (2016), *Moscow under Construction: City Building, Place-Based Protest, and Civil Society*, Lexington Books, Lanham, Maryland.

Aurigi A., Graham S. (1998), “The ‘crisis’ in the urban public realm”, in *Cyberspace Divide: Equality, Agency and Policy in the Information Society*, pp. 57–82, Routledge, Londra.

Auvinen A.M. (2012), *Social media—the New Power of Political Influence*, Centre for European Studies, Bruxelles.

Bashlykova N., Vinokurov A. (2016), “Покемоны помогут выбрать президента” (trad. it. “I Pokémon aiuteranno a scegliere un presidente”), in *Газета.ru*, Date Views: 19.05.2023  
[www.gazeta.ru/politics/2016/12/26\\_a\\_10450289.shtml](http://www.gazeta.ru/politics/2016/12/26_a_10450289.shtml).

Bertolo C. (2005), *L’interfaccia e il cittadino. Comunicazione pubblica, tre tecniche e riflessività*, Guerini Studio, Milano.

Blank G., Reisdorf B.C. (2012), “The Participatory Web”, in *Information, Communication & Society*, Vol. 14, No. 4, pp. 537–554.

Bonora P. (1991), “Nuove frontiere dell’urbanesimo”, in Bonora P. (a cura di), *La città: dallo spazio storico allo spazio telematico*, SEAT, Roma.

Calista D.J., Melitski J. (2007), “E-government and e-governance: Converging constructs of public sector information and communications technologies”, in *Public Administration Quarterly*, pp. 87–120.

Calzada I. (2018), “(Smart) Citizens from Data Providers to Decision-Makers? The Case Study of Barcelona”, in *Sustainability* 2018, 10, 3252.

Cardoso G., Cheong A., Cole J. (2009), *World Wide Internet: Changing Societies, Economies and Cultures*, University of Macau Press, Macau.

Castells M. (1996-2003), *The Information Age: Economy, Society, and Culture*, 3 vols. Blackwell, Oxford.

Castells M. (2002), *La nascita della società in rete*, Bocconi, Milano.

Castells M. (2003a), *Il potere delle identità*, Bocconi Milano.

Castells M. (2003b), *Volgere di millennio*, Bocconi, Milano.

Castells M. (2013), "The Impact of the Internet on Society: A Global Perspective", in *Ch@nge: 19 Key Essays on How the Internet Is Changing Our Lives*, BBVA, Madrid.

Castells M., Tubella I., Sancho T., Roca M. (2007), *La transición a la sociedad red*, Ariel, Barcellona.

Codeluppi V. (2007), *La vetrinizzazione sociale. Il processo di spettacolarizzazione degli individui e della società*, Bollati Boringhieri, Torino.

Commissione Europea (2020), *Indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI) 2020 Italia*, Commissione Europea, Bruxelles.

Commissione Europea (2020), *Resilienza digitale: una nuova relazione della Commissione ne sottolinea l'importanza in tempi di crisi*, Commissione Europea, Bruxelles, Date Views: 26.05.2023  
[https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/it/ip\\_20\\_1025?pk\\_source=twitter&pk\\_medium=social\\_media\\_organic&pk\\_campaign=desi&pk\\_content=ip](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/it/ip_20_1025?pk_source=twitter&pk_medium=social_media_organic&pk_campaign=desi&pk_content=ip).

Commissione Europea (2022), *Indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI) 2022 Italia*, Commissione Europea, Bruxelles.

Crang M. (2000) “Public Space, Urban Space and Electronic Space: Would the Real City Please Stand Up?”, in *Urban Studies*, Vol. 37, No. 2: 301-317.



Dameri R., Cocchia A. (2013), “Smart city and digital city: Twenty years of terminology evolution”, in *X Conference of the Italian Chapter of AIS, ITAIS2013*, pp. 1-8.

Dell’Anno R., Rayna T., Solomon O.H. (2016), “Impact of social media on economic growth—evidence from social media”, in *Applied Economics Letters*, 23(9), pp. 633–636.

Deutsch K. (1963), *The Nerves of Government*, The Free Press, New York.

DiMaggio P., Hargittai E., Neuman W.R., Robinson J.P. (2001), “Social Implications of the Internet”, in *Annual Review of Sociology*, 27, pp. 307–336.

