

Corso ELEA FP- Milano Luglio, Settembre 1997  
*Stage attuato presso RcCR, Rete civica di Cremona*

# COMUNICARE LA RETE

Ricerca  
di  
**Giordano Mariani**  
Dicembre 1997

© Giordano Mariani, 1997. Il progetto Comunicare la rete è stato ideato, scritto e impaginato dall'autore con l'applicazione Word della Microsoft. L'idea, i testi e la realizzazione grafica di "L'alfabeto della rete civica", i testi della lettera "Aiutaci ad aiutarti", di "Una cartolina da RcCr", i testi e l'impostazione del "Questionario" sono dell'autore. L'esecutivo di "L'alfabeto della rete civica" è stato realizzato con l'applicazione CorelDRAW6.

## **1. Dedicato a...**

Vorrei dedicare questo lavoro ai miei genitori, Renata e Savino, ai genitori di mia moglie Elena, la signora Bianca e alla memoria di suo padre, il signor Giorgio, in particolare, e, in generale, a tutti i genitori che si sono trovati a vivere i rapporti intergenerazionali in una stagione storica di difficile transizione.

Ho 44 anni e qualche pubblicazione all'attivo, non so con quanto merito e di quale livello. Mai prima d'ora avevo pensato di dedicare ai miei genitori un mio lavoro. Lo faccio ora, forse perché sento che potrebbe essere l'ultima occasione. Certamente lo faccio perché nessun altro mio scritto più di questa ricerca può bene significare il cammino percorso dalla mia generazione fra un passato che non ci apparteneva generazionalmente ed un futuro che non ci apparterrà. Molte persone che ho conosciute, fra quante hanno la mia età, sono state più di quanto non spetti ad ognuno nei tempi delle certezze (relative, certo, ma pur sempre stabilizzanti...), creature di transito.

Il transito è compiuto. Fra la *ricostruzione postbellica* compiuta dai padri, che sembra oggi essere orfana a causa di un nuovo conformismo, e l'avvento della *società dell'informazione*, ci sono, ci sono stati molti miei coetanei.

Ho cercato, durante gli anni, di tenere, quanto degnamente non so, il *filo duro della memoria che lega il passato al futuro*. Senza memoria, non c'è speranza. Senza speranza, non c'è futuro.

Un capo del filo conduce ai miei genitori, sebbene la tempesta del transito abbia reso difficile riconoscere la traccia e le incomprensioni arduo reggerlo. I *segni* si fanno indistinti quando il vento infuria. E Dio sa quanto abbia soffiato fra noi il vento in questi anni.

Vorrei che questo gesto servisse almeno in parte per chiedere perdono delle mancanze compiute, delle durezza, degli errori, degli insuccessi. So che da un certo punto in poi hanno riguardato me stesso soltanto: ne ho consapevolezza e responsabilità. Ma reggo ancora il filo e spero nessuna mancanza mai di rispetto ne abbia recisa l'anima.

Solo l'Amore, e nessun altro linguaggio, rende riconoscibili i *segni*, in ogni tempo e in ogni luogo. Non so se ho amato con sufficiente intensità.

Spero voi siate lì, ora e sempre, all'altro capo del filo, *in rete*, anche voi che sapete nulla di informatica e siete troppo stanchi per iniziare.

Per ascoltare la voce di un vostro figlio che cerca di parlarvi nella Lingua di sempre, un pellegrino in cammino lungo la via che conduce al Senso. Spero possiate ancora comprendere l'incerto accento con cui vi parlo ora, in forma di *bit*

G.M.

“Quando non rimarrà traccia delle nostre teorie,  
lo splendore del Sabato illuminerà ancora l’Universo.  
L’eternità farà ancora nascere il Giorno”.

ABRAHAM JOSHUA HESCHEL

## 2. Ringraziamenti

**R**ingrazio tutti coloro che hanno collaborato alla ricerca durante il mese dello stage che ho attuato presso *RcCR*, la *Rete civica* di Cremona.

In particolare Carlo Todeschini, il *Tode*, per la disponibilità con cui mi ha accolto e consigliato nella difficile impresa di orientarmi su un terreno che avevo poco esplorato.

Grazie anche a Fabio Zeri, detto *Zero*, per i preziosi suggerimenti tecnico pratici (a proposito, come si tratta un testo senza il *conforto di Word...*) che mi ha dato e per le divertenti *gag* tecnologiche cui ha dato vita. Una ventata di ironia rende meno duro l'impegno.

Ringrazio Gianluca Attolini, detto *Atto*. Senza il soccorso della sua gentilezza, quasi nulla è possibile fare all'interno del Politecnico...almeno a me.

Un ringraziamento particolare rivolgo al collega Gerardo Paloschi che, con acume professionale e con generosità personale, mi ha suggerito un compito ed il tema per questo stage: Comunicare la rete.

Grazie a tutti coloro che mi hanno ricevuto per le interviste. Si sono resi disponibili con tempestività e senza lesinare il tempo a disposizione.

Ringrazio Marina Marras dell'ELEA FP di Milano, che mi ha consentito di utilizzare gli strumenti per preparare la ricerca.

Vorrei ringraziare infine mia moglie. Il 19 Dicembre, fra tre giorni, saranno tre anni esatti che non percepisco alcun reddito. Anche mentre assolvevo questo impegno, consapevole di una semina

sostenuta solo dalla forza delle convinzioni personali, più che dalla certezza di esiti gratificati, mi ha sempre aiutato, incoraggiandomi.

### **3. Contesto (sociale) e testo (informatico)**

#### 3.1 Nessuna comunità è un'isola...

**C**i sono realtà territoriali, sociali, ma si potrebbe dire la stessa cosa per quelle individuali, le singole persone, che hanno abbracciato, indiscriminatamente, senza riserve e senza alcuna sosta riflessiva, il *topos* vincente del nostro tempo: la *velocità*.

Favorite e incoraggiate, nella propria scelta, dal parossistico sviluppo di processi tecnologici sempre più spinti, si sono lasciate attrarre nel circolo delle prospettive dominanti. Contribuendo esse stesse a determinarne una crescita esponenziale, senza spunti di riflessione critica, generatrice di sempre maggiore espansione. Alcuna domanda di senso, alcuna preoccupazione di connettività territoriale, di comunicazione, se non quella *autoreferenziale* della propria prospettiva tecnologica e del suo paradigma economico.

Realtà ben facilmente visibili e individuabili nelle società tecnologicamente evolute, nelle metropoli in cui i rilievi inerenti la *qualità della vita*, una espressione per certi versi ambigua, che assume spesso la prospettiva del *benessere* come angolo da cui guardare all'*essere*, e di moda negli anni recenti, troverebbero spunti di indagine adeguati. Realtà alle quali se ne potrebbero giustapporre altre, minoritarie, spesso marginali, e marginalmente consapevoli, portatrici di un *luddismo tecnologico*, di una resistenza alle *macchine*, all'artificialità, in nome di una identità che la velocità dei processi di sviluppo potrebbe far apparire arcaica. Una resistenza, talvolta

eticamente meritoria e di principio, talvolta frutto di impuntature sterili, che meriterebbe un approfondimento adeguato.

È improprio parlare di appartenenze, di classi sociali, di conoscenze più o meno profonde, di impulsi di natura diversa che generano concezioni sociali in opposizione tra loro. Si tratta di qualcosa di impalpabile, di difficile definizione, che suscita una impetuosa accelerazione della storia, che definisce una linea di sviluppo, una traccia di *senso (di valore?)*. Questo è il punto in cui rallentano le parossistiche invenzioni della tecnologia e le infinite stratificazioni generate da un'economia spesso volatile e frettolosa: il punto in cui le *cose della vita* si fermano, prendono senso e favoriscono l'orientamento.

Sono passaggi che attengono più la storia che non la cronaca, e, nei nostri anni, anche un'epoca, invece che un semplice ciclo chiuso in un archetipo culturale definito e definibile. L'ultimo snodo critico di così intenso rilievo etico si verificò nel nostro Paese, in modi per certi versi analoghi e nell'ambito della contemporaneità, nell'immediato dopoguerra. La cultura contadina cedeva il passo all'industrializzazione, in un processo iniziato con l'avvento della *civiltà delle macchine* e la borghesia industriale si affiancava a quella professionale.

Il contesto è oggi più ampio, *globale* si usa dire, ed il *capitalismo etico* ha spesso perduto i propri paradigmi, sciogliendosi in un modello da esportazione sempre più aggressivo, sempre più connotato da *strategie* volte a *conquistare* sempre più vaste zone di mercato, e sempre meno sensibile all'illusione, a lungo cullata, che il suo fine primario, coltivato ed espanso in misura esponenziale, potesse conciliarsi, in questa corsa verso il proprio limite potenziale, in una *visione* mitigata, e mite, con il suo artefice, *l'uomo*.

Oggi il re è nudo, seppure in salute. Un progetto economico che abbia a cuore lo sviluppo non può prescindere da un *progetto dell'uomo per l'uomo*, non sull'uomo. Forse il *non-profit* nasce anche

da questa consapevolezza. I mezzi, i più efficaci ed evoluti, non possono essere più prodotti in funzione del solo reddito e della sua divisione, più o meno comunitaria e comunista. Essi vengono *pensati* anche come *servizi*, in una prospettiva non indolore, che richiede una riflessione coerente e nuova sulla relazione tra mezzi e fini.

Rispetto a questo scenario, ciò che *potrebbe sembrare* ritardo *potrebbe rivelarsi* virtù. Certo è importante il grado di volontarietà e di coscienza con cui questo esito è stato raggiunto. È possibile che lo *stato di mezzo*, la condizione virtuosa di chi si trova a vivere decentrato rispetto ai teatri di incondizionato *sviluppo*, abbia qualche risorsa e possa offrire un terreno di coltura agibile e fertile. Perché non dovremmo immaginare, oltre ai *bisogni nascosti* che l'analisi ci invita a saper cogliere, anche le *potenzialità nascoste*, forse non dichiarate ma consapevoli?

Le città di provincia, e *la provincia è un luogo dell'anima*, non uno spazio geografico, come potrebbe benissimo verificare un viaggiatore attento spostandosi fra paesi e paesini di un entroterra metropolitano ad industrializzazione indiscriminata ed intensiva, vive di una composta alchimia fra *memoria* e *speranza*. Penso a Cremona, ma anche a città come Bergamo, Pavia. Memoria intesa quale tradizione indimenticata nei gesti, come comportamento vivo nel tessuto feriale, con pause, stilemi umani, problemi, certo, perché nessuno indulge ad una oleografia di maniera farcita di luoghi comuni, che traccia il cammeo del passato ma è priva di ansie e nevrosi del presente, di urgenze banali che l'alienazione delle mete, i mezzi sono diventati il *fine*, ha cancellato dalla consapevolezza dei fini. Si tratta di una memoria che stimola la voglia e la forza di essere vivi nel proprio tempo in virtù di sé, del proprio *essere stati* i costruttori, o gli eredi degni, di ciò che si *era*. È la speranza, questo credito di vita non bruciata, che riposa su novità tecnologiche. È la risorsa nascosta di realtà che non hanno perduto la propria identità sociale, non l'hanno immolata sull'altare di uno sviluppo senza limiti, né si sono illuse che

bastasse carezzare il *totem* tecnologico per garantirsi il *futuro*. Progettare il futuro, infatti, significa avere presenti i *bisogni primari*, un'idea di progresso che si affidi anche alla *cultura materiale* per espanderla nella ricerca. Inseparabile, però, da *memoria e speranza*.

L'essere decentrata rispetto alle grandi arterie di comunicazione può avere influito su questo cammino di ricerca e di costruzione di una prospettiva, anche economica, non marginale, fantasiosa e avanzata. Una realtà creata senza clamore, senza processi di suggestione finanziaria. Solida e provinciale. Forte di una sapiente *lentezza*. Competitiva e non cinica. Attraente e non attrattiva. Questa onorevole distanza, che la distingue dalle città solo un poco più grandi, ma afflitte dalle conseguenze di uno sviluppo meno controllato, fa scontare a Cremona l'onere di una solitudine che gli spiriti avvertiti denunciano e colgono. Quando le *cose si mettono in moto davvero*, quando ciò che accade investe il *senso profondo del reale*, i punti di forza rivelano anche il loro volto di limite.

### 3.2 Pensiero virtuoso e realtà virtuale

Allora è il momento di mettersi in cammino, di battere nuove strade o nuovi sentieri, facendo tesoro, meglio se per amore che per forza, meglio se ereditando una virtù piuttosto che una *norma*, degli errori passati. Oggi le nuove strade si chiamano *autostrade informatiche*, i nuovi sentieri sono quelli che convocano ciascuno singolarmente a costruire *insieme*, a dare vita cioè ad una comunità, una società di *persone civili* consapevoli delle necessità poste da nuove relazioni tra le persone e le cose.

La *rete*, infatti, non è un mondo a parte. Reale e virtuale non sono mondi conflittuali. Tutto ciò che accade, accade dentro il cerchio della vita, ed è il pensiero, cioè la qualità del cuore degli uomini, che lo guida e lo determina. Non i mezzi costruiscono gli uomini, ma gli uomini pensano i mezzi e le loro relazioni.

Quasi trent'anni fa, rinunciai a possedere una televisione né da allora ho più assistito ad un programma. Una scelta che non ho compiuto *contro* la televisione, che come ogni strumento è neutro, ma a favore dell'*essere*, e dell'essere me stesso in particolare, in un contesto di relazione fra il *mezzo* ed il *messaggio* in cui il dialogo sarebbe stato confinato alla soglia residuale della mia presenza passiva, la *coscienza critica*, marginale, ed a quel punto inutile in presenza del mezzo.

Ricordo questo perché mi rendo conto del fatto che la *rete*, la sua natura di *media* diverso, potrebbe suggerire altre riflessioni in merito. Vorrei personalmente evitare il fraintendimento, che è stato spesso alimentato in passato. Riguarda anche la natura del mezzo, sul quale è bene interrogarsi prima, per spenderne al meglio poi le potenzialità, le risorse di utilizzo.

Oggi, ma solo oggi, da pochi anni, appunto, si demonizza spesso la *televisione* in sé come presunta responsabile dei più abietti processi di socializzazione, o di mancata socializzazione, del nostro tempo. La solitudine, la mancanza di dialogo, si dice, sono effetto di un rapporto talvolta totalizzante con il piccolo schermo che assorbe tutti o quasi gli spazi della vita domestica e, talvolta, di relazione. È vero. Ci sarebbe da chiedersi quando però si inizierà a praticare la vocazione adulta della scelta responsabile: non è sempre colpa degli altri, del governo, della televisione, della società. L'*uno* della coscienza può rappresentare una dimensione piccola, ma non insignificante, a patto che si mantenga viva.

La società, si dice ancora, è frivola perché i modelli di comportamento proposti dai *media*, dalla televisione in particolare, sono tali. Mi chiedo quale legge interiore o norma giuridica dello Stato imponga di seguirli. La televisione è frivola perché la società produce la televisione, o contribuisce ad indirizzarne la produzione con il consenso. Da sola la Tv è nulla. Oggi dire questo sembra banale, e forse lo è sempre stato, anche se non sembra per tutti una

condizione di coscienza acquisita. Comunque la reazione, forse tardiva, di tanti piccoli *uno*, coscienze individuali, sta dimostrando che fu una suggestione (coazione) della forza del *mezzo* quella di credere che esso fosse il *messaggio*. Oggi emerge con evidenza che il messaggio è *nella testa degli uomini* e che questa sintesi non può essere composta con una visione *deterministica* favorevole ai mezzi, pena le conseguenze che tutti vedono. È lecito sperare che non verranno assunte premesse di valutazione analoghe a quelle del passato? È tuttora possibile credere che la storia, anche la piccola storia feriale, possa essere *magistra vitae*?

Proviamo ora a vedere in questa stessa *prospettiva*, cosa già accade, la *rete delle reti*, meglio nota come *Internet*. Si sono diffusi titoli e commenti per attribuire alla sua nascita e al suo sviluppo fenomeni riprovevoli ed inquietanti come la pedofilia: una perversione che matura *prima fuori ed oltre Internet*, un mezzo che è solo una modalità strumentale di diffusione di ciò che esiste. Paradossalmente, ma non troppo, si può dire che una società corrotta può generare una *rete* corrotta. Non può assolutamente accadere il contrario perché non esiste, come ciascuno capisce, una *rete corrotta*.

Analogo atteggiamento viene assunto in merito all'*overdose* di tempo e di informazioni *cercate* e *scaricate* dalla rete: che cosa si sta a fare, così a lungo, come ipnotizzati, davanti alla travolgente sequenza di sempre nuovi siti? A che servono, se non spesso ad un autocompiaciuto quanto sterile esibizionismo, i pacchi di informazioni raccolte? Davvero *tutti* sanno utilizzare con competenza *tutto*? E quanto siamo protagonisti attivi, cioè spiriti vivi e critici, in questa navigazione già infestata da non pochi pescecani?

Vorrei fare un altro esempio. Ho assistito ad un episodio per me significativo di ciò che voglio sostenere e, credo, non raro. Una persona è stata chiamata al numero del telefono *portatile* ed ha risposto nel mezzo di un incontro pubblico. Dopo avere chiuso la comunicazione, ha rivelato che, a cercarlo, era la moglie, che

controllava, parole sue, dove si trovasse. Qualcuno, tra i presenti, ha parlato del *portatile* come di un *guinzaglio elettronico*. A parte l'efficacia tecnica di simile controllo ed ogni considerazione di tipo morale, mi sono chiesto, e chiedo: quando, molto presto?, i soliti *moralisti tecnologici* diranno che la solidità dei rapporti coniugali è messa a dura prova dall'esistenza del portatile, scambiando ancora una volta il *sintomo*, la possibilità di raggiungere *quasi* dovunque e *quasi* in ogni momento le persone con una telefonata, con la *malattia*, la mancanza di fiducia tra coniugi, la *causa*, con l'*effetto*, ponendo il *mezzo*, invece che il *fine*, al centro della vita?

Mi rendo conto che può apparire scontato oggi porre una distanza tra mezzo e messaggio. Ma voglio, tra l'altro, dichiarare un cammino coerente, una memoria storica personale. Se, infatti, la tecnologia è neutra, non è neutrale la *relazione* che si accampa tra noi e le cose. Essa è il frutto di una *prospettiva*, ed il punto prospettico è la nostra *identità*.

Sul tema, non mancano oggi riflessioni e studi. Forse a causa di una *deformazione professionale*, il giornalismo come continua ricerca nel vivo della vita, a me piace *legare* nella sintesi di ciò che scrivo i segni raccolti lungo la via (*per strada? scarpinando, metaforicamente, fra una città e l'altra, ma anche, fisicamente, dentro le città, verso una stazione, un treno, un incontro, un convegno...*) con la maggiore immediatezza possibile. Naturalmente cerco di cogliere la speranza di durata nel tempo che ha ciò che ascolto e vedo. Non mi rivolgo alla superficialità di chi ha fretta di dimenticare (e viene presto dimenticato...), alle versioni *son et lumiere* che affollano il palcoscenico.