Dominici G. (2021), “La PA ai tempi del COVID: da granitica burocrazia a realtà fluida e porosa, con il coraggio di cambiare”, in *FPA*, Date Views: 28.05.2023 [www.forumpa.it/pa-digitale/la-pa-ai-tempi-del-covid-da-granitica-burocrazia-a-realta-fluida-e-porosa-con-il-coraggio-di-cambiare/](http://www.forumpa.it/pa-digitale/la-pa-ai-tempi-del-covid-da-granitica-burocrazia-a-realta-fluida-e-porosa-con-il-coraggio-di-cambiare/).

Durkheim E. (1893), *De la division du travail social*, PUF, Parigi.

Durkheim E., tr. Namer F.A. (2008), *Le regole del metodo sociologico. Sociologia e filosofia*, Einaudi, Torino.

Engesser S., Ernst N., Esser F., Büchel F. (2017), “Populism and social media: how politicians spread a fragmented ideology”, in *Information, Communication & Society*, 20(8).

Ertürk K.L., Şengül G., Rehan M. (2013), “Trends in E-Governments: From EGovt to M-Govt”, in *Handbook on the Economic, Finance and Management Outlooks*, Proceedings Book of ICEFMO, Malaysia.

Faccioli F. (2000), *Comunicazione pubblica e cultura del servizio*, Carocci, Roma.

Featherstone M., Burrows R. (1995), “Cultures of technological embodiment”, in: *Cyberspace, Cyberbodies, Cyberpunk*, pp. 1–20, Sage, London

Ferrulli G. (2021), “Smart City: che cosa sono e come funzionano le città intelligenti”, in *Leyton*, Date Views 27.03.2023 [www.leyton.com/it/insights/articles/smart-city-che-cosa-sono-e-come-funzionano-le-citta-intelligenti/](http://www.leyton.com/it/insights/articles/smart-city-che-cosa-sono-e-come-funzionano-le-citta-intelligenti/).

Formez (2004), *Linee guida per la promozione della cittadinanza digitale*, Supema, Roma.

FPA (2020), *ICity Rank 2020: Firenze, Bologna e Milano sono le città più digitali d'Italia*, FPA, Roma, Date Views: 26.05.2023 <https://www.forumpa.it/citta-territori/icity-rank-2020-firenze-bologna-e-milano-sono-le-citta-piu-digitali-ditalia/>.

Gavin (2021), “Smart Cities: Facts And Figures, Drivers And Solutions”, in *Smart City Hub, Governance and Economy*, Date Views 30.03.2023 [www.smartcityhub.com/governance-economy/smart-cities-facts-and-figures-drivers-and-solutions/](http://www.smartcityhub.com/governance-economy/smart-cities-facts-and-figures-drivers-and-solutions/).

Ghisleni M. (2002), “Ambivalenza, fiducia, identità”, in Rampazzi M. (a cura di), pp. 55–67.

Graham S., Marvin G. (1996), *Telecommunications and the City*, Routledge, Londra.

Grandi R. (2007), *La Comunicazione Pubblica. Teoria, casi, profili normativi*, Carocci, Roma.

Greiner A.L., Dematteis G., Lanza C. (2019), *Geografia umana. Un approccio visuale*, seconda edizione, UTET Università, Italia.

Hague R., Harrop M., edizione italiana a cura di Riccamboni G., Almagisti M. (2011), *Manuale di Scienza Politica*, McGraw-Hill, Milano.

Hansson K., Belkacem K., Ekenberg L. (2015), “Open government and democracy a research review”, in *Social Science Computer Review*, 33(5), pp. 540–555.

Hirsh J. (2018), “Smart Cities Need Local Democracy”, in *Centre for International Governance Innovation*, Date Views: 28.05.2023 [www.cigionline.org/articles/smart-cities-need-local-democracy/](http://www.cigionline.org/articles/smart-cities-need-local-democracy/).

Islar M., Irgil E. (2018), “Grassroots practices of citizenship and politicization in the urban: the case of right to the city initiatives in Barcelona”, in *Citizenship Studies*, 22 (5), pp. 491-506.

Jeong C.H. (2007), *Fundamental of development administration*, Scholar Press, Selangor.

Kamruzzaman M.M. (2022), “Impact of Social Media on Geopolitics and Economic Growth: Mitigating the Risks by Developing Artificial Intelligence and Cognitive Computing Tools”, in *Comput Intell Neurosci*.