Tengo tutte le *finestre della mente aperte*, sempre, perché il viaggio, la navigazione professionale, ha risorse di *interattività* e di *ipertestualità* (*quanti link apparentemente marginali ti portano lontano se hai la pazienza dell'attenzione...*) che le reti ancora non sanno (sapranno mai?) rappresentare con pienezza di senso (*di*

*sensi...).* Così, invece che ai testi da cui si potrebbe citare con completezza, preferisco affidarmi ad un incontro estemporaneo<sup>1</sup>, ma vivo, del tutto causale, ma consapevole, durante il quale presi appunti nei giorni in cui lavoravo alla stesura della ricerca. – *Che cosa è il virtuale* - si è chiesto esordendo con una domanda retorica il filosofo francese Pierre Levy durante l'appuntamento di Milano - *Il virtuale* - ha detto Levy ricordando un approccio alla definizione che risale ad Aristotele<sup>2</sup> - *non è il contrario del reale. La virtualizzazione è un movimento tipico dello spazio umano. La prima virtualizzazione è il linguaggio stesso. Lo sviluppo della tecnica è a sua volta un movimento di virtualizzazione, così come potremmo dirlo dell'organizzazione giuridica. Il movimento attuale, generato dall'informatica, è un proseguimento velocizzato dell'ominazione. La mia ipotesi* - ha aggiunto – *è che con lo sviluppo della cibernetica andremo a rappresentare una nuova forma di universalità* -.

Nel corso della stessa serata, Tomas Maldonado ha offerto altri spunti per una riflessione. – *Ci sono diverse scuole di pensiero* - ha esordito - *Una sostiene che tutto il reale è virtuale. Un'altra dice che il reale è il reale e il virtuale è il virtuale. Altre ancora sostengono posizioni diverse. Un'ultima* - ha proseguito Tomas Maldonado – *si colloca in una zona intermedia: il reale è reale ed il virtuale è il virtuale, ma tra i due ambiti c'è grande accavallamento. È un poco la mia posizione, con grande apertura al dialogo. Del resto* - ha aggiunto il progettista – *nell'ambito di questa sfuggente idea, i più critici sono proprio coloro che lavorano alla ricerca. Ricordo un*

<sup>1</sup> *Reale/virtuale: la conoscenza in rete. Dialogo tra un filosofo e un progettista su sapere informatico e comunità virtuale*, con PIERRE LÉVY e TOMAS MALDONADO, Milano, 20 novembre 1997, a cura di Istituto lombardo per gli studi filosofici e giuridici, Raffaello Cortina Editore, Rivista *Informazione filosofica*, in collaborazione con il Centro Culturale Francese, contributo Regione Lombardia.

<sup>2</sup> **Virtuale**, che ha in sé la possibilità di diventare. Che esiste non di fatto ma in potenza, come “virtù”, capacità insita: *Il seme ha la proprietà virtuale di svilupparsi in una determinata pianta*. Concetto proprio della filos. di Aristotele (...), in G. D'ANNA, *Dizionario italiano ragionato*, Firenze 1988, Sintesi Editrice

*recente documento di studiosi USA i quali, con una significativa presa di distanza, parlano di ambiente artificiale piuttosto che di realtà virtuale sottolineando, con una esplicita citazione, la necessità di evitare dispute filosofiche in materia -.*

Mi premeva porre in luce queste fra le tante, forse più profonde e significative, riflessioni che Levy e Maldonado fecero quella sera. Perché mi sembra che colgano la *centralità del pensiero*, che emerge con continuità quando si considerano le cose, *la realtà*, ed il senso che esse rivelano *nella virtualità*, cioè nella capacità dell'uomo di rappresentarle, con *il linguaggio*, secondo un'ipotesi di virtuale data da Levy, o con *la narrazione*, il racconto ininterrotto della vita che l'uomo da sempre esprime, secondo una intuizione di Maldonado.

Ciò che Maldonado definisce *accavallamento* è manifestazione, infatti, a mio modo di vedere, *della relazione* che si accampa tra *l'io e le cose*, della prospettiva, cioè, da cui *la coscienza guarda il mondo* (la lingua con cui esprime il pensiero, la narrazione attraverso cui rappresenta la storia...).

### 3.3 Online forever (senza inciampare negli uomini...)

Si fa largo, invece, spesso, una prassi figlia di un *pensiero autoreferenziale*, sorretta dalla persuasa esperienza secondo cui “è sufficiente premere un bottone e la vita accade...”. Con questo esile grado di consapevolezza, di bassa sedimentazione del pensiero, nello spirito di un ininterrotto agire, *siamo sempre on-line*, ci si allontana dal *personal* e si va verso quella che si ritiene essere, a quel punto, una variabile dipendente, una *determinazione*, di quel *virtuale* che con tanta prontezza e amichevole confidenza (*friendly*) risponde (*quasi*) sempre in modo risolutivo ai problemi posti. Una *variabile dipendente* dove naturalmente la facilità di replica, il clone perpetuo che il mezzo consente, è complicato dall'apparire di *icone complesse e misteriose*, gli uomini. La rapidità esecutiva della potenzialità esponenziale che

consente un *fare immediato ed anch'esso perpetuo* (a proposito, in che rapporto stanno con questa velocizzazione i parametri *umani* della *produttività* e la sedimentazione lenta della *creatività artistica* che è *singolare*, al massimo molteplice, ma non certo esponenziale...?) viene rallentata dall'inesorabile frattura di ritmo che è *l'ipertesto cittadino*, così poco *interattivo*, soprattutto quando si è prigionieri del traffico...

Ciò su cui intendo porre l'attenzione è la perdita di *distanza dalle cose*, di spirito critico, che il flusso ininterrotto, potente, e senza limiti di spazio, può generare. Questa distanza è la *coscienza*, la capacità cioè di *modulare il ritmo di relazione tra l'io e le cose*. Sarebbe interessante, quando si parla di memoria perduta da parte delle nuove generazioni, o si medita sulla mancanza di senso della vita che essi denunciano con i comportamenti, riflettere sul rapporto inesplorato fra *memoria stessa*, *esperienza* e *sensazioni di onnipotenza tecnologica*. “La via del *fare* è l'essere” scriveva Lao Tse<sup>3</sup>. È il nostro modo d'essere che *definisce* il senso dell'accadere delle cose. Non le cose in sé o ciò che facciamo *determinano* l'essere. È la distanza critica, la prospettiva dell'io, che può generare, e non subire, *mondi relati*, virtuali o reali, pensieri e rappresentazioni o fatti e cose.

Nella relazione i mezzi hanno diritto di cittadinanza, *ma sono essi il segno per parlare della vita*, non, come spesso si crede, *la vita è un segno per parlare dei mezzi*. *Più frequente la tecnologia, più amo le persone*.

### 3.4 “Che ci faccio qui?”...un giornalista in rete

Del resto è spesso assente nelle riflessioni sulla relazione che si stabilisce tra *mezzi* e *fini* il rapporto esistente fra *libertà* e

---

<sup>3</sup> LAO TSE, contemporaneo di Confucio. A lui si attribuisce il *Tao-Te-Ching*, il più importante testo sacro cinese.

*responsabilità*. L'avocazione a sé del principio di *libertà* e la delega allo strumento (sono state la tv, la rete, il telefonino, la tecnologia che ci aliena la vita...) di significare la *responsabilità*. Parlando di *reti*, infatti, si pone spesso e soprattutto l'accento sulla *libertà*. Ci sarebbero altre considerazioni da fare in merito, entrando nel corpo vivo delle cose. Un aspetto però non si può trascurare, perché ricorre con una continuità tale che si potrebbe definire, più che di costume, *antropologica*. Esso è costituito dalla rarefatta presenza di un profilo indispensabile alla costruzione di qualsiasi comunità, quello della responsabilità individuale, o, se si preferisce, personale. L'accento è sempre traslato, per *default*, si potrebbe dire, su *altro* e sulla *sua* responsabilità quando si denuncia uno stato che compete il nostro *dovere* di esseri etici. Il *diritto* viene invece assunto sempre come un termine di *competenza personale*. È quell'atteggiamento che consente di attribuire colpe persino alle cose inanimate (è stata la Tv, è *Internet...*), che trova pieno riferimento nelle accuse che la *società civile* si sente di poter muovere incondizionatamente alla classe politica e finisce nell'apoteosi deresponsabilizzante che chiama in causa i guasti della società per assolvere i limiti (etici, attenzione) individuali. In merito ai *doveri* (responsabilità), perché in tema di *diritti* (libertà) si percorre il cammino esattamente opposto. Qualcosa di analogo si poteva verificare negli anni *ottanta*, quando, di fronte a comportamenti riassunti poi nella fase storica di *tangentopoli*, non si trovava un cittadino disposto ad ammettere la propria corresponsabilità al degrado, fermissimo però nel contrastare l'avanzata dei principi quando questi intaccavano la soglia dell'interesse personale: anche nelle piccole cose, certo, perché non a tutti venivano offerte *tangenti*. Voglio dire che senza la coniugazione di *libertà* e *responsabilità* (insisto, anche personale) ogni discorso orientato alla costituzione di una qualsiasi comunità, anche telematica, nasce sotto preoccupanti auspici. E quanto questo possa essere vero, lo si deduce da un'altra considerazione che mette in luce una

contraddizione piuttosto forte. Questa. Incapaci di lottare dentro la *soglia minima di una risposta etica che sia anche personale*, invociamo ad ogni piede sospinto una nuova legge, panacea per tutte le corrottele, per tutti i delitti, piccoli e grandi. Non è necessario evocare Antigone per comprendere che lungo questa strada il futuro non è rosa. Contrapposto a questa invocazione di legge e di Stato, c'è il timore, nemmeno troppo nascosto, e forse infondato, che i *potenti media* rendano reale l'ipotesi del *Grande fratello*, di uno Stato che invece di *regolare* l'abnorme, controlla tutto in un flusso ininterrotto di informazioni e *monitoraggi* che fanno del *cittadino* un oggetto di indagine e sanzione perpetua, invece che un soggetto detentore di *diritti e doveri*.

So che tutto questo può sembrare fuori tema, rispetto al compito di comunicare la *rete*. So che vige e piace una filosofia del *fare*, del *mettere le mani in pasta*, dell'accendere il *computer*. Ma io sono cresciuto ad una vecchia scuola di giornalismo, la quale insegnava che prima di scrivere qualcosa si deve sapere che *cosa* si vuole comunicare. In questo caso capire se si deve descrivere la *rete* come ennesimo mezzo spettacolare dalle *magnifiche sorti e progressive*, oppure come il demoniaco corrotto di gente incorruttibile ed ignara. Mi sembra chiaro che io non voglio rappresentare né l'una né l'altra cosa, perché non ritengo giusto, se mai l'una e l'altra avessero un fondamento di verità, incoraggiarlo e coltivarlo.

Piuttosto vorrei sottolineare la necessità di attingere il senso di responsabilità personale al quale sempre si riferisce la crescita di ogni comunità civile. Per comunicare, infine, che, insieme, guidati da chi ne ha conoscenza ed esperienza, si possono scoprire le potenzialità ed i limiti di servizio di uno strumento, la *rete civica*, che offre con la propria specificità di mezzo bidirezionale ed interattivo una risorsa di dialogo, utile ad attingere informazione istituzionale progettata per questo scopo. Si possono individuare, a questo punto sì, le *cose*

*possibili da fare in rete, i servizi da offrire*, i vantaggi che essi potrebbero recare al cittadino, che è l'utente finale, ma anche al rapporto fra questi e l'Amministrazione, che è produttrice delle cose fatte. Ed anche le cose da non fare, perché inutili, ispirate ad una filosofia dell'apparenza piuttosto che della concretezza. Perché lesive dei diritti che tutti abbiamo alla riservatezza e ad uno spazio vitale nostro.

All'onnipotenza della tecnologia, solo *apparente*, continuo a preferire la limitatezza, *vera*, degli uomini. Non per fondare *l'etica della imperfezione* o per tessere *l'apologia dell'errore*. Perché sono convinto che si debba affrontare da una giusta distanza critica, anche se con entusiasmo, ogni cammino che coinvolge così profondamente l'uomo. L'euforia di una società tecnologicamente perfetta e di un'Amministrazione infallibile nei controlli e nelle sanzioni evoca uno spettro non ideale ma ideologico di totalità poco rassicurante. Per me costruire una *città che si fonda sull'innovazione tecnologica più avanzata* comporta la consapevolezza di un cammino faticoso, anche se bello, e attento.

È la filosofia che ho cercato di mantenere in questo approccio con il tema da comunicare. Professionalmente, e lo ritengo un dovere, è né più né meno questo che credo sia chiesto ad un giornalista.

L'informatica è una scienza giovane, con una memoria storica esile, se non inesistente. Il suo orizzonte è il futuro. I giovani ne sono spesso i protagonisti più avvertiti. Credo che non esista alcuna vera cultura senza memoria e senza esperienza. Volere liquidare in fretta l'una e l'altra non è un segno di modernizzazione: denota insipienza e un'ambizione sospetta, che vuole giungere lungo le scorciatoie di un pensiero autoreferenziale, limitato all'informatica stessa, rapidamente alla meta. Qui la meta è troppo importante per lasciarsi prendere la mano dalla fretta.

La memoria, questa condizione indispensabile alla trasmissione di qualsiasi esperienza e sapere, introduce un altro tema ineludibile,

parlando di *rete civica*, quello dell'alfabetizzazione. Vorrei affrontarlo dalla prospettiva professionale, che mi compete in questo contesto. Farò due esempi semplici, da persona con *alfabetizzazione informatica* appena sufficiente.

Succede spesso che ai neofiti vengano illustrati da insegnanti bravi con i mezzi ma privi di confidenza con i fini, pedagogici questa volta, gli effetti *son et lumière* delle applicazioni. Di quelle grafiche, per esempio. Così che, una volta avuti i primi approcci, in preda ad una ebbrezza, se non ad una *sindrome di Picasso*, gli allievi tentano esercizi di stile impossibili a chi non possieda almeno due requisiti fondanti: a) *una buona mano, se non una mano d'artista* b) *un ottimo esercizio, duro, come gli addetti ai lavori fanno, sui principi di base*. Queste qualità, se presenti, danno esiti che, in formato carta o digitale, sono dignitosi o buoni. Denotano, cioè il profilo (l'identità?) di chi siede al tavolo. Chi non li possiede e si fa illusioni, spesso incoraggiate, una volta che si mette davanti al monitor cade in preda a frustrata disillusione e comincia a credere, con qualche convinzione, che il suo limite sta nel non sapere usare gli *applicativi*. E' comprensibile che ciò accada, date spesso la superficialità credulona di uno, chi apprende, e un poco pedagogicamente sprovveduta dell'altro, chi insegna.

Gli insegnanti preparati non ti lasciano illusioni. Ti indicano le potenzialità del mezzo e ti mettono in guardia sui tuoi limiti. Chi volesse fare una prova, sieda, da profano, al computer. Non otterrà altro che la propria professionalità ottimizzata in modo funzionale dalle potenzialità del mezzo: velocità di esecuzione, disponibilità immediata di strumenti polifunzionali e diversi, vantaggio di non doversi spostare dalla scrivania per acquisire dati. Ma un giornalista che non sa organizzare una inchiesta e non sa scrivere in italiano, rimane tale, che disponga di un mezzo aggiornato e potente o che abbia solo una matita con carta ... Così come chi non possiede alcuna professionalità specifica non può pensare *senza un metodo*, senza cioè

la capacità di organizzare il proprio sapere, di costruirne una. È demagogico far credere che la rivoluzione dei ruoli e dei saperi inizi dai *personal* o dalle reti. Inizia ancora dalle teste e dai cuori, quando sono aperti e funzionanti (*online...?*).

Ad un giornalista può così succedere di sentirsi dire, da una giovane insegnante di informatica applicata ai sistemi editoriali, che “*il giornale in pagina viene messo dai pubblicitari...*”. E’ un’affermazione che, se fosse sostenuta da una esperta consapevolezza, potrebbe suonare in qualche caso ironicamente vera. Date le fonti ed il contesto, denuncia solo l’arroganza, alla quale mi sono fermamente opposto, di chi dispone dei mezzi e ne avverte con ignara passione la forza.

Può succedere anche, e rimango sul terreno della professione giornalistica, che ti venga rivelato come oggi “nei giornali tutti facciamo tutto... proprio grazie ai computer...”. Riguardo ai mezzi, vale quanto detto sopra. Io sono stato rimandato una sola volta e solo in disegno. Potrei disporre, come del resto ne ho disposto, dei migliori programmi di disegno (la grafica editoriale, come sa chi lavora, è un’altra cosa) e non sortirei alcun risultato: il senso estetico si manifesta anche nel non voler utilizzare con conseguenze disgustose le numerose opzioni possibili nell’ambito delle applicazioni. Si vedono amplessi di colore dagli effetti ignobili, *clip* da magazzino avventatamente utilizzate in composizioni incomprensibili: la creatività è un’altra cosa.

Riguardo al fatto che tutti facciano tutto, con cari saluti agli ordinamenti giuridici che regolano la professione ed alla sensibilità personale, può essere anche vero. Lo era in parte anche un tempo. Solo che c’era consapevolezza del fine, per raggiungere il quale, chi non poteva scegliere diversamente e voleva ad ogni costo intraprendere la professione, si sottoponeva con inevitabile danno (o vantaggio...) ad una dura gavetta multifunzionale (e forse, allora, imparava davvero a fare il giornalista...). Il motivo per cui tutti

facevano tutto era lo stesso di oggi: c'era chi voleva risparmiare sui costi di produzione (e c'era chi voleva rimanere fedele ad una vocazione, o, nella peggiore delle ipotesi, soddisfare un'ambizione). Nessuno si sarebbe sognato di dire che tutti facevano tutto perché era facile per ognuno adattarsi con versatilità alle funzioni. Il primo *totem* cui attribuire una funzione professionale catartica e semplificante fu il telefono. Infatti ognuno può oggi constatare dove abbia condotto la prassi delle interviste telefoniche...la cui responsabilità non è naturalmente di Antonio Meucci.

Oggi, invece, ci si sente dire, da persone forse inconsapevoli della debolezza di un atteggiamento che può esporre a forti strumentalizzazioni, che grazie all'avvento della editoria digitale "diventiamo tutti, in breve tempo, creativi, grafici, giornalisti..." E, se il problema non fosse serio, verrebbe da aggiungere "poeti e santi e navigatori". Senza considerare che per scrivere, redigere, impaginare, illustrare un giornale ed editarlo è necessario un insignificante dettaglio: sapere cosa è una notizia, saperla scrivere, saperla distinguere, saperla mettere in pagina e via sapendo. Non sono persona di facili rimpianti, però quando sperimento disinvolti approcci formativi e professionali, una certa nostalgia della cultura dei vecchi linotipisti, che conobbi agli esordi, mi attanaglia il cuore. E non certo perché appartenga alla schiera di chi è sempre pronto a sostenere che *si stava meglio quando si stava peggio*. Ciò che mi manca, spesso, non è la tradizione, ma la qualità etico professionale di molti attori che calcano la scena della comunicazione.

Ho fatto questi esempi perché, mutato ciò che è da mutare, credo che anche una *rete civica*, espressione di una comunità come il *personal computer* lo è del singolo utente, *può rappresentare solo e soltanto ciò che una società già è*. Non ci sarà una città virtuale che non sia prima una città dei cittadini, dei gruppi sociali, delle loro relazioni. E dubito fortemente di una *rete civica* priva di un approccio *progettato nel vivo della società*, non oso dire di una pedagogia perché

l'alfabetizzazione civile è un processo troppo delicato e trova altri ambiti per costruire se stessa .

Del resto non riesco ad immaginare un popolo cinico e disinteressato alle sorti del destino comune che d'improvviso, illuminato dalla luce del *totem elettronico*, scopra la bellezza dei principi della convivenza democratica. Certi percorsi nascono prima e altrove, altrove si sviluppano. Le opportunità strumentali si colgono e si indirizzano se si ha un progetto unito a qualcosa da dire. Altrimenti si balbetta un alfabeto stentato e per certi versi pericoloso. Vale quanto detto per gli artisti, i giornalisti, i grafici... Poi, la rete, gli strumenti, possono aiutare, né vale respingerli a priori in nome di un *luddismo* snob. Ma ciò che c'era è ciò che ci sarà. Non fu Gutenberg a dare vita al protestantesimo, anche se la possibilità diffusa di accedere ai testi aprì un maggior numero di menti al processo critico, storico e di costume, in atto. A guidare la danza fu il pensiero di Martin Lutero.<sup>4</sup>

Ulisse l'astuto potrebbe, questa volta, avere vestito il cavallo di Troia che lo guida alla conquista, (*ma io spero alla costruzione*), di una nuova forma di governo (*quale?*), con i panni della *tecnologia informatica*. Quanti uomini di Ulisse ci sono tra gli informatici? E quanti giornalisti sono rimasti a Itaca, invece di partire per una spedizione avventurosa, certo, ma che li riguarda in prima persona?

Eppure, artigiani della notizia o commentatori dediti a cogliere il senso delle cose troverebbero qui una ragione per essere presenti: chi più e meglio di loro potrebbe e saprebbe muoversi professionalmente nel campo affollato della *informazione* diffusa su supporti digitali? Chi più e meglio di loro dovrebbe disporre delle conoscenze atte ad interpretare e diffondere la relazione fra il pensiero e le cose che i *nuovi strumenti* possono suscitare? L'accusa di

<sup>4</sup> Sul tema del rapporto fra avvento delle nuove tecnologia e cultura in Occidente, sul rapporto fra apprendimento e strumenti formativi, ho trovato utile quale stimolo di riflessione il libro: IVAN ILLICH, *Nella vigna del testo. Per una etologia della lettura*, Milano 1994, Raffaello Cortina Editore.

corporativismo è un ferro vecchio che nemmeno i rigattieri sprovveduti acquisterebbero più. In questo ambito e davanti a questa sfida vale nulla, perché non ha fondamento.

La letteratura sul tema è tuttora limitata. L'informazione in rete è un *work in progress* e del resto non mi piace citare libri che non ho letto o altri delle cui tesi, solo in parte condivise, dovrei riportare una sintesi approssimativa a causa del contesto. Fedele allo spirito di cui ho detto, alla ricerca come cammino aperto alle occasioni, ricordo alcune considerazioni che ho ascoltate ad *ABACUS*<sup>5</sup>, la fiera dell'informatica e della telematica aperta a Milano a fine novembre. Ho partecipato, in quell'occasione, all'*atelier* sulla *scoperta delle nuove professioni* dal titolo "Il giornalista e la redazione virtuale", condotto dal collega Andrea Doneda. Doneda ha impostato il suo intervento insistendo più sugli aspetti professionali che non sulle nuove tecnologie, come forse, dato l'ambito, ci si sarebbe potuti attendere. Ha esordito ricordando una nota diffusa alcuni giorni prima, che ritengo importante citare integralmente, dall'*ANSA*, la principale agenzia di stampa italiana.

*"Il tribunale di Roma, presieduto da Luigi Scotti, ha 'riconosciuto' l'informazione online su rete Internet – scriveva l'ANSA in una sua nota datata Roma, 10 novembre, dal titolo Editoria: Tribunale Roma, 'registrazione' per periodici Internet. – Lo rende noto – proseguiva – l'Ordine dei giornalisti del Lazio e Molise, specificando che quella della capitale è la prima autorità giudiziaria in Italia a pronunciarsi in tal senso. La sezione per la stampa e l'informazione, presieduta da Raffaele Ciardi e diretta da Giorgio Parnasi – si legge in una nota dell'Ordine- ' ha ritenuto che un periodico telematico può beneficiare della tutela rappresentata dalla registrazione in quanto possiede sia il requisito ontologico sia quello*

---

<sup>5</sup> *Abacus, Fiera dell'informatica e della telematica per lo studio, l'hobby e la casa.* Milano, 27, 28, 29,30 novembre 1997.

*finalistico relativo alla diffusione delle notizie, pur con una tecnica diversa dalla stampa’.*

*‘Il Tribunale inoltre – prosegue la nota – riprendendo un concetto già espresso dalla suprema Corte di Cassazione, ha finalmente stabilito, in modo chiaro, che il messaggio, di cui è portatrice l’informazione, può essere trasmesso in tutto o in parte con mezzi diversi dalla stampa ed ha riconosciuto la compatibilità delle nuove tecniche editoriali con la vigente normativa: un principio basilare per tutta l’informazione futura’.*

*Nella nota si ribadisce inoltre che la direzione responsabile dei “giornali telematici” può essere affidata solo ai giornalisti professionisti o pubblicisti’.*

Questo il testo della nota ANSA citata da Doneda, che ha proseguito il suo intervento sottolineando la particolare vocazione della professione giornalistica all’impiego di modalità di *telelavoro*. “Un aspetto rilevante del lavoro di cronista è costituito oggi dall’elevato grado di mobilità. I mezzi che agevolano l’impegno professionale sono quindi il computer e il telefonino portatili uniti ad un registratore. Lo strumento che identifica il *giornalista telematico* – ha proseguito Doneda – è *Internet*, che non è però una fonte di informazione. *Internet* – ha avvertito Doneda adottando la vecchia ed efficace metafora del cronista esperto – è come la strada, ma non è una fonte di informazione. Quali sono le fonti? E’ una domanda che ci si dovrebbe porre con attenzione quando si attingono le risorse di rete. Si dovrebbe sapere infatti che *Internet non è un’agenzia in più*, non fornisce informazioni garantite. E’ un luogo in cui, al pari della strada, si vanno a raccogliere notizie, ma rispetto al quale va attuato il discernimento che andrebbe applicato a qualsiasi fonte: è affidabile, non è affidabile?”.

Accanto al tema professionalmente critico della *verifica delle fonti*, Doneda ne ha ricordati altri, primo dei quali quello della *specificità dei linguaggi*. “Si deve tenere conto della sintassi adottata

dai motori di ricerca – ha detto Doneda- e si dovrebbe attuare una operazione michelangiolesca, un lavoro di *sottrazione del superfluo*. Si dovrebbero adottare le regole del buon giornalismo, che indicano di evitare la ridondanza del linguaggio”.

Doneda ha concluso il suo intervento dicendo che *Internet* è un supporto come lo sono la carta e l’etere. Un supporto che sta però provocando grandi trasformazioni nel panorama dei soggetti professionali interessati e del mondo editoriale nel suo insieme.

Ci sono risposte che da un punto di vista della *teoria della comunicazione* rappresentano tuttora un traguardo provvisorio quando si parla di *rete*. Ci sono pochi dubbi sul fatto che così come si è andata strutturando la rete è un *nuovo mezzo di comunicazione*. Si potrebbero indagare anche i dubbi residui.

### 3.5 To be or not to be (online...)

Più soggette ad ulteriori sviluppi sono le risposte riguardanti il tipo di mezzo, i mutamenti sociali che la sua diffusione comporta o potrebbe comportare: che mezzo è, quale è il suo specifico? La sua versatilità è grande? Che cosa è utile comunicare attraverso la *rete* e che cosa no? E secondo quali modalità? La sua potenzialità funzionale di archivio sterminato, enciclopedico ed accessibile *senza orario e senza bandiera* è nota ai ricercatori, agli addetti ai lavori, agli studiosi. Ma rispetto ad una grande utenza, come può essere quella della città, quali possono essere i suoi punti di forza? Come usarlo al meglio nell’offerta di servizi? E quali servizi offrire? Come evitare discriminazioni nel processo di alfabetizzazione informatica? Uno strumento poco diffuso potrebbe davvero rendere trasparente il rapporto fra amministrati e Amministratori, fra cittadini e Istituzioni pubbliche? Sono domande che possono valere in ogni ambito dell’informatizzazione, ma assumono una valenza più alta perché riferite ad un’applicazione, la *rete civica*, che si pone, o si vorrebbe

porre, quale sintesi o rappresentazione, come momento di espressione o di servizio di una comunità civile nel suo insieme. Comporta, dunque, che lo si dichiari o meno, un'assunzione di valori ed una prospettiva politica in senso lato. Perché anche al più avvertito dei suoi mentori sarebbe difficile sostenere e dimostrare che si possa progettare uno *strumento di servizio* estraneo al contesto adottando criteri di sola semplificazione tecnologica.

*“La grandezza delle trasformazioni in corso rende necessario allargare il discorso delle reti civiche agli effetti che la diffusione delle nuove tecnologie provoca sull'organizzazione sociale e, in particolare, in quelle aree che più interessano le politiche pubbliche – ha scritto tra l'altro Serena Vicari, docente dell'Università di Pavia, nella sua relazione presentata nel corso di un recente convegno<sup>6</sup> -... emergono alcuni problemi generali con cui le reti civiche, come peraltro ogni scelta pubblica, si trovano oggi a fare i conti (...) la prima area problematica riguarda la disuguaglianza, un tema che rimanda all'impegno nell'intervento pubblico per la rimozione degli ostacoli sociali ed economici che si frappongono al godimento della piena cittadinanza e che assume una nuova configurazione alla luce delle nuove tecnologie della comunicazione. Una seconda area di problemi –ha scritto ancora la Vicari – nasce dall'ampliamento smisurato delle possibilità di controllo sociale che derivano dalle applicazioni delle nuove tecnologie ad ogni sfera del vivere sociale. La terza area di problemi nasce dai cambiamenti nel rapporto tra sfera pubblica e privata -.*

Non è possibile riportare qui le argomentate riflessioni che la Vicari ha dedicato, nel corso della sua relazione, ai tre punti indicati e me ne dispiace per la prospettiva interessante in cui si collocano. Mi limito a citare una sola considerazione: *“Il principale risultato di*

<sup>6</sup> SERENA VICARI, *Città e nuove tecnologie della comunicazione*, relazione presentata nel corso del Convegno sul tema La molteplicità dei modelli di sviluppo nell'Italia del Nord: Sessione reti civiche: uno strumento per migliorare il rapporto tra governi locali e interessi governati?, organizzato dall'Università degli studi di Parma nell'Ottobre scorso.

*vent'anni di studi sull'impatto delle nuove tecnologie sulla società è stato (...) l'abbandono di interpretazioni deterministiche e la distruzione dei miti ad esse legati. Oggi abbiamo capito – ha scritto Serena Vicari – che la tecnologia si esplica attraverso i rapporti sociali nei quali viene ad essere inserita, con esiti diversi a seconda dei contesti. Tali esiti quindi non possono essere predeterminati, perché sono il terreno su cui si scontrano poteri e interessi, espressione dei rapporti di forza tra i gruppi quali si sono consolidati in quei specifici contesti”.*

La tentazione potrebbe essere quella di accreditare un approccio del genere *tutto* o *niente*. La *rete* come panacea di tutti i guasti generati dai difetti degli uomini. La *rete* come moda passeggera, landa per *élites* di esploratori di successo ai quali si accodano, buoni ultimi, i pellegrini di una massa informatizzata senza arte né parte.

Capire quanto possano essere vere una o l'altra prospettiva, l'una e l'altra insieme o nessuna delle due, nel presente o quanto possano mutare in futuro, significa tentare di dare una risposta strutturata alle domande precedenti. Una risposta che parta da un'analisi territoriale che tenga conto di quanto il mezzo possa servire i fini che la società si pone. Possa, nel caso, rispondere con *servizi* adeguati ai *bisogni*.

Ho avuto un mese di tempo, la durata dello *stage* presso RcCR, per cercare di portare a termine un'indagine che so comunque incompleta.

Le risposte, parziali, me ne rendo conto, alle domande di fondo, che ho tentato di sintetizzare, mi hanno aiutato a individuare un profilo attendibile di *rete civica* e a cercare di capire *come la rete potrebbe essere per servire*.

È questa ultima istanza che mi ha guidato e suggerito la preparazione di alcune bozze relative a *come la rete potrebbe essere comunicata*.

### 3.6 Che cosa fa (che cosa è...) una rete civica

“*Una rete civica* – secondo la definizione che ne ha dato la Rete Civica Milanese, una delle prima nate in Italia, riportata da Carlo Todeschini nella relazione di presentazione della Rete Civica di Cremona da lui progettata – *è un ambiente telematico che si propone di promuovere e favorire la comunicazione, lo scambio e l'erogazione di servizi fra i cittadini e tutti i soggetti pubblici e privati (associazioni, Enti Pubblici, aziende), che costituiscono una comunità locale, al tempo stesso, aprire la comunità locale alla comunicazione via rete con il resto del mondo*”

Una definizione paradossale, ma forse non troppo, e minima di *rete* potrebbe identificarla come un sistema di cavi e computer uniti tra loro, collegati, ma non in grado di *dialogare*, privi cioè del *linguaggio* che li mette in condizione di *parlarsi*, il *software*, e di un *messaggio da scambiarsi*, il *contenuto*.

Quando si pensa ad un *telefono*, all'apparecchio in sé, o alla *rete telefonica* fatta di cavi che collegano le diverse utenze, a nessuno verrebbe in mente di dire che un telefono non è tale solo perché è semplicemente esposto in una vetrina, privo, cioè di una rete di collegamento. Un *telefono* è comunque un *telefono*.

Tutto ciò pare banale e scontato, ma forse non lo è se si considera che spesso e da più parti si tende ad accostare la *rete* come strumento, supporto fisico di comunicazione, al telefono stesso. Non è proprio così.

Del resto, succede spesso, è accaduto anche a me, di tentare un parallelo fra la rete considerata come un *nuovo media*, data la sua natura di strumento di comunicazione, e i media tradizionali, in particolare il *giornale*. Se adottiamo un nuovo paradosso, vediamo che a nessuno verrebbe in mente di dire che un insieme di *sedici fogli bianchi piegati* potrebbe venire definito giornale.

Ciò che voglio dire è che la *rete* in sé, anche se qualcuno tende a dire che non esiste, è più simile al telefono per la sua natura strumentale di oggetto. Una *rete civica* è più vicina alla definizione di *media* per la sua capacità di fornire messaggi, informazioni organizzate, strutturate e, soprattutto, bisogna dirlo *selezionate* secondo un *target* di riferimento e secondo una prospettiva che guarda più alla natura del *fine comunicativo*, la qualità del messaggio, piuttosto che alla pur efficace ed innovativa potenzialità del *mezzo*.

Ho fatto queste premesse perché non sono così sicuro che le prospettive della *società dell'informazione ad alto tasso tecnologico* siano così neutre e neutrali rispetto ai *fini* che si propone. Favorire il dialogo e la partecipazione democratica va infatti benissimo: però bisognerebbe avere qualcosa di significativo da dire anche in merito ai *valori* e alle prospettive *etiche* dalle quali si vuole muovere. Altrimenti si finisce, proprio malgrado, per *stimolare l'uso* di buonissimi prodotti informatici, fossero pure dei software. Un impegno dignitoso, ma insufficiente per essere enfatizzato, da solo, a prospettiva di impegno civile. Il mezzo, per me, non è il messaggio.

La *Rete civica*, considerata con un accento tonale che cade sull'aggettivo, è uno strumento di informazione e di comunicazione istituzionale e pubblica che sfrutta la potenzialità dei sistemi informatici per l'accesso a fonti informative remote in modo rapido.

Le potenzialità che lo strumento potrebbe dare, e queste si giustamente enfatizzate, sono infatti, ad *alfabetizzazione avvenuta e solo allora*, velocità, che consente riduzione dei tempi di accesso ai documenti e approccio facilitato agli archivi.

Per queste sue particolarità tecniche, il mezzo si presta al raggiungimento di due obiettivi guida del processo di riforma in atto nella Pubblica Amministrazione:

- A) riduzione delle difficoltà e dei tempi di accesso ai documenti e alle informazioni (minor carico delle incombenze burocratiche sulla vita di ciascuno);

- B) creare un clima di maggior fiducia nei rapporti fra cittadini e amministrazioni suscitato da una maggior trasparenza

### 3.6.1 Che obiettivi si pone ?

La *Rete civica* di Cremona è una realtà a quattro teste. E' nata infatti dalla collaborazione di quattro diverse realtà istituzionali e no presenti sul territorio: l'ACSU, Associazione Cremonese Studi Universitari, l'Amministrazione comunale, l'Amministrazione Provinciale e la Camera di commercio. Si potrebbe dire, secondo una similitudine feriale, che a Cremona si è agito con lo spirito di chi dice: "Questa è la realtà sociale del territorio. Costruiamo la rete a sua misura". E' importante perché questo equivale a dire *costruiamo una città per l'uomo* piuttosto che *modellare l'uomo su un profilo di città* costruito a priori (in laboratorio...).

Questa sua specificità, che la distingue dalle altre *reti civiche* italiane, ha incoraggiato fin dalla nascita un progetto di armonizzazione della comunicazione fra le diverse fonti istituzionali. In questo stesso spirito *uno degli obiettivi* è quello di attuare un coinvolgimento ampio di tutti i *soggetti sociali* per continuare a costruire insieme a loro un profilo comunicativo armonico.

Tra i *fini* primari che la rete si pone c'è quello di favorire un *processo di alfabetizzazione informatica* del cittadino utente. La rete civica si rivolge infatti con consapevolezza ad un bacino di utilizzo che include il giovane esperto di informatica come l'anziano che, per motivi generazionali, conosce poco o nulla delle tecnologie informatiche. Inoltre è, giustamente, nella media interessato a conoscerle solo in misura proporzionale alla indispensabilità dei servizi di base. Da questo punto di vista, in cui si riconosce l'ACSU, la *rete civica* vorrebbe essere una *palestra informatica* (comprensiva e tollerante anche verso chi non ha i muscoli virtuali di Rambo...).

Tra gli obiettivi fondamentali c'è anche quello di favorire la partecipazione dei cittadini alla vita democratica, offrendo luoghi di comunicazione che stimolino, rendendo non solo facile, ma anche possibile, il *dialogo* fra cittadini e amministratori.

Senza una vocazione alla vita partecipata e democratica, non c'è alcuno strumento che possa sofferire o anche solo integrare il senso civico. Il fatto però che esista per esempio un indirizzo di posta elettronica al quale il cittadino possa inviare le proprie richieste, rimostranze o proposte, con la certezza di raggiungere l'amministratore i competenza, può stimolare la crescita di una comunità civile.

Il mezzo che rende possibile tutto ciò aiuta, ma sono soprattutto la certezza di raggiungere un destinatario e di avere una risposta che costituiscono il vantaggio competitivo nell'impiego della *rete civica* come strumento di democratizzazione.

### 3.6.2 A chi si rivolge (chi coinvolge...)?

L'utente tipico della *rete civica* potrebbe essere il cittadino in senso proprio, inteso come colui che utilizza i servizi erogati dalla Amministrazione Pubblica in generale, dagli Enti locali in particolare. La quale del resto si rivolge a lui per comunicare la propria identità, l'esistenza, la natura, la quantità e la qualità dei servizi offerti, le caratteristiche, le modalità di accesso e di utilizzo.

La *rete civica* potrebbe riassumere tutte queste competenze: Il miglior prodotto offerto, il *vantaggio competitivo*, potrebbe essere in questo caso costituito dall'accesso facile e rapido, comodo perché fatto da casa, ai documenti, agli atti amministrativi, alle procedure, alle competenze in merito. A tutte quelle informazioni e a quei servizi, insomma, che consentono al cittadino di adempiere correttamente i propri doveri e di avvalersi dei propri diritti, utilizzando al meglio e nel modo più semplice i servizi stessi.

L'utente però non si limita a questo profilo. La *rete civica*, che si candida, come abbiamo visto, ad essere lo snodo comunicativo in cui convergono i diversi profili, Enti e Istituzioni, in una sintesi armonica, si rivolge e impegna però un'utenza diversa. La qualità di cittadino, infatti, può essere ricordata accanto agli ambiti in cui essa si manifesta. Il cittadino malato con i servizi sanitari, il cittadino disagiato con i servizi sociali, il cittadino imprenditore accanto alle strutture istituzionali che si occupano, e regolano, le attività economiche...