Kiuru J., Inkinen T. (2019), “E-capital and economic growth in European metropolitan areas: applying social media messaging in technology-based urban analysis”, in *Journal of Urban Technology*, 26(2), pp. 67–88.

Kushchu I., Kuscu M.H. (2003), “From e-Government to m-Government: Facing the Inevitable”, in *The 3rd European Conference on e-Government*, pp. 253–260.

Lievrouw L.A., Livingstone S. (a cura di) (2007), *Capire i new media. Culture, comunicazione, innovazione tecnologica e istituzioni sociali*, Hoepli, Milano.

Luhmann N. (1970), “Oeffentliche Meinung”, in *Politische Vierteljahresschrift*, XI (trad. it. “Opinione pubblica”, in *Stato di diritto e sistema sociale*, Guida Editore, Napoli, 1978).

MacLeod J. (1995), *Ain't No Makin' It: Aspirations and Attainment in a Low-Income Neighborhood*, Westview Press, San Francisco.

Malaev M. (2015), “Что такое “Активный гражданин” (trad. it. “Cos'è il “Cittadino Attivo””, in *Коммерсантъ*, Date views: 18.05.2023 [www.kommersant.ru/doc/2838142](http://www.kommersant.ru/doc/2838142).

Mallozzi A. (2023), “EGovernment in Italia: quadro normativo e tecniche di valutazione degli interventi”, in *Agenda Digitale*, Date Views: 25.05.2023 [www.agendadigitale.eu/cittadinanza-digitale/egovernment-in-italia-quadro-normativo-e-tecniche-di-valutazione-degli-interventi/](http://www.agendadigitale.eu/cittadinanza-digitale/egovernment-in-italia-quadro-normativo-e-tecniche-di-valutazione-degli-interventi/).

Mancini P. (2004), *Manuale di comunicazione pubblica*, Editori Laterza, Roma-Bari.

Manoharan A.P., Melitski J., Holzer M. (2023), “Digital Governance: An Assessment of Performance and Best Practices”, in *Public Organiz Rev* ,23, pp. 265–283.

McLuhan M. (1990), *Gli strumenti del comunicare*, Il Saggiatore, Milano.

Miani M. (2001a), “Iperbole e Santa Monica: due casi di democrazia elettronica a confronto”, in *Rivista Italiana di Comunicazione Pubblica*, 8.

Miani M. (2001b), “Iperbole: una valutazione critica”, Appendice in de Baggis M., *Le tribù di Internet. Come accelerare il webmarketing con le community*, Hops Libri, Milano.

Miani M. (2003), *La comunicazione politica in Internet*, Luca Sossella, Roma.

Miani M. (2005), *Comunicazione pubblica e nuove tecnologie*, Mulino, Bologna.

Milakovich M.E. (2010), “The internet and increased citizen participation in government”, in *JeDEM-eJournal of eDemocracy and open government*, 2(1), pp. 1–9, Carnegie Mellon University, Pittsburgh, PA.

Mitchell W. (1996), *City of Bits: Space, Place, and the Infobahn*, MIT Press, Cambridge.

Mitchell W. (1999), *Etopia: ‘Urban Life, Jim--but Not as We Know it’*, MIT Press, Cambridge.

Mitchell W. (2004), *Me++: The Cyborg Self and the Networked City*, MIT Press, Cambridge.

Mossberger K. (2009), *Can E-Government Promote Civic Engagement? A study of local government websites*, Institute for Policy and Civic Engagement, Illinois.

Osservatorio Nazionale sulla Comunicazione Digitale (2020), *La comunicazione digitale durante l'emergenza*, Istituto Piepoli, Milano, Date Views: 26.05.2023 <https://www.pasocial.info/wp-content/uploads/2020/04/COMUNICAZIONE-DIGITALE-IN-EMERGENZA.pdf>.

Paccagnella L. (2010), *Sociologia della Comunicazione*, Il Mulino, Bologna.

Pacifici G., Pozzi P. (1999), “La città digitale nuova forma della città”, in Pacifici G., Pozzi P., Rovinetti A., *Bologna, città digitale*, Franco Angeli, Milano.

Parsons T., introduzione di Gallino L. (1965), *Il sistema sociale*, Edizioni di Comunità, Milano.

Pittèri D. (2007), *Democrazia elettronica*, Laterza, Roma-Bari.

Putnam R. (1993), *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*, Princeton University, Princeton, NJ.

Rainie L., Wellman B. (2012), *Networked: The New Social Operating System*, MIT Press, Cambridge, MA.