Naturalmente e per fortuna rimane spazio per il cittadino spensierato che, assolti i propri doveri ed esercitati i propri diritti, fa da sé e nella sua piena qualità di uomo... Non siamo infatti per fortuna, come ha detto a Milano con bella metafora Maldonado, “*cittadini a tempo pieno...*”.

## 4. L'analisi

### 4.1 Le domande

**I**l tempo a mia disposizione per svolgere il compito assegnato, un mese, non è lunghissimo, data la complessità del tema e la vastità delle conoscenze da mettere in campo.

Ho ritenuto di dover *analizzare* due ambiti soprattutto:

a – la *rete civica* come prodotto già realizzato e disponibile al sito: <http://www.rccr.cremona.it>

b - l'ambiente in seno al quale la rete è nata e vive e il territorio, intesi come realtà umane e sociali.

Per assolvere il punto *a* mi è stata sufficiente la *navigazione* nel sito attuata a più riprese ed in momenti diversi nel corso dello *stage*, sempre assistito e consigliato da persone dell'ACSU, *l'Associazione cremonese studi universitari*, responsabili di rete. Notevole la documentazione che mi è stata messa a disposizione e che io stesso ho potuto raccogliere durante la navigazione in *Internet*, visitando i siti che allo studio delle reti civiche, alla loro realizzazione e sviluppo hanno dedicato attenzione e tempo.

Per quel che riguarda il punto *b* mi sono avvalso di una serie di interviste a persone che ricoprono ruoli significativi all'interno di Enti ed Istituzioni dalla città di Cremona.

Avrei voluto compiere un'indagine tra la gente, ma non ne ho avuto il tempo materiale.

Infine, un altro aspetto professionalmente critico, quello *dell'analisi dei linguaggi in rete*, è rimasto sospeso per motivi di tempo.

I limiti eventuali nella scelta delle persone da intervistare e degli Enti rappresentati sono da ascrivere alla scarsa conoscenza di una realtà per me del tutto nuova ed anche, ancora una volta, ai tempi ristretti di cui disponevo. Certamente avrei considerato una rosa più ampia di soggetti se avessi disposto di un periodo più lungo.

Per quel che riguarda il tipo di domande, posso dire che mi sono mosso lungo alcune fondamentali linee, riassumibili in tre quesiti guida:

- a) *quali ritiene siano le potenzialità specifiche di una rete civica rispetto all'utenza di destinazione?*
- b) *come ritiene che si potrebbero impiegare al meglio nel raggiungimento dei fini istituzionali dell'Ente che Lei rappresenta?*
- c) *come potrebbero essere a suo avviso comunicati e divulgati i fini stessi in una campagna di alfabetizzazione informatica e di informazione relativa alla rete civica?*

Lungo queste linee guida, mi sono mosso interpolando, secondo la natura degli Enti rappresentati, alcuni testi di domande base, di volta in volta arricchiti dagli stimoli che gli intervistati stessi suggerivano con le loro risposte.

Alcune domande, inoltre, avevano il preciso scopo di conoscere il grado di organizzazione e di informatizzazione *interne* all'Ente o Amministrazione considerati, per poterli poi meglio confrontare con gli obiettivi *esterni*. Non a tutti, naturalmente, ho posto le stesse domande. Le ho suddivise secondo due tipologie:

- 1) *domande di carattere tecnico operativo che ho posto a tutti gli intervistati;*
- 2) *domande specifiche inerenti la Pubblica Amministrazione*

Riporto di seguito il testo integrale delle domande nella loro stesura originale, per meglio rendere, nel confronto fra le *intenzioni* e gli *esiti*, il cammino di ricerca. E' possibile che nella distanza, se distanza ci sarà, possa svelarsi una risposta o un indizio per la soluzione di problemi *comunicativi* inerenti la *rete*.

### Domande di tipo 1

*a* Quali sono a suo avviso le potenzialità specifiche di questo nuovo strumento di comunicazione, se così si può definire la *rete civica*? Come pensa di poterle assumere l'Ente per raggiungere i propri fini istituzionali?

*b* A che punto è il processo di informatizzazione all'interno del vostro Ente?

*c* Quali servizi informatizzati siete in grado di offrire alla vostra utenza?

*d* L'Ente che Lei rappresenta dispone di un proprio sito in rete *Internet*?

*e* Che conoscenza ha della *Rete civica* cittadina, RcCr?

*f* Il vostro Ente è interessato a rapporti di integrazione e sviluppo con la *Rete civica*? Avete già valutato ipotesi di possibile collaborazione?

*g* Quali aspetti andrebbero posti in luce in una campagna di comunicazione della *rete civica*, considerando che il pubblico cui ci si rivolge è costituito dal *cittadino utente di servizi* in generale (e dalla vostra utenza in particolare)?

⊙ aspetti organizzativi: accesso rapido ed amichevole a documenti e atti organizzati in *database*

⊙ necessità di una alfabetizzazione diffusa per favorire un approccio facile a tutti i cittadini, da attuare in collaborazione fra Ente, (Enti), Istituzioni

- ⊙ sottolineerei gli aspetti che possono aiutare un processo di democratizzazione. Ricorderei come attraverso la *posta elettronica*, per esempio, ciascuno possa ottenere in modo semplice e rapido dall'Amministratore la risposta di sua competenza (dialogo con le Istituzioni...)
- ⊙ porrei l'accento sull'alto grado di interattività che lo strumento consente (l'utente non è passivo di fronte allo strumento, può partecipare attivamente *selezionando le informazioni cui accedere e fornendo a sua volta informazioni*)
- ⊙ altro...

*Nota:* questa domanda è stata di volta in volta aperta o chiusa, a seconda dell'Ente di riferimento dell'intervistato. Ho tenuto conto, in ogni caso, del fatto che l'interlocutore è comunque e sempre un cittadino il cui parere è interessante al fine della ricerca e che le attese dell'utenza rispetto alla potenzialità del mezzo (per esempio riguardo alla rapidità di accesso ai documenti disponibili su *data base* di facile accesso) non cambiano, malgrado sia diverso il contenuto delle informazioni.

### Domande di tipo 2

♦ I recenti dettati legislativi, mi riferisco in particolare alle LL 142 e 241 del 1990, al Dgls n.29 del 1993 che segna la nascita dell'URP, sembrano aprire un capitolo nuovo nella storia della PA. Trasparenza degli atti amministrativi, facile accesso ai documenti personali sembrano essere punti importanti di questo cammino che genera un rapporto nuovo fra cittadino e istituzione. In che modo la struttura organizzativa dell'Ente ha risposto a questi stimoli? Quali percorsi formativi

del personale e quali strumenti di organizzazione degli atti e delle procedure sono stati adottati?

Crede che l'informatizzazione degli standard procedurali, l'organizzazione degli atti e dei documenti in *database* di facile accesso possano aiutare nel conseguire gli obiettivi fissati dalle esortazioni legislative?

In particolare, quali sono gli snodi critici di questo cammino all'interno dell'Ente, quali resistenze di tipo organizzativo e quali difficoltà di alfabetizzazione informatica avete incontrato?

#### 4.2 Le interviste

Sono undici le interviste realizzate secondo lo schema riportato al paragrafo precedente. Oltre a queste ci sono i testi di due conversazioni a *ruota libera* con Gerardo Paloschi, responsabile dell'*Ufficio stampa* del Comune di Cremona, e con Carlo Todeschini, che ha progettato RcCr. Queste ultime sono la sintesi di un mese di incontri, riflessioni, suggerimenti ricevuti.

Per i riferimenti sociali, economici, territoriali che contiene, e per la sua natura in qualche modo didascalica, anche l'intervista al collega Fulvio Stumpo non rientra nell'impostazione della ricerca.

Ho ritenuto opportuno introdurre questo paragrafo con il contributo di Gerardo Paloschi, che traccia un profilo del rapporto fra *cittadini, istituzioni e telematica*. Subito dopo ho inserito la nota squisitamente tecnica che descrive la genesi e la natura di RcCr, la rete civica di Cremona, frutto dei colloqui con Carlo Todeschini. Quindi, a dare un sia pur breve contributo per sentire il *polso economico e sociale* della città, l'intervista a Fulvio Stumpo.

Il corpo delle interviste, meno propedeutico al tema, ma fondamentale per gli esiti della ricerca, segue in ordine cronologico.

---

Cremona, 23 Ottobre 1997

**Intervista a Gerardo Paloschi**  
**Responsabile dell'Ufficio Stampa del Comune di Cremona**

“La telematica civica deve puntare al coinvolgimento pieno della collettività, deve cioè essere un fattore di inclusione sociale e non di esclusione. L'obiettivo finale, compiuto, sarebbe infatti quello del *cittadino digitale*. Tra questa aspettativa e l'utopia c'è però la realtà, costituita dalla lettura fredda dei dati che oggi emergono a livello nazionale come certi. In Italia, a differenza degli Stati Uniti, non esiste il fenomeno della “famiglia digitale”. La percentuale dei cittadini digitali che utilizza *Internet* e le reti è ancora molto bassa (si parla dell'1,6%). La prospettiva per i prossimi anni, da oggi al Duemila, intendo, è incoraggiante ma non decisiva. Ci troviamo di fronte ad un processo di crescita forte, rapida, ma sicuramente non tale da alimentare impensabili speranze. La telematica civica in questa fase deve pensare a strategie più mirate, fare alleanze per aprire fronti di coinvolgimento, specializzare i servizi offerti. Occorre puntare a *target* precisi offrendo veri teleservizi. Una rete locale che arriva al cittadino, ma passa attraverso la validazione, ad esempio, dei soggetti sociali intermedi. Associazioni di categoria, sindacati, gruppi di volontariato. Uno dei grandi rischi della telematica consiste nel fatto che le istituzioni, rivolgendosi *online* direttamente ai cittadini, sgretolino uno dei pilastri della società moderna: il soggetto intermedio. “Io, Istituzione, parlo direttamente a te cittadino”.

Le reti locali, invece, possono offrire alle Associazioni di categoria o ai Sindacati la possibilità di migliorare i servizi resi

all'utenza finale. Ciò significa far svolgere alla telematica un ruolo sociale di primaria importanza.

Credo che la strutturazione futura dei servizi offerti dalle reti locali debba essere maggiormente pensata in chiave di servizio reale. Servizi capaci di risolvere, in tempi celeri e certi, un problema. Si tratta di un passaggio difficile ma necessario, che implica per la pubblica amministrazione una fase preliminare di riorganizzazione, di formazione del personale e di snellimento delle procedure. Sarebbe infatti un controsenso mettere in linea le *macchine burocratiche* così come sono oggi. Significherebbe riprodurre anche nel *mondo virtuale* i problemi e le carenze del mondo reale.

E' necessaria una alleanza con i soggetti intermedi, perché oggi parlare di cittadino telematico è un po' demagogico. La penetrazione della telematica nelle città può passare invece attraverso un'alleanza fra le istituzioni ed i soggetti sociali.

La *Rete Civica di Cremona*, ad esempio, offre già una serie di informazioni e di teleservizi *online* che potrebbero essere utilizzati dalle associazioni a servizio dei loro iscritti. Un modo per far crescere nella comunità locale la consapevolezza che la telematica non è qualche cosa di astratto, di lontano, di difficile.

Puntare in modo demagogico su un'utenza telematica che non esiste, non c'è, è pericoloso. Basta considerare l'utenza di *Internet*: chi lo usa, oggi, fa parte di quelle fasce sociali definite come *nuove élites*. Il loro profilo? Hanno un'età compresa fra i trenta e i quaranta anni, sono laureati, hanno un ottimo reddito, sono professionisti, architetti, ingegneri. Allora, chiedo, è compito di un ente pubblico dare nuovi vantaggi competitivi a queste persone che già ne dispongono in abbondanza? Non credo. Gli enti pubblici devono invece puntare ad allargare il bacino di utenza della telematica e far sì che cresca l'alfabetizzazione informatica della comunità locale, che i nuovi diritti telematici siano potenzialmente garantiti a tutti. Per questo un interlocutore privilegiato non può che essere il mondo della scuola.

La rete civica è, per chi la realizza, una forma esigente di telematica. Un Comune può benissimo attivare alcuni servizi telematici *tout court* senza per questo creare una rete civica. Costruire una rete civica comporta, invece, un obiettivo più ampio. Significa comprendere che l'uso massiccio della telematica, cioè l'avvento dell'*Information Society*, ridisegnerà la nostra democrazia. Significa delimitare nel virtuale uno spazio pubblico che consentirà anche in futuro di garantire a tutti i cittadini i nuovi diritti.

Per questo dico che il primo *step* non può essere che quello di un coinvolgimento pieno di tutti i soggetti che oggi in qualche modo hanno stimoli in più ad esserci. Compito della comunicazione è quello di spiegare che cosa essi possono trovare e soprattutto fare con la rete civica.

Ma se non c'è la cultura per farlo, non c'è una cultura telematica diffusa, come si può pensare che le diverse associazioni si facciano carico di questo processo?

Questo è il vero problema centrale. L'Italia è in forte ritardo rispetto all'Europa. L'*Information Society* fatica a diventare realtà. E' dal mondo della scuola che si dovrebbe partire per una vera alfabetizzazione informatica e telematica. Nella scuola, in molti casi, il computer è ancora visto come un ospite "scomodo". Il Ministro Berlinguer ha dato un forte impulso all'utilizzo dei computer nelle scuole. Mi auguro sortisca effetti in tempi celeri.

D. Accennavi ad un vantaggio competitivo per Cremona che è d'immagine, suppongo, ma che troverebbe riscontro sicuro nei bilanci...

“Per Cremona scegliere di essere una città digitale significa garantire all'economia locale nuove prospettive di sviluppo. Una città cablata non è solo una rete fisica di cavi. Nella rete occorre mettere contenuti. Cremona potrebbe diventare una città che produce

contenuti, che produce innovazione. Una città cablata è una città che consente per esempio di sperimentare il telelavoro,

D. Dove si colloca, a tuo modo di vedere, l'Istituzione pubblica in questo processo di sviluppo? Ha un ruolo fondante o è un suggeritore marginale?

“L'ultima indagine *Censis Rur-Assinform* sulle città digitali afferma che gli enti locali hanno in tutta Italia un ruolo decisivo nelle applicazioni locali della telematica. Cremona conferma questo dato. La *Rete Civica* è nata dalla concertazione tra Comune, Provincia, Camera di Commercio e Associazione Cremonese Studi Universitari. Da segnalare che anche il settore privato è molto attivo. Penso ai molti e qualificati providers e al polo telematico creato dall'Associazione Industriali.

D. A quel punto come immagini di percepire la rete? Manterrà una propria specificità comunicativa o il processo di integrazione, o di sostituzione, di soggetti portatori di interessi diversi, Amministrazione pubblica e privati, configurerà un rapporto assimilabile, per certi aspetti, a quello che esiste tra pubblicità e *media* tradizionali?

“Non considero la rete civica solo un *new-media*. Certamente essa consente di realizzare un sistema interattivo di comunicazione di superare la logica *broadcasting* ed affermare quella più democratica del *networking*. Però non è soltanto questo. Non è soltanto uno strumento di comunicazione. Dentro la rete passano molte cose. Passa anche la capacità di un'Amministrazione di garantire spazi di confronto, di discussione, di democrazia, di nuova socialità.

D. Una sfida che deve naturalmente essere colta, e presente, prima di tutto nei comportamenti, nelle attitudini civili e politiche di una città, nei fini piuttosto che nei mezzi...

“La telematica consente di ripensare la città, i suoi servizi, le sue funzioni, consente di affrontare la sua complessità, fenomeno tipico del nostro vivere moderno. Il traffico, la mobilità, i servizi possono essere ripensati a partire dalle possibilità offerte dall’impiego intelligente delle nuove tecnologie dell’informazione e della comunicazione.

Il tema dello sviluppo di una rete civica può essere anche materia per urbanisti. Rheingold ha scritto che le reti sono una cosa troppo importante perché se ne debbano occupare solo gli specialisti. Credo che sia proprio così.

Credo che un ruolo competa anche i giornalisti. Uno dei grandi problemi di Internet, come delle reti, è infatti l’abbondanza di notizie. Occorre saper selezionare, scegliere ciò che conta da ciò che è ridondante. Occorre saper fare sintesi. E’ necessaria per esempio un’attenzione più marcata sulla semplificazione dei linguaggi. Anzi, occorre sapersi destreggiare con l’ipertestualità e con le sue grandi potenzialità.

Fino ad oggi gli informatici hanno supplito (a volte in modo anche egregio) alla mancanza di giornalisti specializzati. E’ venuto forse il momento che la nostra professione guardi a questo orizzonte con più interesse e meno remore. Posso assicurare che si può svolgere in modo utile per la comunità la professione giornalistica anche nel cyberspazio.

...¶

---

Cremona, 16 Ottobre 1997

**Colloquio con Carlo Todeschini**  
**Responsabile Rete Civica Cremona**

“Quando avviammo la rete, guardammo alle esperienze più significative presenti in quegli anni – racconta il dottor Carlo Todeschini, laureato in Scienze dell’informazione all’Università statale di Milano, la stessa in cui nacque nel 1994 RCM, la Rete Civica milanese, per tutti il Tode, un informatico atipico che alla suggestione dei mezzi sa ancora anteporre la forza sognante dei fini - I due modelli di riferimento – prosegue Tode, che ha progettato RcCr, la rete civica di Cremona - furono la Rete civica di Milano e quella di Bologna, due realtà che seguivano e seguono filosofie diverse, per certi versi opposte. A Cremona, città di provincia, priva di esperienza in materia, cercammo di costruire un progetto che attingesse, almeno in fase di avvio, il meglio di ciascuno.

Bologna rappresentava, e rappresenta tuttora, un caso di studio esemplare per chi si accinga a dar vita ad una rete civica. La sua specificità consiste nel fatto che il *punto sorgivo* di progettazione, sviluppo e promozione della rete è l’Amministrazione comunale stessa. La gestione e la crescita del *network* sono conseguenza di questa filosofia, denotata da alcuni aspetti caratteristici importanti.

Si può notare, tra l’altro, come Bologna abbia posto fin dall’inizio, anche fisicamente, *al centro* della città stessa lo snodo qualificante della trasparenza, nell’ambito della *Comunicazione pubblica*, vale a dire l’Ufficio Relazioni con il Pubblico e abbia dato accesso all’informazione servendosi di procedure informatizzate assistite”.

*Una scelta simbolica non priva di valenza politica e sociale: trasparenza elevata, comunicativa intensa e comunicabilità forte.*

“Inoltre - racconta Todeschini - l'Amministrazione pubblica, essendo essa stessa promotore e gestore di rete, ha aperto l'universo telematico a tutti. Accesso a *full Internet* ed alla posta elettronica sono oggi realtà per la Rete civica di Bologna. Per i cittadini residenti le modalità di adesione sono semplici ed il servizio è gratuito: è sufficiente che si registrino con un contratto sottoscritto da entrambi, amministratore ed utente. La scelta si è sviluppata in due fasi. In un primo tempo l'accesso era gratuito e prevedeva il solo l'utilizzo di posta elettronica. Ciò ha comportato alcuni problemi con i fornitori di accesso a pagamento, i *providers*, ma Bologna, coerente con la propria scelta, li ha affrontati e sostenuti. Da quando RCBO ha dato *full Internet* i *providers* in città sono raddoppiati: ciò significa che l'Amministrazione non è percepita come un competitore sul mercato, ma al contrario ha un ruolo propedeutico, trainante e di stimolo sul territorio”.

“Bologna ha scelto una via il più possibile inclusiva sul piano del rapporto diretto con il riferimento naturale di una Amministrazione comunale, il cittadino stesso, e per qualche verso esclusiva nei confronti di attori portatori di interessi e punti di vista diversi, per esempio dell'Università che non è stata coinvolta come gestore nella fase di avvio.

Naturalmente - *commenta Todeschini*- la presenza di postazioni e di luoghi di interfaccia cittadini-amministrazione, assistiti da quest'ultima e disponibili gratuitamente per i primi, ha favorito e stimolato una prima forma di alfabetizzazione informatica”.

“Diversa l'impostazione data da Milano, dall'Università statale in seno alla quale la rete è nata. Sviluppata prima come progetto informatico, risorsa di dialogo e di scambio di informazioni - *racconta Todeschini* - si è rivelata poi, mano mano che i soggetti interessati aderivano all'offerta di impegnare lo spazio messo a disposizione,

luogo di scambio di informazioni, istituzionali e no, ambito di promozione e produzione di servizi al cittadino, *rete civica*, dunque”.

*La natura della sorgente, la sua filosofia improntata allo spirito di ricerca a tutto campo, senza limiti connotativi, economici o politici, ha generato uno spazio affatto diverso rispetto a quello di Bologna. RCM, la Rete Civica Milanese, è sorta sul modello delle Civic Networks statunitensi. Un suo profilo è riassunto nei punti descritti dal Protocollo di intesa che il Settore Trasparenza e Cultura della Regione Lombardia ha siglato con il Dipartimento di Scienze dell'informazione dell'Università degli Studi di Milano, Laboratorio di Informatica Civica, approvato nel luglio 1996<sup>1</sup>. Nata nel 1994, la Rete Civica Milanese offre alle varie componenti della comunità, cittadini e loro Associazioni, Pubbliche Istituzioni e aziende, un ambiente telematico gratuito, efficace e, è scritto nel documento, facile da usare.*

“L'Università sperimenta e stimola ed ha negli utenti la base generatrice dell'esperienza di rete – *sintetizza Todeschini* – Lo spirito in cui è nata, è quello che tuttora la anima. Tanto è vero che non esiste, ancora oggi, un vero e proprio contratto da sottoscrivere per entrare in rete, disporre di un indirizzo di posta elettronica ed essere un *navigatore* in RCM. Naturalmente si devono rispettare alcune regole, ma non è necessario ritirare il software che è possibile scaricare direttamente da casa. Un approccio, come si vede, diverso rispetto a Bologna.

Quando RcCR iniziò – *ricorda Todeschini* - ci ispirammo a queste due fonti primarie, che per lungo tempo, e tuttora lo sono, costituirono punti di riferimento sicuro nel panorama delle reti civiche italiane. Cercammo però una via nostra, che potesse meglio esprimere una diversa identità, coerente con il profilo della città. Valutammo i

---

<sup>1</sup> *Per il sostegno delle reti civiche e lo sviluppo della rete culturale sul territorio regionale, Regione Lombardia, Settore trasparenza e Cultura, Milano, luglio 1996*

punti di forza e di stimolo presenti nell'una e nell'altra esperienza, l'Amministrazione Comunale da una parte, l'Università dall'altra”.

*Cremona iniziò però coinvolgendo più soggetti idonei a generare un profilo comunicativo complesso come quello che la rete civica può rappresentare. Il Comune come Ente locale di riferimento più immediatamente percepito dal cittadino. L'Università come luogo depositario di una conoscenza, di un sapere informatico e di uno spirito di ricerca alieno a troppi compromessi, libero da profili politici sedimentati e, ciò, che non nuoce, giovane. La Camera di commercio come ente di ampia rappresentanza dei profili professionali e delle categorie attive sul territorio. L'Ente provincia, un soggetto istituzionale intermedio le cui competenze, poco conosciute, investono aree diverse di interesse comune.*

“Abbiamo cercato di creare un quadro di riferimento il più possibile esaustivo e rappresentativo rispetto al territorio. Siamo stati la prima e per ora unica *rete civica* in Italia ad iniziare coinvolgendo una pluralità di attori istituzionali. Abbiamo creato una rete a quattro teste”, *conclude Carlo Todeschini.*

Una premessa efficace per raggiungere l'obiettivo di una comunicazione integrata ed armonizzata dei soggetti coinvolti. Rispettando l'identità ed i compiti istituzionali o statutari di ciascuno, ma senza che ognuno se ne vada per la propria strada producendo accumuli informativi inutili ed inutilizzabili.

.¶

---

Cremona, 12 Novembre 1997

**Intervista a Fulvio Stumpo**  
**Giornalista del quotidiano “La Provincia” di Cremona**

□ **Che accoglienza pensi possa avere la Rete civica in una realtà sociale come quella di Cremona?**

*“Penso che la città di Cremona sia abbastanza ricettiva, anche se ci vuole tempo. Non è una città chiusa alle novità, però vuole capire che impatto pratico possono avere sulla vita quotidiana, soprattutto, fenomeni come questo che potrebbe sembrare un po’ astratto. Il cremonese ha una mentalità molto pratica. Nel momento in cui lo capirà, apprezzerà un progetto del genere, non credo ci saranno problemi.*

□ **Rispetto alle realtà imprenditoriali, economiche e sociali presenti sul territorio dove credi si potrebbero individuare elementi di concretezza a sostegno della Rete civica?**

*“Credo che sia nel settore industriale sia in quello agricolo non esista alcun problema. Se si considera che in un settore come quello dell’agricoltura, che potrebbe sembrare statico secondo una vecchia scuola di economia politica, Cremona risulta prima in Europa, con la zootecnia, nel settore lattiero caseario, proprio perché ha saputo sfruttare ciò che di positivo la tecnologia metteva a disposizione, si capisce che non ci sarà alcun problema. Ancor più aperta risulta essere l’industria. Un po’ meno ricettivo sembra invece il terziario. Non esiste al momento una grande realtà di servizi*

*avanzati. Se poi si guarda al terziario nel senso classico del termine, al commercio, io credo che ci sia una certa chiusura. Sono pochi i negozi che utilizzano il computer, fosse pure per la modesta funzione di gestione del magazzino o dei clienti.*

**□ Ritieni che si possa classificare la Rete come un nuovo media? Quali credi siano le sue potenzialità comunicative specifiche?**

*“Sinceramente: devo dire che lo considero un grande mezzo, uno tra i più potenti che l’uomo abbia saputo creare negli ultimi tempi. La prima risposta è: sicuramente anche l’informazione del futuro sarà questa. Nel momento in cui accade un fatto, ne ho notizia in tempo reale. Ogni altro mezzo risulta indubbiamente vecchio. Al mattino vedo spesso in edicola titoli già vecchi. Non per colpa nostra, perché qui facciamo uno dei giornali che forse chiude più tardi di tutti. Durante la notte c’è stata un’evoluzione dei fatti che supera la nostra titolazione. Per cui anche noi giornalisti della carta stampata dobbiamo interrogarci sulla natura di questo mezzo, su cosa dovremo fare. Le reti sono mezzi potentissimi che per il momento ci aiutano. Farò un esempio pratico. Se non ricordo il nome di un Consigliere comunale, oppure se non ricordo con esattezza quanti abitanti abbia un certo quartiere, devo chiamare un collega all’Ufficio stampa dell’Amministrazione interessata, il quale a propria volta deve chiamare il Servizio elaborazione dati...Ora accedo alla Rete e nel giro di dieci minuti al massimo ho tutte le risposte necessarie.*

*E’ utilissimo, non fa professionalmente paura, però qualche riflessione sul mezzo andrà pur fatta. Penso che paradossalmente ad avvantaggiarsi dell’informazione in tempo reale potrebbe essere la stampa locale. Non potrò competere con l’informazione che riporta i risultati di una campagna elettorale a livello nazionale. Però,*

*riguardo ad alcuni aspetti della vita della comunità locale, penso per esempio all'inceneritore inaugurato ieri a Cremona, sì. Il lettore non andrà certo a cercarlo su Internet. Verrà inserito su Rete civica, ma in definitiva il lettore che vorrà un approfondimento lo troverà sul quotidiano locale.*

*Cosa succede allora? Accade che giornali come WashingtonPost o New York Times hanno ormai nelle loro città l'edizione locale, o addirittura quella relativa ai sottoisolati, che possono raggiungere le dimensioni di una città come Cremona.*

**□ Se consideri la Rete civica dal punto di vista dell'utente, del cittadino, invece, quali aspetti rilevanti pensi potrebbero esser messi in luce?**

*“Trovo interessante la condizione in cui mediante la Rete civica posso entrare direttamente nella gestione delle cose che mi interessano. Voglio sapere per esempio quanto devo pagare di ICI.*

*Siccome so che per andare in centro devo affrontare il traffico, i problemi di parcheggio e via dicendo, io digito, mi viene mostrato il calcolo effettuato in base ai dati immessi e mi viene comunicato l'importo da pagare. Questo è un esempio banale, ma se ne potrebbero fare molti altri, che rappresentano tutti un grande vantaggio per il cittadino.*

**□ Se dovessi comunicare la Rete civica ai lettori del tuo giornale, quali target individueresti e quali parametri di segmentazione dell'utenza adatteresti?**

*“Insisto molto su di un aspetto, forse perché mi occupo di cronaca amministrativa e assorbo le proteste che incontro ogni giorno. Insisterei nel far capire che si tratta di una finestra sulla città.*

---

*La gente vede spesso ancor oggi il Palazzo non come una casa di vetro, ma come un ambito chiuso. Secondo me le cose non sono più così, sono cambiate. La Rete civica può essere uno strumento per far capire che il Palazzo è diventato una casa di vetro.*

¶

---

Cremona, 10 Ottobre 1997

**Intervista a Marcello Cepparulo**  
**Responsabile del SED, Servizio elaborazione dati del Comune**

**Quali sono le potenzialità comunicative specifiche di uno strumento quale la rete civica?**

*“Qualsiasi mezzo che consente alla persone di esprimersi in misura più ampia, di disporre di più contatti, di accedere ad un maggior numero di informazioni, e che consente in qualche caso di pubblicare informazioni, perché ci sono siti che offrono spazio gratuito per chi volesse pubblicare egli stesso, arricchisce il processo di democratizzazione. E’ evidente del resto che potrebbero verificarsi distorsioni rispetto ai fini che ci si era proposti.*

*La rete evolve con gradazioni diverse a seconda delle diverse realtà. La sensazione è che a Cremona non ci sia una forte evoluzione. Questo perché non sono moltissimi quelli che si occupano di informatica, o che comunque dispongono di uno strumento informatico che consenta loro di utilizzare questi sistemi. Prova ne sia il fatto che Cremona è considerata una delle ultime provincie, sicuramente dell’Italia settentrionale, che ha visto la nascita di provider locali. Prima di lei hanno aperto Crema e Piacenza. Ora ce ne sono cinque.*

**Questo in linea generale. Da un punto di vista squisitamente tecnico, invece, come stanno le cose?**

*“Sul piano tecnico indubbiamente lo strumento offre alte potenzialità di utilizzo. Significativo, per esempio, il fatto che grazie alla rete si riesce a reperire informazioni che si trovano in tutt'altra parte del mondo e che non sarebbero disponibili con mezzi tradizionali. L'utilizzo dipende naturalmente dalla maggiore o minore capacità che si ha di accedere allo strumento. Chiunque, però, non serve essere esperti, è in grado di raccogliere su un argomento di suo interesse numerose notizie. Certo è necessario poi saperle usare, e questo apre la strada a una serie di considerazioni diverse. Ciò che voglio dire è che da un punto di vista tecnico non vengono richieste competenze elevate.*

**La rete consente applicazioni che si possano indirizzare ad servizio ai cittadini, per un'utenza, si potrebbe dire, civica?**

*“Sicuramente, perché offre al Comune la possibilità di pubblicare tutte le informazioni di cui l'Amministrazione dispone, a condizione naturalmente che lo si voglia fare, ed essendo in grado di farlo. Dico questo perché le notizie inserite andrebbero aggiornate continuamente. Non avrebbe senso fornire dati superati dai fatti. Eppure questo è ciò che spesso accade, ed è una pecca che riguarda diverse reti civiche in Italia: a mio avviso è un gravissimo errore. Meglio sarebbe non pubblicare piuttosto che lasciare a giacere per mesi un'informazione non modificata e ormai inutilizzabile. Questo impegno richiede ad una Amministrazione una struttura in grado di eseguire il costante adeguamento dei dati. Quindi o ci si organizza in modo tale da avere un aggiornamento il più possibile automatico, oppure si corre il rischio che l'informazione divenga disinformazione. Credo sia questo un punto critico rilevante.*

**Per quel che riguarda la standardizzazione degli archivi a che punto siete? Vorrei precisare i due livelli della domanda: un**

**primo, inerente l'organizzazione interna ed in qualche modo la realizzazione di un accesso trasparente ai dati, ed un secondo, rilevante sul piano tecnico, che si occupa delle eventuali resistenze fisiologiche a processi di alfabetizzazione informatica. Come è la situazione negli uffici della Amministrazione comunale?**

*“Per quanto riguarda gli uffici comunali, nessuna difficoltà. E' stata costituita una rete che comprende gli uffici del Sed, del sindaco, del vicesindaco, del segretario generale, del dirigente della segreteria. Soltanto queste postazioni sono per ora collegate alla rete civica, per cui, in Comune, abbiamo dovuto istruire solo 10, 12 persone, tutte fra l'altro molto motivate all'utilizzo dello strumento. Difficoltà, sotto questo profilo, non ne abbiamo dunque avute. Credo che questa situazione cambierà nel momento in cui ci sarà una rete diffusa a tutti gli uffici e, dunque, potranno aumentare anche le difficoltà in tal senso.*

**Quali servizi siete in grado di offrire, attualmente, all'utenza?**

*“Questo aspetto non è condizionato solo dalla maggiore o minore difficoltà di mettere i dati in rete. Ci sono problemi di riservatezza. Non si potrebbe disporre un archivio anagrafico in linea sulla rete civica nemmeno se ciò fosse sin d'ora tecnicamente possibile. Ci sono problemi legati al trattamento dei dati, alla loro riservatezza, alla privacy.*

*Noi abbiamo cercato, e questo è un altro aspetto che lega funzionalità dello strumento e servizi offerti, di mettere in rete una serie di informazioni che pensavamo potessero essere utili per la cittadinanza o per determinate categorie. Per cui, cosa che hanno fatto pochissimi in Italia, abbiamo messo in rete le delibere di Giunta e di Consiglio, insieme ad una serie di altri dati.*

**Ci sono aspetti che andrebbero messi in luce in una campagna di comunicazione della rete?**

*“Fondamentalmente sono quelli da lei citati. Un'altra potenzialità, che va in direzione della democratizzazione, è la nascita dei gruppi di discussione. Abbiamo alcune valutazioni aperte con l'ACSU per vedere in che modo è possibile gestire questa risorsa.*

**A quali target fare riferimento nel comunicare la rete civica?**

*“Alle diverse Associazioni, ai sindacati. Poi, sicuramente, a tutti i cittadini: siamo consapevoli del fatto che per gli anziani, per esempio, questo strumento non è uno dei più facilmente accessibili, né riguardo alle capacità di utilizzo, né dal punto di vista economico. Ci si deve comunque dotare di un minimo di strumentazione per accedere alla rete.*

**Anche da un punto di vista psicologico...**

*“Certamente, e giustamente a mio avviso. Devo dire che non sono un informatico di quelli che vogliono spingere a tutti i costi la tecnologia. Mi rendo conto che per una serie di persone, e spero sia sempre così, il contatto umano molto spesso è determinante, anche se riguarda una semplice richiesta di informazioni ad un'Amministrazione. Non è sempre vero che ciò che conta è riuscire a dare una risposta in dieci secondi. Può anche darsi, e per molti è così secondo me, che una persona sia contenta di dover aspettare cinque minuti, però riceva alla fine anche un sorriso e possa scambiare due parole...*



---

Cremona, 20 Ottobre 1997

**Intervista a Teresio Fraviga,**  
**Vicesegretario della Camera di commercio di Cremona**

**I recenti dettati legislativi, mi riferisco in particolare alle LL 142 e 241 del 1990, al Dlgs. n.29 del 1993 che segna la nascita dell'URP, sembrano aprire un capitolo nuovo nella storia della PA. Trasparenza degli atti amministrativi, facile accesso ai documenti personali sembrano essere punti importanti di questo cammino che genera un rapporto nuovo fra cittadino e istituzione. In che modo la struttura organizzativa dell'Ente ha risposto a questi stimoli? Quali percorsi formativi del personale e quali strumenti di organizzazione degli atti e delle procedure sono stati adottati?**

*“Le Camere di Commercio Industria e artigianato hanno una loro specificità legislativa rispetto agli altri Enti locali. Mentre la legge 142 riguarda direttamente Comune e Provincia, interessa le CCIA solo per alcuni aspetti. La legge equivalente della 142 è, per la Camera di commercio, la 580 del 1993, che costituisce il riferimento normativo in termini di specificità dei percorsi formativi e gestionali. La 580 è stata approvata nel 1993 mentre la 142 è del 1990. Quindi gli altri enti locali sono partiti un poco in anticipo rispetto ad alcune esperienze. La matrice legislativa comune può essere considerata la 241. Fatta questa premessa normativa, ci sono alcune annotazioni di contenuto.*

*Un aspetto molto importante, in tal senso, è dato dal fatto che il cuore dell'attività camerale è costituito dalla gestione del Registro*

delle imprese e di alcuni Albi e Ruoli. Quello di maggiore impatto sull'utenza è certamente il REC, il Registro Esercenti il Commercio. L'informazione che il cittadino, e più in particolare l'operatore economico, si attende da noi riguarda soprattutto questi aspetti.