Rajagopalan S., Sriram R. (2020), “Aspects of Digital Urbanism in India and Abroad”, in *Re-imagining Diffusion and Adoption of Information Technology and Systems: A Continuing Conversation*, TDIT 2020, IFIP *Advances in Information and Communication Technology*, vol 618, Cham, Springer.

Revyakin S.A. (2018), “Об эффективности электронных платформ участия граждан в государственном управлении” (trad. it. “Sull'efficacia delle piattaforme elettroniche per la partecipazione dei cittadini nella pubblica amministrazione”), in *Вопросы государственного и муниципального управления*, 2, pp. 94–113.

Rovinetti A.(a cura di) (1997), *Dai servizi polifunzionali allo Sportello unico della Pubblica Amministrazione*, Presidenza del Consiglio dei ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, Roma.

Santoro E. (a cura di), Belvisi F., Facchi A., Pitch T., Sarzotti C. (2010), *Diritto come questione sociale*, G. Giappichelli Editore, Torino.

Sauda E., Wessel G. and Karduni A. (2022), *Social media and the contemporary city*, Routledge, New York.

Sbraccia A., Vianello F. (2010), *Sociologia della devianza e della criminalità*, Editori Laterza, Roma-Bari.

Schmarzo B. (2017), “What is Digital Transformation?”, in *CIO*, Date views: 17.05.2023 [www.cio.com/article/230121/what-is-digital-transformation-2.html](http://www.cio.com/article/230121/what-is-digital-transformation-2.html).

Semenova A. (2015), “Весьма активный гражданин “ (trad. it. “Un cittadino molto attivo”), in *Газета.ru*, Date views: 18.05.2023 [www.gazeta.ru/social/2015/05/20/6695601.shtml](http://www.gazeta.ru/social/2015/05/20/6695601.shtml)

Sen A.K. (1999, tr. it. 2000), *Lo sviluppo è libertà. Perché non c'è crescita senza democrazia*, Mondadori, Milano.

Simons G. (2019), “Digital communication disrupting hegemonic power in global geopolitics: new media shape new world order”, in *Russia in Global Affairs*, 2.

Stella R. (1999), *Box Populi*, Donzelli, Roma.

Stella R., Riva C., Scarcelli C.M., Drusian M. (2018), *Sociologia dei new media*, UTET Università, Novara.

Touraine A. (1992), *Critique de la modernité*, Fayard, Parigi.

Turkle S. (1997), *Life on the Screen: Identity in the Age of the Internet*, Simon & Schuster, New York.

United Nations (2019), *UN E-Government Survey 2018*, United Nations, New York.

United Nations, Department of Economic and Social Affairs (2022), *United Nations e-government survey 2022: the future of digital government*, United Nations, New York.

van Dijk J. (2002), *Sociologia dei nuovi media*, Il Mulino, Bologna.

Wilbur S. (1997), “An archaeology of cyberspaces: virtuality, community, identity”, in *Internet Culture*, pp. 12–28, Routledge, Londra.

Wise J. (2023), “How Much Data Is Generated Every Day In 2023? (New Stats)”, in *Earthweb*, Date Views 03.04.2023 [www.earthweb.com/how-much-data-is-created-every-day/](http://www.earthweb.com/how-much-data-is-created-every-day/).

Wren H. (2020) *What is digital transformation? Definition, Examples, Main Areas.*

Zayakin A., Smagin A. (2018), “Продам свой голос за свитшот” (trad. it. “Vendo il mio voto per una felpa”), in *Новая Газета*, Date views: 19.05.2023 [www.novayagazeta.ru/articles/2018/09/21/77914-prodam-svoy-golos-za-svitshot](http://www.novayagazeta.ru/articles/2018/09/21/77914-prodam-svoy-golos-za-svitshot).

Zukov S. (2015), “Активный гражданин” - самая масштабная площадка электронных референдумов” (trad. it. “Cittadino Attivo è la più grande piattaforma per referendum elettronici”), in *Российская газета*, Date Views: 18.05.2023 [www.rg.ru/2015/05/19/proekt-site-anons.html](http://www.rg.ru/2015/05/19/proekt-site-anons.html).

## Sitografia

2021 Global Smart City Index, Date Views 28.03.2023 [www.quantumescio.it/en/2021-global-smart-city-index/](http://www.quantumescio.it/en/2021-global-smart-city-index/).

2022 Smart Cities Index Report, Date Views 28.03.2023 [www.smartcitiesindex.org/smartcitiesindexreport2022](http://www.smartcitiesindex.org/smartcitiesindexreport2022).

Accessibilitat, Date Views 24.05.2023 [www.decidim.barcelona/pages/accessibility](http://www.decidim.barcelona/pages/accessibility).

AGID, Agenzia per l'Italia Digitale, Date Views 25.05.2023 [www.agid.gov.it/](http://www.agid.gov.it/).

Barcelona, Date Views: 28.05.2023 <https://datacommons.org/place/wikidataId/Q1492/>.

Bologna Partecipa, Date Views: 26.05.2023 <https://www.comune.bologna.it/partecipa>.

CitizenLab, Date Views 17.05.2023 [www.citizenlab.co/](http://www.citizenlab.co/).

Città digitale, Date Views 18.02.2023 [www.treccani.it/vocabolario/citta-digitale\\_%28Neologismi%29/](http://www.treccani.it/vocabolario/citta-digitale_%28Neologismi%29/).

Cittadino Attivo (Активный Гражданин), Date Views: 19.05.2023  
<https://ag.mos.ru/home>.

Comparison of Decidim and Consul, Date Views 21.05.2023  
[www.decidim.org/blog/2019-01-14-consul-comparison/](http://www.decidim.org/blog/2019-01-14-consul-comparison/).

Cosa si intende per Digital City?, Date Views 19.04.2023  
[www.enelx.com/it/it/faq/cosa-si-intende-per-digital-city](http://www.enelx.com/it/it/faq/cosa-si-intende-per-digital-city).

Decidim is becoming established as a digital standard for citizen participation, Date Views 21.05.2023  
[https://ajuntament.barcelona.cat/participaciociutadana/en/noticia/decidim-is-becoming-established-as-a-digital-standard-for-citizen-participation\\_1111451](https://ajuntament.barcelona.cat/participaciociutadana/en/noticia/decidim-is-becoming-established-as-a-digital-standard-for-citizen-participation_1111451).

Decidim. Infrastruttura digitale per la democrazia partecipativa. Date Views 21.05.2023  
[https://cached.forges.forumpa.it/assets/Speeches/22147/co\\_08\\_almela\\_salvador.pdf](https://cached.forges.forumpa.it/assets/Speeches/22147/co_08_almela_salvador.pdf).

Decidim.Barcelona, Date Views: 19.05.2023 [www.decidim.barcelona/](http://www.decidim.barcelona/).

Decision-making process, Date Views 19.04.2023  
[www.umassd.edu/fycm/decision-making/process/](http://www.umassd.edu/fycm/decision-making/process/).

Digidem Lab, Date Views 17.05.2023 [www.digidemlab.org/en/](http://www.digidemlab.org/en/).

Digital Cities Index 2022, Date Views 30.03.2023  
[www.impact.economist.com/projects/digital-cities/](http://www.impact.economist.com/projects/digital-cities/).

E-Government Development Index (EGDI), Date Views 29.03.2023  
<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index>.

Global Cyber Security Index 2021, Date Views 03.04.2023  
<https://composite-indicators.jrc.ec.europa.eu/explorer/explorer/indices/GCI/global-cyber-security-index>.

Global Cybersecurity Index, Date Views 03.04.2023 [www.itu.int/en/ITU-D/Cybersecurity/Pages/global-cybersecurity-index.aspx](http://www.itu.int/en/ITU-D/Cybersecurity/Pages/global-cybersecurity-index.aspx).



Global Smart City Market (2021 to 2025) - Insights & Forecast with Potential Impact of COVID-19 - ResearchAndMarkets.com. Date Views 27.03.2023 [www.businesswire.com/news/home/20210723005405/en/Global-Smart-City-Market-2021-to-2025---Insights-Forecast-with-Potential-Impact-of-COVID-19---ResearchAndMarkets.com](http://www.businesswire.com/news/home/20210723005405/en/Global-Smart-City-Market-2021-to-2025---Insights-Forecast-with-Potential-Impact-of-COVID-19---ResearchAndMarkets.com).

Global Social Media Statistics, Date Views 19.04.2023 [www.datareportal.com/social-media-users](http://www.datareportal.com/social-media-users).

Globalizzazione, Date Views 05.05.2023 [www.treccani.it/enciclopedia/globalizzazione](http://www.treccani.it/enciclopedia/globalizzazione).