**Rispetto a questo che Lei definisce il cuore dell'attività, si potrebbero individuare altri servizi, per esempio la gestione del Punto nuova impresa, la costituzione di biblioteche, la consultazione di banche dati?**

*“Il Registro imprese costituisce il nucleo della 580, e assolve un compito istituzionale delle Camere. Ci sono iniziative altrettanto importanti, non previste però dalla legge. E' il caso dell'apertura del Punto Nuova Impresa, che in Lombardia è comunque una realtà consolidata. Le 11 camere lombarde ne dispongono, grazie ad un accordo in tal senso tra Unione camere Lombardia e Regione Lombardia. Ci sono poi realtà diverse da Camera a Camera, a secondo dei diversi momenti. Noi disponiamo per esempio di una biblioteca, momentaneamente chiusa, poiché è in fase di riorganizzazione per mancanza di personale.*

**A che punto sono la standardizzazione delle procedure di accesso ai dati e l'organizzazione dei database? Sono in rete, disponibili con facile accesso?**

*“Il Registro delle imprese ed altre procedure gestite a livello nazionale sono disponibili per l'interrogazione in rete usufruendo dell'accesso da Infocamere, che è la società di informatica creata dalle Camere di commercio. Le procedure sono standardizzate, per motivi giuridici ed informatici, in tutte le Camere. Il sistema consente di accedere agli archivi di ogni Camera da qualsiasi altra città. Per esempio, si potrebbe chiedere da Cremona la visura camerale di una*

*ditta iscritta a Ragusa. Questa possibilità costituisce un elemento di trasparenza nell'accesso all'informazione.*

**Quali resistenze avete incontrato nel processo di alfabetizzazione informatica e di avvio di procedure trasparenti?**

*“Un aspetto critico, da sorvegliare da un punto di vista organizzativo, è il caricamento dei dati, un lavoro intellettuale che richiede anche una certa manualità. Alcune Camere si avvalgono, nella fase di caricamento dei dati, della collaborazione di cooperative o di strutture specializzate. Farò un esempio. Quando viene nominato un nuovo consiglio di Amministrazione, si devono aggiornare i dati personali, nome e cognome, ma anche i poteri specifici del Consigliere o del Direttore. In qualche caso si tratta di una pagina e mezza di poteri. Il personale della Camera, allora, controlla la rispondenza fra competenze legali e dati, poi la cooperativa si occupa di caricarli.*

**Che potenzialità potrebbe assumere la rete per adempiere i fini istituzionali del vostro ente? Che cosa potreste fare di più e di meglio rispetto a quanto offre oggi siete in grado di offrire con i tradizionali supporti cartacei?**

*“La disposizione dei dati in rete chiede un altro passaggio organizzativo. Un'eventuale iniziativa deve essere coordinata alla gestione che Infocamere già attua delle anagrafi camerali. Uno sviluppo della informatizzazione potrà consentire di ottenere certificazioni e visure con interrogazioni remote. Questo passaggio è strategico. Non è stato tuttora realizzato perché permangono problemi giuridico normativi complessi. La rete è nata da poco. In altre realtà, Infocamere sta pensando ad erogare a sua volta attraverso rete civica strumenti analoghi. Si verificherà ad un certo*

*punto una convergenza di obiettivi e si potrà vedere allora come organizzare le soluzioni.*

*Noi siamo consapevoli del problema e abbiamo cercato di sollecitare alcune iniziative. Quando Infocamere ha realizzato un progetto di collegamento fra Camere di commercio prima di tutto, tramite Intranet, ed uno sviluppo successivo attraverso Internet per offrire servizi istituzionali erogati dalle Camere stesse, allora ci siamo fermati. E' inutile lavorare secondo logiche diverse, senza sintonia progettuale.*

**Che cosa si potrebbe attendere il vostro utente da questo servizio? Avete condotto un'indagine in merito?**

*“Per compiere un'analisi attendibile, si dovrebbe segmentare l'utenza. In genere si può dire che si attende procedure più semplici e snelle. Desidera poter usufruire di servizi a domicilio, presso la propria associazione di categoria, presso la stessa banca per esempio, dove un utente può avere bisogno di documentazione relativa alla Camera di commercio e deve potervi accedere direttamente. Ciò è del resto già possibile. Se una banca è convenzionata con Infocamere, ha accesso ai dati. Infocamere stessa accredita i diritti di nostra competenza per le informazioni fornite.*

**Disponete di una indagine relativa ai bisogni ed alle attese dei servizi rispetto alla vostra utenza?**

*“E' stato fatto per quel che riguarda i servizi di internazionalizzazione. Esiste una ricerca curata dall'Ufficio commercio estero, che ha riguardato in minima parte i servizi generali della Camera. E' risultato infine che i servizi stessi sono poco conosciuti. Chi li usa li apprezza, altri non ne conoscono l'esistenza.*

**Ci sono aspetti specifici che in una campagna di comunicazione della *rete civica* andrebbero messi in luce da parte dell'Ente?**

*“L’informazione elementare che andrebbe sicuramente data riguarda la specificità, anche giuridica, delle Camere, che non tutti conoscono. C’è chi conosce la Camera di commercio solo perché è finito una volta sul bollettino dei protesti, chi perché ha bisogno di un indice ISTAT, c’è lo studente disoccupato che è venuto una volta al Punto nuova impresa. Andrebbero a mio avviso comunicati con equilibrio i compiti istituzionali di una Camera, ciò che interessa direttamente le persone, e i potenziali mandati che la legge attribuisce. Voglio dire che se si considera la definizione legislativa, si capisce tutto e nulla. Se si entra nel dettaglio dei compiti e delle funzioni si rischia di avere una visione parziale. Sarebbe necessaria una comunicazione equilibrata composta fra questi due ambiti. Infine si dovrebbe valutare quanto è diffusa sul territorio la capacità di utilizzare strumenti informatici, un dato che sinceramente non conosco.*

**Esiste un target di riferimento per il vostro ente, un segmento tipico rilevante?**

*“Ne esistono diversi in base ai diversi servizi erogati. Il Registro delle imprese, per esempio, ha quale riferimento le categorie professionali dei commercialisti e dei notai, l’ufficio studi è in relazione con gli organismi di ricerca, con chi si occupa di studi all’interno di una grande ditta, di una categoria, di una banca. Credo che un messaggio indifferenziato non vada bene, ma che si debba comunicare a ciascuno un adeguato messaggio, conservando chiara l’identità dell’Ente.*

---

Cremona, 21 ottobre 1997

**Intervista a Rosalba Azzali**  
**Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico della**  
**Provincia**

**Quali sono a suo avviso le potenzialità specifiche di questo nuovo strumento di comunicazione, se così si può definire la *rete civica*? Come pensa di poterle assumere l'Ente per raggiungere i propri fini istituzionali?**

*“Un Ente deve capire che cosa può e che cosa deve comunicare. Che cosa deve è stabilito oggi soprattutto dalle norme, ed è dunque già individuato il campo di intervento. Nel caso, però, l'attuazione prevede tuttora l'uso di strumenti tradizionali: pubblicazione a mezzo stampa, affissione all'albo pretorio, comunicazione, dove è possibile, diretta al cittadino. Che cosa può, invece, costituisce un ambito da esplorare, offre il terreno su cui lavorare.*

*Questo è il primo problema che si pone ad un Ente, perché non esiste una cultura della comunicazione. Il rapporto che si è sviluppato fino ad ora in questo ambito va modificato, non solo perché è previsto dalla legge 241, ma perché necessario per stabilire un rapporto più corretto con l'amministrato. Questo come assunto di principio è stato acquisito dall'Amministrazione: si tratta di vedere come realizzarlo. La rete civica è uno dei tanti strumenti per raggiungere questo obiettivo. E' una risorsa che ha pregi e limiti. I pregi sono sicuramente dati della velocità e dall'alto potenziale di interattività che consente. Su questi si deve però lavorare molto. Il limite maggiore sta nel fatto che lo strumento è poco diffuso.*

*Specialmente nelle realtà medio piccole come quella della nostra città, infatti, una persona preferisce fare due passi e venire in ufficio piuttosto che accendere il computer. Parlare con il funzionario competente è considerata tuttora la scelta migliore. Poiché il rapporto diretto risulta più rassicurante, bisogna capire che tipo di messaggio adottare ed immettere in uno strumento del genere.*

*Abbiamo un nostro piano di sviluppo della rete, anche se non disponiamo di banche organizzate, perché è mancata una raccolta nel tempo. Perciò abbiamo conservato pochissimi dati storici.*

*Ora sta partendo la rete interna, sulla base della quale stabiliremo degli standard di organizzazione delle informazioni, che gli uffici competenti trasmetteranno automaticamente per l'immissione dei dati in rete civica. Quindi quando tutte le informazioni inerenti i servizi, gli orari, il tipo ed il contenuto del servizio erogato, la modulistica per l'accesso alle prestazioni saranno disponibili in rete, una persona, da casa, potrà stamparsi lo schema di una domanda, la modulistica necessaria e aprire una pratica. Questo è un primo passaggio che si può immaginare sfruttando le potenzialità del mezzo.*

*Un secondo vantaggio offerto dalle caratteristiche del mezzo sta nella velocità di accesso alla informazione.*

*Il grande problema che però abbiamo come Enti è che dobbiamo imparare a parlarci tra di noi. Per un'Amministrazione comunale, dato il tipo di servizio che eroga, il rapporto con il cittadino è più diretto. I servizi che offre sono molto più conosciuti e diffusi. Il ruolo di un ente intermedio quale la Provincia, è più complesso, è legato alle competenze di altre istituzioni. La Provincia avrà sicuramente la difficoltà e l'onere di comunicare al cittadino come mantiene le relazioni con altre istituzioni. La pratiche che noi istruiamo, quelle relative all'ambiente per esempio, interessano competenze condivise fra Comune, USSL, Provincia. Dovremo organizzare un percorso informativo che consenta al cittadino di*

*conoscere in ogni momento lo stato della pratica che lo riguarda, quale Ente o persona di competenza la stanno valutando e quali eventuali ostacoli ha incontrato. Perciò parlavo di necessità di dialogo fra i diversi Enti. Con un solo accesso alla rete, se i nodi saranno stati sciolti, l'utente potrà definire o conoscere lo stato di avanzamento di una procedura che lo riguarda, senza dovere compiere più visite presso Enti diversi. Sarà un obiettivo faticoso da raggiungere, che costituirà però, una volta realizzato, un grande vantaggio.*

**In che modo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico comunica la rete civica, come ha rilevato le aspettative dei cittadini rispetto al servizio e quali sono?**

*“I rilievi fatti sono stati determinati da contatti diretti, per ora, poiché siamo solo all'inizio. La rete infatti è disponibile da fine maggio. Il piano predisposto come Ente Provincia, prevede che partiamo con la nostra utenza intermedia. Il cittadino ha la possibilità di comunicarci le sue impressioni attraverso la posta elettronica, un servizio che abbiamo attivato. Per il momento abbiamo richieste di natura diversa, ma non ci sono segnalazioni riguardanti l'utilizzo ed il miglioramento della rete civica. Siamo tuttora in fase di promozione della rete. Importante, in questo senso, è l'allestimento di postazioni pubbliche. Attualmente ne esiste una anche presso di noi. L'abbiamo impegnata tuttora poco e non abbiamo alcun regolamento di utilizzo: in questa fase promozionale non ci sembrava giusto porre limiti, prima ancora che ci fosse conoscenza dello strumento. Devo dire che per il momento non c'è stato bisogno di assistenza agli utenti. Quando una persona viene da noi, significa che ha necessità di compiere una ricerca e non dispone a casa degli strumenti per farla. Questo non comporta costi aggiuntivi per l'Amministrazione, perché essendo nodo secondario, noi paghiamo un canone annuale. Del resto fa*

*parte degli obiettivi della rete civica promuovere la conoscenza di questi strumenti e renderne dunque possibile l'accesso. In futuro l'utilità del servizio risulterà evidente.*

*Per esempio, dalla nostra sede, se vorremo vedere come procede il Comune in un certa situazione, dal momento che avrà reso disponibile la documentazione, potremo farlo. Questo, senza che l'utente interessato debba recarsi anche all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune per conoscere le norme relative alla pratica che lo riguarda. Questo rappresenterà un segnale di maggiore efficienza che anche il nostro Ente invierà al cittadino e sarà utile per lui che risparmierà un viaggio. Per quel che riguarda l'affluenza alla postazione, invece, ora siamo nell'ordine delle decine di accessi.*

**Esiste un target di riferimento particolare, quale è l'utente tipo degli uffici della Provincia?**

*“Abbiamo pochi utenti diretti, la nostra utenza è già filtrata. Quantitativamente, in rapporto al Comune per esempio, sono molte meno le persone che si rivolgono a noi. Per quel che riguarda la tipologia posso ricordare le procedure relative ai passi carrai, con i quali abbiamo raggiunto circa 6.000 utenze. Per loro è necessaria un'informazione di base, di orientamento, ma anche di metodo, riguardo alle procedure. I compiti istituzionali della Provincia sono in genere i meno conosciuti. La comunicazione in merito è scarsa.*

*L'altra tipologia d'utenza che ci riguarda, ed è la più vasta, è costituita da ditte o da agenzie, quindi da persone esperte, che richiedono servizi immediati. Non vogliono perdere tempo, desiderano sapere subito quale è l'ufficio cui devono accedere, che documenti produrre. Sono in genere persone che lavorano con agenzie automobilistiche, agenzie di viaggio.*

**In una campagna di comunicazione della rete civica, quali aspetti porrebbe in luce? Organizzativi, quali l'accesso rapido e amichevole ai documenti e agli atti strutturati in data base, oppure la necessità di alfabetizzazione, o altri punti rilevanti ancora, quali l'ausilio della posta elettronica?**

*“Mi sembra che l'impostazione che abbiamo dato vada proprio in questa direzione. Volendo aggiungere altri punti di forza della rete, tra quelli da comunicare, indicherei la possibilità di dare, grazie ad uno strumento come questo, una risposta mirata. Ciò significa però poter disporre di informazioni organizzate da gestire in modo rapido. Significa inoltre avere diffuso l'uso strumento. Significa avere un collegamento con gli altri Enti e con il territorio e disporre di postazioni nelle principali, se non in tutte, biblioteche del territorio. Questa sarebbe la migliore promozione possibile per la rete.*

¶

---

Cremona, 3 novembre 1997

**Intervista a Ernesto Cabrini**  
**Direttore dell'Associazione industriali cremonesi**

**A che punto è il processo di informatizzazione all'interno dell'Associazione Industriali Cremonesi?**

*“E' un processo importante che l'Associazione ha affrontato già da alcuni anni. Siamo collegati in rete con CONFINDUSTRIA. Abbiamo accesso quotidiano alla banca dati della Confederazione, che è strutturata in due ambiti: uno squisitamente statistico, l'altro che dispone di una serie di informazioni fornite quotidianamente a tutte le componenti del sistema confindustriale per via telematica.*

*Si tratta del progetto Giano, che CONFINDUSTRIA ha adottato da più di quattro anni. Al nostro interno tutti gli uffici sono collegati tra loro in rete con una serie di personal. Ogni funzionario può dal proprio posto di lavoro dialogare con altri uffici, oppure collegarsi con altre banche dati esterne alle quali siamo abbonati. Inoltre disponiamo di una serie di informazioni in materia legislativa, raccolte su CD, nel campo del lavoro, della previdenza e fiscale che utilizziamo al nostro interno e per fornire assistenza ad aziende associate. Da una settimana abbiamo la possibilità di comunicare in videoconferenza con CONFINDUSTRIA, ma anche con tutti coloro che dispongono del collegamento idoneo. E' uno strumento che noi cercheremo di utilizzare sempre di più, perché ci offre la possibilità di evitare trasferte del nostro personale. Dalla settimana prossima, infine, ciascuna postazione interna disporrà di un collegamento Internet: tutti, dal proprio posto di lavoro, avranno*

*libero accesso alla rete delle reti. E' un servizio che abbiamo predisposto per le aziende ormai da un anno. Abbiamo creato un sito Internet autonomo, gestito dalla Associazione industriali, al quale si sono collegate poi una cinquantina di imprese associate. Da un punto di vista informatico la copertura in Associazione è praticamente totale.*

### **Quali servizi siete in grado di fornire alla vostra utenza?**

*“Questi servizi sono utilizzati per ora prevalentemente all'interno dell'associazione. Il dialogo con le aziende sta avvenendo tuttora in modo tradizionale, tramite i nostri bollettini interni, con il settimanale o con il giornale Informazione per l'industria, che prepariamo insieme alle altre Associazioni della Lombardia. Stiamo valutando iniziative da prendere in futuro per quel che riguarda la comunicazione alle aziende, un elemento fondamentale per una associazione. Poter dialogare, poter informare adeguatamente i propri associati è importante. La discussione su questo punto è tuttora molto aperta. Gli strumenti a disposizione sul mercato sono molti, tutti con caratteristiche buone. Ci sono associazioni quali Vicenza, per esempio, che hanno una propria televisione, cui le aziende si collegano direttamente tramite antenna Tv per ricevere informazioni. Altre associazioni hanno creato un numero verde che mette le aziende in contatto con le banche dati della sede. Il nostro vero problema è costituito dall'utente finale, cioè dalle aziende. L'imprenditore si deve impegnare ad utilizzare gli strumenti che già esistono. Ciò significa che al mattino accende il proprio personal e si collega con noi. Non sempre questo viene fatto. E' chiaro che dovremo trovare una soluzione al problema, e stiamo lavorando in tal senso.*

**Avete condotto un'indagine sulla vostra utenza per verificare quali sono le richieste inoltrate con maggior frequenza e con quale modalità di servizio?**

*“Abbiamo creato un sito dell'Associazione che registra circa 1500 accessi al mese. Questo rimane uno strumento che le aziende devono assimilare. Noi abbiamo aperto questa pagina in rete perché vogliamo collegare il maggior numero di aziende possibile per rendere loro disponibili una serie di servizi. Vogliamo che si possa far conoscere nel resto del mondo, e Internet lo consente, che cosa produce Cremona. Crediamo, inoltre, che le aziende potrebbero disporre attraverso questo mezzo di una serie di notizie riguardanti loro potenziali fornitori e clienti che si trovano in ogni parte del mondo.*

**Che tipo di informazione può chiedere un'azienda a voi come Associazione industriali, usando vantaggiosamente il mezzo?**

*“ Farò un esempio: sul nostro sito Internet esiste già un notiziario fiscale. Un'azienda, collegandosi in rete, sa già quali sono le ultime leggi sono uscite, quali sono le scadenze rispetto ad un'eventuale adempimento di legge. L'azienda collegandosi con noi può benissimo disporre, ancora prima di ricevere il supporto cartaceo, delle informazioni necessarie.*

**Come è regolato economicamente l'accesso al vostro sito?**

*“Il nostro sito Internet è gestito in accordo con un provider. E' un sito dell'Associazione industriali. L'azienda che vuole vistarlo non paga l'accesso, ma paga il servizio che le viene fornito. Se invece volesse disporre di una pagina propria, allora deve accordarsi con il provider.*

**Che cosa conosce della rete civica cittadina, RcCr, e che potenzialità le attribuisce da un punto di vista della informazione?**

*“La rete civica costituisce una iniziativa molto interessante. Essendo una delle componenti della Associazione cremonese studi universitari, noi caldeggiamo la nascita di questa iniziativa quando ce la proposero. Mi sembra però che l'informazione sia tuttora da addetti ai lavori. Anche l'Associazione industriali, quindi, non ne sapeva molto. Proprio recentemente, presso la Camera di commercio è venuto un rappresentante della Rete civica, che ci ha spiegato in quale modo è organizzata. Ne abbiamo tratto l'impressione che sia un sistema molto efficiente. Non si rivolge, infatti, solo alla città, ma dispone di una serie di collegamenti con banche dati e dell'accesso Internet. Noi pensiamo di avere una presenza in rete civica a partire dall'inizio dell'anno prossimo. Stiamo valutando che cosa mettere su rete civica, perché l'informazione che si fornirà dovrà poi essere continuamente aggiornata. Ciò significherà fornire una serie di servizi adeguati.*

**Voi, quindi, siete interessati ad una integrazione e ad uno sviluppo dei servizi in collaborazione con la rete civica. Avete redatto un progetto, in merito? Mi può precisare meglio le modalità?**

*“No. Non abbiamo compiuto studi in tal senso. Un nostro obiettivo è appunto quello di poter immettere sulla rete civica informazioni di cui già disponiamo. Le farò un esempio. Noi curiamo, unici in provincia, una banca dati che riguarda i disoccupati. Registriamo attualmente tremilacinquecento posizioni. L'Associazione industriali è diventata, soprattutto per i giovani, un*

*soggetto di abituale riferimento. Essi vengono in Associazione ad iscriversi dichiarando quale tipo di professionalità sono in grado di proporre alle Aziende. Noi trasferiamo le candidature alle Aziende stesse, per ora solo su richiesta di chi ha necessità di assumere. I dati sono disponibili su Internet: da qualunque luogo chiamasse per compiere una ricerca di personale su Cremona, un'azienda potrebbe dunque disporre dei 3500 indirizzi di candidati presenti sul nostro sito. Questa banca dati, per esempio, potrebbe essere ancor più utile se immessa su rete civica, in modo che chi lavora in provincia di Cremona ne possa usufruire.*

### **Chi e come può accedere al vostro sito?**

*“Solo le aziende iscritte alla nostra associazione possono utilizzare i dati presenti sul sito dell'Associazione Industriali di Cremona. Esse dispongono di una password che mette in condizione il sistema di riconoscere il profilo dell'utenza. L'accesso e' gestito in collaborazione con un provider, insieme al quale abbiamo deciso le modalità di utilizzo dei dati per consentire ai nostri associati un impiego ottimizzato, senza perdite di tempo nella ricerca e nella gestione dei dati. Un accesso business consente infatti collegamenti in tempi relativamente brevi.*

**Avete mai pensato ad una integrazione dei servizi offerti, in collaborazione con altre realtà istituzionali? Penso, per esempio, alla Camera di commercio, le cui banche dati in materia di legislazione potrebbero essere utilmente attinte, senza sovrapposizione di offerta?**

*“Non l'abbiamo mai pensato. L'obiettivo sarebbe quello di raggiungere lo stesso risultato con il minor dispendio di risorse, sia economiche sia professionali. Ciò non è sempre immediatamente*

*possibile, perché la velocità di adeguamento dei vari soggetti che partecipano è molto diversa. Purtroppo, spesso il limite di queste iniziative sta nel fatto che esse vengono prese singolarmente da ogni istituzione o ente e solo dopo, a cose fatte, ci si coordina. Bisognerebbe fare esattamente il contrario. Bisognerebbe dire quali sono le cose che uno già fa, quali sono le cose utili ad entrambi ed in base a queste costruire tutto il progetto. Invece, purtroppo, accade quasi sempre il contrario.*

**Le chiedo nella sua veste di cittadino e nel suo ruolo di direttore dell'Associazione Industriali di Cremona quali sono le potenzialità specifiche di questo nuovo strumento di comunicazione, la rete? Quali particolari porrebbe in evidenza, rivolgendosi soprattutto all'utenza degli industriali della piccola e grande impresa? Che cosa guadagna, infine, una azienda nel passaggio dall'utilizzo del supporto cartaceo a quello elettronico, perché dovrebbe compiere questo passo?**

*“Questa è una domanda che mi permette di soffermarmi sul grande problema tuttora aperto dell'informazione indirizzata all'associato rispetto alle sue esigenze. Questi strumenti offrono la possibilità di collegarsi in tempo reale e quindi di avere notizie in tempi rapidi. Sono strumenti veloci. Però, e questo è il punto, non fanno vera informazione. Perché è chiaro che il nostro compito, oltre che fornire informazione, è quello di formare. Mi spiego: se viene emanata una legge i cui contenuti vanno divulgati fra gli imprenditori, devo poter dare una informazione professionalmente valida. Dunque è necessario che il funzionario competente prenda la legge, la valuti, veda quali sono gli aspetti che incidono maggiormente sulla vita aziendale, li estrapoli, li commenti e indichi alle aziende i corretti comportamenti da assumere. Questa analisi, che viene poi spesa in un ambito, che sia Internet o sia rete civica*

*cambia poco rispetto a ciò che voglio dire, con modalità telematica, diventa poi difficile da gestire: se è breve è efficace. Se è un messaggio complesso, diviene poco efficace in un ambito comunicativo che ha le specificità di cui dicevo. Questo è un elemento molto importante da tenere in considerazione e non so fino a che punto questo tipo di strumento possa esserci di aiuto in tal senso. Il vantaggio consiste nella rapidità di gestione della informazione e nella economicità: i costi, infatti, sono molto inferiori rispetto a quelli sostenuti con altri modi di informare. Non mi sembra invece che in materia di informazione che richiede professionalità elevate o specialistiche ci sia ora la possibilità di sfruttarne le potenzialità.*

*Un altro aspetto, che però non riguarda il mezzo in sé, è dato dalla cultura informatica, che non esiste. All'interno delle aziende spesso si crede di possederla per il semplice motivo che si usa il personal computer. Utilizzare questi mezzi nel pieno delle loro potenzialità dovrebbe essere un fatto acquisito: cosa che invece non è. Quindi, non esistendo un linguaggio comune, poiché ciascuno ci arriva gradualmente e con tempi diversi, è chiaro che le potenzialità del mezzo, che potrebbero venire colte da subito, rimangono inesprese.*

*Da parte dell'utenza non esiste, insomma, una persona pronta ad utilizzare, o comunque a capire, l'importanza di questo mezzo. E' sicuramente un ambito in cui si dovranno spendere ancora tempo e abilità professionali. Così come è ora percepito, mi sembra si riduca spesso al ruolo di un semplice fiore all'occhiello di chi dice: "sono collegato ad Internet". Poi agli effetti pratici lo strumento non assume alcuna valenza. Almeno fino a quando non verrà impiegato in un modo diverso, che è quello della pratica quotidiana. Allo stesso modo in cui si usa oggi utilmente una penna, si dovrebbe impiegare il computer ed accedere alle reti ad esso collegate.*



---

Cremona, 4 novembre 1997

**Intervista a Giulia Penci Danieli**  
**Direttore provinciale della Confederazione nazionale artigiani**

**A che punto è il processo di informatizzazione interno al vostro ente?**

*“ Il nostro ente è informatizzato da alcuni anni. Ora ci stiamo ponendo il problema della comunicazione verso l'esterno. Siamo interessati alla rete civica da un lato, ad Internet dall'altro, con occhio attento però all'interno dell'organizzazione nella quale operiamo. Abbiamo già pagine, siti della nostra confederazione ai quali siamo invitati a collaborare. Lo scenario è complesso. Siamo pronti al dialogo.*

*Per quel che riguarda l'interno, comunque, posso dire che il percorso di alfabetizzazione è compiuto, le informazioni sono strutturate in archivi organizzati e siamo collegati con alcune banche dati esterne. Ci troviamo su livelli di informatizzazione soddisfacenti.*

**Quale servizi informatizzati siete in grado di offrire alla vostra utenza?**

*“Facciamo elaborazione dati per quel che riguarda i libri paga, la partita fiscale, vale a dire per tutte le procedure obbligatorie e più semplici, da un punto di vista aziendale. Siamo in grado di fornire altri servizi, quali, per esempio, la rilevazione del tasso di inquinamento acustico nelle aziende, di verificare le condizioni di sicurezza in cui opera il personale. Possiamo fornire*

*garanzie di credito presso le banche. Offriamo una serie di servizi tradizionali e nuovi che prestiamo con l'ausilio della informatizzazione. La nostra utenza è in grado di usufruirne.*

### **Disponete di un vostro sito in rete Internet?**

*“Non ancora, ci stiamo pensando. Abbiamo nostri associati che ne dispongono. CNA, la Confederazione nazionale artigiani, in quanto tale, ha un proprio sito.*

### **Che conoscenza ha della rete civica cittadina, che idea se ne è fatta?**

*“Ho partecipato alla consulta economica che si è tenuta alla Camera di commercio durante la quale è stata presentata recentemente la Rete civica. Abbiamo appreso conoscenze interessanti in merito a questa grande cosa che è, secondo me, una rete civica. Una realtà che tende, nel suo spirito di fondo, ad avvicinare il cittadino alla pubblica amministrazione, alle istituzioni, e soprattutto a farlo accedere alla conoscenza di informazioni che diversamente non potrebbe avere.*

*E' molto importante a mio avviso l'incontro fra Università, Camera di commercio, Comune e Provincia, che insieme costituiscono il punto di fondazione della rete. Certo, il processo è complesso perché ci sono numerosi comuni ed enti che si devono collegare. Soprattutto mancano tuttora utenze private come la nostra, per esempio, che sicuramente potrà trarre grandi vantaggi dall'accesso alle informazioni disponibili.*

*Devo dire che noi siamo sicuramente interessati ad un rapporto di integrazione con la Rete civica, della quale ho riportato personalmente una impressione molto positiva.*

**Quali potenzialità comunicative offre a suo avviso questo strumento in sé?**

*“In quanto cittadina colgo la possibilità di usufruire di una finestra aperta sulla informazione istituzionale. Sottolineo l’opportunità di un collegamento con la scuola, che ritengo molto interessante per le famiglie della città di Cremona. Lo ritengo un aspetto estremamente positivo ed interessante nello sviluppo delle potenzialità di gestione della rete.*

**Se Lei immaginasse di comunicare verso l’esterno la realtà della Rete civica, la sua esistenza, le sue caratteristiche, le sue potenzialità, quali aspetti critici porrebbe in rilievo?**

*“Per il momento, da quel che ho capito, le informazioni disponibili sono limitate. Il progetto è partito da poco e quindi credo di avere colto soprattutto le potenzialità spese, più che la realtà operativa attuata.*

*C’è un cammino da compiere. Lo strumento è stato speso bene, però è un poco prematuro pensare ad un suo utilizzo pieno. Va coltivato e soprattutto ne va diffusa maggiormente la conoscenza. L’occasione offerta dall’incontro tenuto presso la Camera di Commercio, dove tutte le organizzazioni imprenditoriali erano presenti ed hanno avuto l’opportunità di conoscere, almeno in linea di massima, la rete, costituisce in questo senso un buon metodo.*

*Proporrei di intensificare l’informazione e la comunicazione relativa allo strumento, proprio per farne conoscere l’esistenza e per stimolarne l’utilizzo, l’impiego delle potenzialità.*

*Ho sentito una parola spesa in relazione alla Rete civica: teledemocrazia. Non credo molto alla corrispondenza attuale tra questa parola e la realtà. Credo che questi strumenti siano tuttora riservati a persone, e comunque ad ambiti, abbastanza privilegiati,*

*proprio perché in possesso di informazioni e conoscenze raffinate. L'universo della potenziale utenza della rete è tuttora lontano da un approccio facile al mezzo.*

*Io vedo perciò favorevolmente il potenziamento del processo di alfabetizzazione, perché sono decisamente favorevole ad una partecipazione molto più ampia.*

*Ciò che, inoltre, mi affascina è il fatto di avere l'opportunità di fare conoscere Cremona nel mondo. Ciò che Cremona offre, l'arte, la cultura, il suo modo di vivere.*

**Uno dei problemi maggiori che si incontrano è quello della armonizzazione dei processi comunicativi. Anche al fine, tra l'altro, di evitare una sovrapposizione delle informazioni. Lei come pensa che vada affrontato questo aspetto, preventivamente confrontandosi e stabilendo cosa ciascuno debba e possa mettere in rete, oppure crede che ognuno possa proseguire lungo la propria strada per poi ritrovarsi ed attuare una sintesi a posteriori?**

*“Credo che il processo vada un poco governato. Nel momento in cui si danno informazioni e le si mette a disposizione, si stabiliscono anche livelli di potere. Non è a mio avviso vero che la sola adozione di questi strumenti aumenti il grado di democrazia. C'è sempre qualcuno che decide che informazioni dare. Anche all'interno del nostro ente, il fatto di costituire una banca dati piuttosto che un'altra è frutto di una scelta politica.*

*La mia preoccupazione, rispetto alla rete civica, è che comunque essa possa consentire un accesso alle informazioni istituzionali più ampio possibile, proprio per dare la possibilità al maggior numero di utenti di sapere esattamente che cosa fa la pubblica amministrazione, o che cosa non fa, e quindi di disporre dei dati su cui esercitare la capacità critica di giudicare se ciò che viene*

*speso lo è correttamente oppure no, se ciò che viene detto è coerente con quanto viene fatto.*

*Come Confederazione, posso dire che le informazioni che potremo dare, attraverso Internet piuttosto che con la Rete civica, saranno tutte valutate alla luce della legge sulla privacy. Potremo per esempio sicuramente fornire tutti i dati relativi al “cosa facciamo”, ma non “per chi”. Ci sono infatti soglie nel trattamento dei dati personali oltre le quali non si può andare senza compiere abusi.*

*Infine, devo dire che siamo abbastanza prudenti riguardo all’ubriacatura generale, all’enfasi che si pone parlando di nuove frontiere tecnologiche. Bisogna affrontare il tema, senza esorcizzarlo, si devono usare gli strumenti, ma al tempo stesso si devono avere tutte le cautele necessarie.*

*La Rete civica offre senza dubbio un punto di avvicinamento fra le istituzioni. Mi auguro che questo faciliti il dialogo prima di tutto fra le istituzioni pubbliche stesse, tra comune e comune, fra ente ed ente consentendo una razionalizzazione nell’uso delle risorse. Mi auguro che lo spirito di utilizzo della nuova risorsa sia questo, improntato ad una più ampia collaborazione e non sia invece quello che ispira chi dice “facciamo vedere che siamo i più bravi”.*

¶

---

Cremona, 5 novembre 1997

**Intervista a Giampaolo Pasquali**  
**Responsabile Relazioni Esterne di Cremona Fiere**

**A che punto è il processo di informatizzazione all'interno dell'Ente Fiera?**

*“Il contratto che avevamo siglato circa un anno e mezzo fa con un provider locale è ora scaduto. Non disponiamo più, quindi, del sito Internet che avevamo creato. Stiamo valutando la possibilità di essere ospitati sulla Rete civica. Ci siamo dotati solo recentemente di alcuni strumenti informatici. Forse non esiste tuttora una sufficiente alfabetizzazione informatica e, dato il ritardo tecnologico, pensare ad un coinvolgimento dell'Ente su Internet è stato difficile. Lo sforzo però, almeno sul medio termine, è stato premiato. Attualmente disponiamo di sei personal, uno dei quali aperto al collegamento esterno tramite modem per lo scambio di posta elettronica.*

**Quali servizi informatizzati siete in grado di offrire alla vostra utenza e quali potreste fornire?**

*“Attualmente non possiamo offrire nulla. Nostra intenzione è quella di sviluppare nel medio termine un servizio interattivo. Vorremmo poter dare informazioni su tutte le nostre fiere, in più lingue, soprattutto riguardo la nostra più importante rassegna, quella internazionale dedicata al bovino da latte. Vorremmo poter utilizzare tutte le potenzialità che gli strumenti informatici possono dare, in*

*modo, per esempio, da consentire ai nostri espositori la prenotazione in tempo reale, online, degli spazi necessari.*

*Questa è la nostra prospettiva. Ci sono due problemi di fondo. Un primo aspetto è quello economico. Anche se l'informatica costa sempre meno, è tuttora difficile presentare progetti che possono sembrare poco tangibili, come accade alle ipotesi virtuali, e che in conseguenza di un certa mentalità possono risultare non perfettamente comprensibili.*

*Il secondo problema è dato dal basso livello di standardizzazione dei nostri prodotti. Noi, al pari di tutti quelli che fanno vendita per corrispondenza, abbiamo tariffari che riportano il costo al metro quadro dei nostri stand espositivi in fiera. Ma dobbiamo tenere conto anche di un alto livello, se così si può dire, di trattativa. E' molto difficile attribuire un valore immediato ad una prenotazione i cui contorni non sono facilmente definibili.*

*Un vantaggio, invece, è sicuramente costituito dal regolamento emanato recentemente in sede nazionale che consente di utilizzare anche alcuni documenti trasmessi su supporto elettronico.<sup>7</sup> Ciò rappresenta un grande passo in avanti. Se i documenti trasmessi con strumenti informatici sono prova valida anche ai fini della legislazione civile, le procedure diventano molto più rapide.*

*Spesso abbiamo infatti la necessità di inviare modulistica relativa all'adesione degli espositori. Dobbiamo ricevere, quale copertura e a testimonianza di una corretta procedura, un riscontro timbrato e firmato dall'utente, che documenta le spese sostenute. Ci siamo avvalsi finora del fax, temporaneo sostegno della nostra attività, in attesa di ricevere, per posta, il documento originale firmato e timbrato. Se la nuova legislazione dovesse favorire lo sviluppo di una nuova prassi, ne trarremmo sicuro giovamento.*

<sup>7</sup>Il 30 Ottobre è stato approvato con Decreto lg. il "Regolamento contenenti i criteri e le modalità di applicazione dell'articolo 15, comma 2, della legge 15 marzo 1997, n.59, in materia di formazione, archiviazione e trasmissione, di documenti con strumenti informatici e telematici".

**Conoscete il grado di alfabetizzazione informatica della vostra utenza e dunque il grado di possibilità di utilizzo degli strumenti?**

*“Noi abbiamo due tipi nettamente distinti di cliente. Si rivolgono a noi medie e grandi aziende, spesso multinazionali, strutturate, che possono agevolmente utilizzare strumenti nuovi e quindi interagire con noi, ed essere a loro volta di stimolo. Poi c'è una clientela medio piccola, molto radicata, soprattutto nel settore dell'agricoltura, per la quale il massimo della informatizzazione è costituito dalla introduzione del fax. Credo che qualcuno di loro compili tuttora le bolle di consegna con la macchina da scrivere.*

*A questo devo aggiungere una sensazione che avverto a pelle, in generale, i segnali di una diffidenza tuttora viva nei confronti della stessa posta elettronica, un disagio nell'utilizzarla che spinge spesso gli interlocutori a preferire il vecchio fax. E' una situazione piuttosto complessa. Ci sono persone che potrebbero disporre dei mezzi, ma mostrano segni di resistenza, dovuti a cultura, ad età, e non hanno particolare dimestichezza con gli strumenti. Ci sono infine imprese dalle dimensioni ridotte, la cui struttura non consente innovazione. Sono realtà di cui dobbiamo tenere conto.*

**Conosce la Rete civica cittadina? Che idea se ne è fatta ?**

*“Conosco la Rete civica. E' una realtà di estremo interesse, a condizione che il processo di alfabetizzazione di cui dicevo divenga sempre più patrimonio di tutti. Ciò significa garantire facilità di accesso per i cittadini, comunicare un senso di utilità del mezzo, in modo che non appaia una sorta di capriccio, trasmettere una confidenza che aiuti a superare le resistenze psicologiche, che sono talvolta vere e proprie paure.*

*Concretamente questo vuole dire progettare più servizi in rete, pensare ad accessi facilitati in ambito cittadino, creare un pacchetto di promozione della rete civica presso i cittadini, per coinvolgerli, spiegando loro che rappresenta il futuro, e non si tratta di una moda passeggera.*

**L'Ente Fiera è interessato ad un rapporto di collaborazione o di sviluppo con la Rete civica? Immagina quale potrebbe essere una integrazione dei diversi ruoli istituzionali?**

*“Distinguerai. Abbiamo contatti in corso e chiederemo di potere essere ospitati sulla Rete civica con pagine nostre. Abbiamo però esigenze diverse rispetto ad Enti territoriali quali Provincia o Comune . Essi hanno prerogative e compiti particolari, devono fornire servizi previsti dalle leggi istitutive e regolati a livello procedurale. Il nostro Ente, invece, funziona come una S.p.A. E' quindi una società a tutti gli effetti, i nostri atti sono soggetti a giudice ordinario, ci muoviamo come imprenditori. La nostra logica, pur essendo di servizio e di informazione all'utenza, è diversa. Diversa l'ottica in cui si muove, per esempio, il Comune, che deve comunicare al cittadino dove recarsi e quali procedure seguire per ottenere la carta d'identità.*

*Questa premessa è indispensabile per dire che anche noi abbiamo necessità di informare i cittadini in merito alle Fiere. Ma nostro compito è anche quello di essere visibili oltre i confini territoriali. La prospettiva è quella di esprimere una nostra identità aprendo un sito diretto. Che è, sostanzialmente, la prospettiva di tutti gli enti fieristici italiani.*

*In sostanza vedo bene la Fiera come fornitore di notizie alla Rete civica, e per questo siamo apertissimi, sempre. Fa parte della nostra attività. Quando però si parla di servizio, lo immagino in un*

*ambito diverso, con una visibilità ampia, facilmente individuabile attraverso una ricerca mirata, nel caso, alle fiere.*

**Se immaginasse di comunicare la Rete civica all'utenza dell'Ente Fiera, in città ma anche fuori dall'ambito territoriale della provincia, quali porrebbe in evidenza fra le sue potenzialità? Perché un espositore dovrebbe adottare uno strumento di comunicazione nuovo, la posta elettronica piuttosto che la corrispondenza su carta o il fax?**

*“Ci sono passaggi operativi e gestionali che possono tranquillamente essere fatti per via telematica. In proposito, porrei in evidenza velocità, immediatezza, convenienza.*