Goteo, Date Views 17.05.2023 [www.goteo.org/](http://www.goteo.org/).

Internet and social media: A focus on diplomacy, Date Views 31.03.2023 [www.diplomacy.edu/histories/internet-and-social-media-a-focus-on-diplomacy/](http://www.diplomacy.edu/histories/internet-and-social-media-a-focus-on-diplomacy/).

L'evolució del Decidim.Barcelona permet que els espais de participació es puguin singularitzar, Date Views 25.05.2023 <https://ajuntament.barcelona.cat/mesames/noticia/levolucio-del-decidim-barcelona-permet-que-els-espais-de-participacio-es-puguin-singularitzar/>.

La comunicazione pubblica diventa digitale, Date Views: 26.05.2023 <https://mics.luiss.it/la-comunicazione-pubblica-diventa-digitale/>.

Le classifiche 2022, Date Views: 26.05.2023 <https://lab24.ilsole24ore.com/qualita-della-vita/tabelle/2022/icityrank>.

Milano Partecipa, Date Views: 26.05.2023 <https://partecipazione.comune.milano.it/>.

Mosca. Popolazione, Date Views: 28.05.2023 <http://popolazione.population.city/russia/moscow/>.

Most popular social media platforms used by UN member states in May 2018, Date Views 31.03.2023 [www.statista.com/statistics/348518/most-used-twitter-platform-world-leaders/](http://www.statista.com/statistics/348518/most-used-twitter-platform-world-leaders/).

Open Source Politics, Date Views 17.05.2023 [www.opensourcepolitics.eu/](http://www.opensourcepolitics.eu/).

OpenToscana, Date Views: 26.05.2023 <https://partecipa.toscana.it/web/finenze-respira>.

ParteciPa, Date Views: 26.05.2023 <https://partecipa.gov.it/>.

ParteciPa, Developers Italia, Date Views: 26.05.2023  
<https://developers.italia.it/it/software/pcm-dipartimentofunzionepubblica-partecipa.html>.

Partecipazione, Città di Firenze, Date Views: 26.05.2023  
<https://www.comune.fi.it/pagina/partecipazione>.

Più di 6 milioni di persone sono diventate partecipanti al progetto Cittadino Attivo in 8 anni, Date Views 24.05.2023  
[www.m24.ru/news/obshchestvo/15062022/471620](http://www.m24.ru/news/obshchestvo/15062022/471620).

Puglia Partecipa, Date Views: 26.05.2023  
<https://partecipazione.regione.puglia.it/>.

Realizzare un ecosistema digitale smart city, Date Views 27.03.2023  
<https://digital-strategy.ec.europa.eu/it/policies/smart-city-digital-ecosystem>.

Smart cities, Date Views 27.03.2023 [https://commission.europa.eu/eu-regional-and-urban-development/topics/cities-and-urban-development/city-initiatives/smart-cities\\_en](https://commission.europa.eu/eu-regional-and-urban-development/topics/cities-and-urban-development/city-initiatives/smart-cities_en).

Smart City, Date Views 08.03.2022 [www.treccani.it/enciclopedia/smart-city\\_%28Lessico-del-XXI-Secolo%29/](http://www.treccani.it/enciclopedia/smart-city_%28Lessico-del-XXI-Secolo%29/).

Social network, Date Views 31.03.2023  
[www.treccani.it/enciclopedia/social-network](http://www.treccani.it/enciclopedia/social-network).

Tech And The City, Date Views: 27.05.2022  
<https://urban.jrc.ec.europa.eu/thefutureofcities/tech-and-the-city#the-chapter>.

Types of Mass Media, Date Views 04.05.2023  
[www.leverageedu.com/blog/types-of-mass-media/](http://www.leverageedu.com/blog/types-of-mass-media/).

UN E-Government Knowledgebase, Date Views 30.03.2023  
<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>.

Web 1.0, Date Views 08.03.2023  
[www.techopedia.com/definition/27960/web-10](http://www.techopedia.com/definition/27960/web-10).

Who used the internet for interaction with public authorities, Data Views: 25.05.2023 [https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/isoc\\_r\\_gov\\_i](https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/isoc_r_gov_i).

World Bank income groups, 2021, Date Views 03.04.2023  
[www.ourworldindata.org/grapher/world-banks-income-groups](http://www.ourworldindata.org/grapher/world-banks-income-groups).