*Parlando del nostro utente tipo, devo però ricordare la difficoltà di definire e misurare la standardizzazione delle nostre proposte. Per la nostra fiera credo che la richiesta di informazioni tramite posta elettronica costituisca per ora un buon obiettivo. Oltre non andrei, perché ci sono difficoltà operative difficilmente superabili. Mi spiego con un esempio. Se prenoto a teatro, i posti a disposizione sono raffigurati su di una piccola mappa, che io ricevo, e tra quelli disponibili posso scegliere. Diverso è prenotare uno spazio fieristico, le cui dimensioni, strutture, disposizioni nello spazio sono sempre oggetto di un work in progress che solo dal vivo è possibile attuare. Nulla di più lontano dalla standardizzazione. Stando così le cose, io credo che il meglio che possiamo offrire sia un'informazione il più possibile dettagliata, rispetto alla quale l'utente potrà chiedere altri particolari tramite posta elettronica. Possiamo fornire i costi relativi allo spazio espositivo, possiamo produrre modulistica che l'espositore potrà scaricare. Naturalmente questi servizi offerti costituiscono già un buon traguardo operativo. Non sempre i livelli di alfabetizzazione e la disponibilità di una adeguata strumentazione da*

*parte dell'utenza consentono uno sviluppo delle iniziative. E' un problema da affrontare.*

**Ci sono altri enti con i quali potreste interagire nell'offerta di servizi offerti o con la condivisione di archivi strutturati?**

*“La nostra attività è sostanzialmente orientata a soddisfare richieste, domande di permessi e autorizzazioni che vanno inoltrate a diversi Enti: il Comune, i Vigili del fuoco, la Provincia, la Regione. Tutto ciò che serve, insomma, per dare vita ad una iniziativa presso la Fiera, e si attua in collaborazione con l'Ente. Ci sono però alcuni documenti che vengono inviati direttamente dall'allestitore, e costituiscono un discreto malloppo cartaceo. Si torna a quanto dicevo: se da una parte non c'è il profilo hardware sufficiente per inoltrare un semplice foglio, è impensabile allo stato attuale delle cose ipotizzare un processo di attuazione di procedure semplificate. Se ci fosse uno stimolo, una domanda che ci perviene in tal senso, se si intensificasse sempre più, allora potremmo procedere. Parlerei, però, a quel punto di sola posta elettronica. Vale a dire non più di una realtà qualificante intesa come Rete civica, di una serie di servizi resi alla cittadinanza, al territorio, ma di uno scambio di informazioni tra privati. Noi siamo soggetti al rispetto delle istituzioni, siamo in sostanza privati che a nostra volta dobbiamo rispondere alla richiesta amministrativa, non eroghiamo certificazione. Perciò dico che il nostro ruolo in rete risponderebbe a criteri diversi.*

*Sul piano comunicativo, direi quindi che il punto di forza della Rete civica potrebbe essere nella sua capacità di evitare al cittadino lunghe code agli sportelli, di eliminare la necessità di uscire per recarsi presso i diversi enti, quando, da casa, con un solo contatto potrebbe risolvere il proprio problema.*

---

Cremona, 6 novembre 1997

**Intervista a Francesco Grandi**  
**Direttore Associazione piccole e medie industrie di Cremona**

□ **A che punto è il processo di informatizzazione interno all'Associazione?**

*“Stiamo ultimandolo proprio ora. Abbiamo riformato tutto il sistema al nostro interno, adottando le soluzioni più recenti. Posso dire che il grado di informatizzazione è dunque avanzato. Ogni postazione di lavoro dispone di un proprio computer e siamo tutti in rete fra noi, collegati ad un server interno che gestisce le sette stazioni. Attraverso il modem siamo collegati con CONFAPI a Roma. Si tratta di un collegamento attuato per ora in via sperimentale. Tutte le associazioni dovranno in breve essere in rete, ma per ora lo sono solo poche.*

□ **Quali servizi informatizzati siete in grado di fornire alla vostra utenza? Avete già almeno parzialmente sostituito le procedure su carta?**

*“No. Il nostro obiettivo finale è però quello: non so in quanto tempo sarà possibile attuarlo, perché non tutti sono pronti ad utilizzare questi servizi. Nei rapporti con i nostri associati ci serviamo tuttora di mezzi più tradizionali, quali per esempio il fax. Non utilizziamo invece la posta elettronica, anche perché, come dicevo, l'informatizzazione complessiva è recente.*

□ **Disponete di un vostro sito Internet?**

*“Ci stiamo pensando. Fa parte del progetto CONFAPI, cui ho accennato. Credo a breve scadenza dovremmo essere presenti, attraverso la confederazione nazionale, in rete.*

□ **Conosce la Rete civica di Cremona?**

*“Come cittadino ne avrei letto sul giornale locale, ma non avrei avuto necessità di approfondire. Dalla mia prospettiva professionale, invece, le cose sono un po' diverse. Ho partecipato, per esempio, ad una presentazione di RcCR che si è tenuta dieci giorni fa alla Camera di commercio. Alla luce delle informazioni che ho ricevuto in quell'occasione, posso dire che le potenzialità del mezzo sono notevoli. E' possibile accedere ad una serie di dati interessanti che, per una struttura come la nostra, possono rivelarsi senza dubbio utili.*

□ **Se dovessi comunicare i vantaggi che la Rete potrebbe offrire , quali caratteristiche porrebbe in evidenza?**

*“Prima di tutto sottolineerei la comodità offerta dal mezzo, la celerità, la tempestività della comunicazione e la velocizzazione dei processi di scambio di informazioni. Poi metterei in evidenza la possibilità di eliminare la gran mole di supporti cartacei, grazie ad una archiviazione digitale dei documenti, che consentirebbe anche un più facile reperimento di ciò che interessa all'interno degli archivi stessi. Sotto questo profilo, credo che l'adozione di strumenti che consentono un dialogo su supporto digitale rappresenti un vantaggio insuperabile. Direi che sarebbe sufficiente questo per apprezzarli.*

*Infine mi sembra rilevante la possibilità offerta di accedere da casa propria, senza necessità di muoversi, a documenti e servizi, con*

*una semplice digitazione, oppure di dialogare, superando grandi distanze, con una semplice digitazione, come se le persone cui ci rivolgiamo si trovassero dietro l'angolo...*

**□ Se ipotizzasse una collaborazione in Rete civica con altre istituzioni o enti per il raggiungimento delle vostre finalità associative, con quali pensa sarebbe più opportuno lavorare e come?**

*“Sicuramente la Camera di commercio è uno dei nostri referenti istituzionali, perché raggruppa tutte le espressioni imprenditoriali del territorio, comprese quindi le piccole e medie imprese. Certamente si possono considerare molti altre istituzioni, i Comuni principali, iniziando da quello di Cremona, l'Amministrazione provinciale con la quale gestiamo iniziative comuni ed è uno dei nostri interlocutori. Sul piano politico amministrativo, essendo noi un'associazione provinciale, è al primo posto. Si può ipotizzare una collaborazione con le banche, con cui manteniamo rapporti quotidiani, con enti previdenziali. Si tratta poi di vedere in che cosa consiste concretamente il progetto, valutarne i contenuti, il rapporto costi benefici dell'iniziativa. A priori non escluderei di poter collaborare con enti a noi esterni verso finalità comuni o che comunque soddisfino esigenze comuni.*

¶

---

Cremona, 7 novembre 1997

**Intervista ad Alfeo Garini**  
**Presidente dell'Azienda di Promozione Turistica del Cremonese**

**A che punto è il processo di informatizzazione all'interno dell'Ente che Lei presiede?**

*“Noi siamo molto in arretrato. E' una delle lacune che ho trovato all'avvio della mia attività di presidente dell'Azienda di Promozione Turistica. Presentando la relazione introduttiva al mio mandato, ho preparato un'agenda di programma delle cose da fare. Al primo punto ho indicato la necessità di informatizzare l'Ente. Abbiamo conferito l'incarico ad un Diplomato Universitario in Ingegneria Informatica del Politecnico di Cremona, che dovrebbe presentarci un progetto nei prossimi giorni.*

**Cosa è stato fatto sul piano organizzativo interno?**

*“Sono stati compiuti alcuni piccoli passi. Ci siamo collegati alla Rete civica, disponiamo di un sito Internet, utilizziamo la posta elettronica. Piccole cose, certo, ma significative rispetto al nulla che c'era. Poca cosa, comunque, rispetto a quanto abbiamo in progetto di realizzare a partire dal 1998. Tutti saranno dotati di nuovi computer, lavoreranno in rete svolgendo ciascuno i compiti che gli sono propri, secondo un mansionario APT. Tra l'altro i problemi legati all'informatizzazione ci hanno stimolato a preparare un mansionario, che prima non esisteva. Tutti facevano un poco di tutto.*

**Quale vantaggio competitivo potrebbe generare uno strumento di comunicazione come la Rete civica?**

*“Io credo che oggi ne comprendiamo la potenzialità, ma ancora non la sfruttiamo. Fino ad un mese fa, un Ente come il nostro, che vive di comunicazione, non era neppure collegato con la Rete civica. Si tratta di un ritardo culturale che si evince da altri elementi. Noi abbiamo a Cremona, da tempo, un Dipartimento universitario di informatica. Sarei curioso di sapere, con un’indagine, quanti cremonesi ne conoscono l’esistenza. Una percentuale modesta, secondo me. E ciò malgrado gli investimenti fatti dagli Enti pubblici, nonostante lo sforzo comunicativo prodotto dai media. Non siamo ancora, come tutti ci siamo proposti, una città dei servizi, un settore che dovrebbe costituire il futuro prossimo.*

**Pare di capire che il ritardo culturale cui Lei si riferisce non si manifesti episodicamente con l’avvento della informatizzazione, ma abbia una sua connotazione più radicata. Non si tratta solo di servizi, insomma, ma di politica progettuale in senso lato.**

*“E’ significativa l’esperienza dell’Ente di cui io sono ora presidente. Un Ente che vive di comunicazione affida la propria immagine al solo supporto cartaceo, ad una produzione senza limiti e per certi aspetti obsoleta, quando ricorrendo a strumenti informatici si potrebbe ridurre notevolmente la quantità. Quindi, se un Ente come il nostro si trova in tali condizioni, immaginiamo gli altri. Il ritardo è atavico. Perché credo che nella società dell’informazione, e mi rifaccio a quanto scritto nella relazione di programma cui accennavo all’inizio, il non assegnare particolare valenza alle strategie comunicative può rivelarsi un danno gravissimo. L’APT dovrà impegnarsi a far divenire la comunicazione un elemento non*

*accessorio delle politiche turistiche del territorio, ma una componente prioritaria e indispensabile.*

*L'APT, non tralasciando le tradizionali modalità comunicative, dovrà aprirsi all'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione, alla telematica. Esse consentiranno di proiettare la città ed il suo territorio in una rete globale attraverso la quale non sarà difficile comunicare, anzi, promuovere, in modo interattivo la vocazione culturale e turistica del territorio.*

*L'APT, utilizzando lo spazio telematico gratuito messo a disposizione dalla Rete civica di Cremona, dovrà cercare di diventare punto di riferimento e di coordinamento per le realtà cremonesi che intenderanno promuovere il turismo con modalità nuove.*

*La presenza a Cremona di un sistema telematico evoluto quale la Rete civica potrà rappresentare per la città un vantaggio competitivo rilevante. Dovremo mettere a punto, come del resto hanno già fatto città a noi vicine, sistemi in grado di assicurare al turista che sceglie la nostra città informazioni e servizi a distanza: prenotazione di stanze d'albergo, acquisto di biglietti per l'accesso a mostre.*

*Perciò abbiamo affidato al Politecnico di Cremona la realizzazione di un progetto per mettere in rete l'APT con i più importanti sportelli turistici cremonesi. L'obiettivo è quello di creare un sistema di comunicazione a due vie in grado di far circolare in modo interattivo e rapido le informazioni relative al turismo.*

*In questo modo tutte le notizie a disposizione dell'APT verrebbero condivise dagli altri sportelli presenti sul territorio, offrendo al turista un servizio d'informazione completo, aggiornato ed in modo tempestivo.*

**Nel corso di una intervista ha parlato di concertazione della programmazione turistica. In che rapporto si pone questo metodo con le modalità comunicative della Rete civica?**

*“Uno dei limiti delle iniziative promozionali e turistiche della nostra città è dato dal fatto che sono concentrate in alcuni periodi dell’anno. Il rischio è che si verifichino sovrapposizioni e che la città non ne venga del tutto favorita. Uno dei problemi di attualità in tema di turismo è quello della destagionalizzazione. Ciò è possibile solo attraverso una concertazione, un accordo fra tutti gli Enti pubblici, e anche qualcuno privato, che si muovono sul territorio per promuovere e realizzare iniziative di carattere culturale, turistico. Questo era in sostanza ciò che volevo dire. L’APT, che è un osservatorio privilegiato per quanto riguarda il turismo sul territorio, potrebbe essere l’organismo naturalmente deputato a tale ruolo. Ecco allora che, attraverso la rete civica ma non solo, si deve comunicare una immagine unitaria della città e del territorio. Del resto, non deve accadere che le notizie messe in rete da noi siano diverse da quelle date per uno stesso appuntamento o su di uno stesso argomento da altri. L’informazione, insomma, deve essere coordinata. La concertazione è una modalità di approccio al problema che in qualche modo ci stimola a dare una visione unitaria, ancora più necessaria, perciò, ora che comunichiamo attraverso al Rete civica.*

**Lei rilevava il vantaggio competitivo della offerta turistica di una città come Cremona nella fedeltà alle proprie radici, nella capacità di coltivare una memoria storica, nella ricerca di valori fondanti. Non crede che ci possa essere un rapporto fra il ritardo da Lei denunciato e questa realtà territoriale? Non potrebbe essere, in questa prospettiva, tale ritardo in qualche modo un vantaggio?**

*“In questo concordo in gran parte con lei. Noi non abbiamo mai goduto dei boom, di certi fenomeni legati alla industrializzazione, all’immagine di questa Italia che esplodeva. Però non abbiamo*

*avuto neanche le cadute, i crolli verticali che l'hanno contraddistinta. La nostra economia si fonda su basi solide, per esempio sull'agricoltura. Ciò è vero. C'è però un altro profilo caratteristico della nostra gente: io cito sempre, per ricordarlo, l'allegoria splendida tracciata dal Campi, quella della sua Cremona fedelissima, in cui la città è rappresentata da una donna opulenta, attorniata da ogni ben di Dio. Ai piedi di questa signora, si vede però una tromba, una tromba schiacciata: abbondanza, dunque, ma con poco clamore.*

*La realtà territoriale si presenta come una sorta di nicchia, creata da questa riservatezza, che l'ha preservata da tanti guai e che oggi costituisce per molti una scoperta, al pari di uno scrigno chiuso per secoli, che ha deciso di svelare i suoi tesori.*

*Credo, però, che ora sia giunto il momento di farlo. Noi non possiamo riferirci ad un turismo di massa. Possiamo offrire occasione per un turismo di qualità, anche quello, se necessario, del fine settimana soltanto. Dobbiamo però attrezzarci in modo adeguato. Abbiamo tesori straordinari, ricchi di un valore aggiunto di cui pochi dispongono. Dobbiamo proporlo come un prodotto a denominazione di origine controllata, che identifichi una realtà distinta.*

**Se dovesse comunicare le potenzialità di servizio della Rete civica ad un utente tipico dell'Azienda, al turista alfabetizzato e no, quali aspetti essenziali e qualificanti del mezzo porrebbe in luce?**

*“Vedo questo mezzo come un segno di modernizzazione. Ogni epoca ha i propri strumenti. Oggi la Rete è indispensabile per comunicare, per essere in relazione con tutto il mondo. Dobbiamo abbandonare l'immagine di Cremona come isola felice. Quando si è isola, vuole dire che si è fuori, che si è lontani, difficilmente raggiungibili. Le isole intorno hanno il mare, e talvolta pare quasi*

*che noi, intorno, vorremmo avere le mura. Non è vero. Possiamo avere la nostra cultura, la nostra specificità. E' giusto, però, che siamo orgogliosi di questa città che sa anche modernizzarsi senza perdere le proprie radici, è ricca di servizi che ne fanno un luogo in cui, dobbiamo dirlo, si registra un livello di qualità della vita eccezionale. Cito un dato tra quanti potrebbero fare riflettere: noi abitiamo una città che ha rimesso a nuovo tutti i servizi. Questo rivela una attenzione particolare alle cose che contano, non superficiali. Oggi, per esempio, scarichiamo nel Po solo acqua depurata. Anche questo mi sembra sia un segno di attenzione, di concretezza e di civiltà".*



---

Cremona, 11 novembre 1997

**Intervista a Giuseppe Azzoni**  
**Segretario della Lega provinciale delle autonomie locali**

**A che punto è l'informatizzazione della vostra sede?**

*“Questa è una sede distaccata della Lega regionale autonomie, che si trova a Milano, dalla quale abbiamo ricevuto questo computer. Abbiamo imparato a caricare i testi, a scriverli mettendoli in memoria, in modo che possiamo fornire ai rappresentanti delle Amministrazioni comunali che partecipano a nostri convegni ed incontri i floppy disk contenenti la documentazione di loro interesse.*

**Disponete di archivi consultabili da parte dei vostri utenti?**

*“Tutti i dati relativi ad amministratori nostri associati sono contenuti nell'archivio della sede di Milano. L'archivio è disponibile online, ma noi non siamo attrezzati per accedervi. Quando qualche nostro associato ne fa richiesta, noi avvisiamo la sede regionale che provvede ad inoltrare direttamente i documenti interessanti. Se gli associati volessero accedere a distanza, potrebbero farlo. Non è una modalità molto praticata dalla nostra utenza. La nostra attività, infatti, si svolge prevalentemente con incontri, riunioni, convegni.*

**Può descrivere le finalità istituzionali della Lega?**

*“Sono essenzialmente di due tipi. Una di carattere politico, nel senso che la Lega autonomie è un’associazione volontaria che ha una propria linea, che ridefinisce con congressi periodici. La Lega prepara progetti che riguardano gli Enti locali, i rapporti con il Governo centrale, la prospettiva federalista e li sostiene.*

*L’altra finalità per è quella di fornire assistenza. Farò un esempio concreto. Recentemente è stata approvata la Legge Bassanini. Noi stiamo lavorando affinché le innovazioni introdotte diventino prassi quotidiana, soprattutto nei piccoli comuni. Abbiamo disposto una iniziativa personalizzata per ogni Comune, in merito al nuovo regolamento di contabilità, che comporta novità rilevanti. Abbiamo organizzato otto riunioni decentrate, alle quali hanno partecipato poche amministrazioni comunali ogni volta.*

*Ora stiamo preparando un lavoro sul tema delle modificazioni apportate agli Statuti dei comuni, ai Regolamenti degli organi collegiali, ai Regolamenti di uffici e servizi, sempre con attenzione rivolta alle innovazioni introdotte dalla legislazione nazionale, alla Bassanini in particolare, ma non solo a quella. In genere prendiamo queste iniziative in collaborazione con organismi quali ANCI, Provincia, Comune. Lo sforzo è quello di aiutare a capire come i dettati legislativi si possano attuare in pratica e con quali ricadute sui processi amministrativi. Agiamo considerando anche le esperienze di comuni diversi, di provincie diverse, che conosciamo attraverso la nostra associazione, enti che hanno già risolto il problema e ci possono aiutare fornendo la delibera con la quale hanno adottato le norme previste dal nuovo dettato legislativo.*

### **La Lega delle Autonomie locali ha un suo sito Internet?**

*“La lega nazionale sì. Per noi, dato il tipo di lavoro che svolgiamo, non si è reso ancora necessario*

**Conosce la Rete civica di Cremona e che idea se ne è fatta?**

*“Secondo me è un mezzo che si rivelerà molto utile. Importante è che venga introdotto nell’uso comune.*

**Come potreste servirvene per adempiere i fini istituzionali della Lega?**

*“Direi che per noi il problema principale, e lo indico con la consapevolezza che non è solo nostro, è quello dell’approccio, della possibilità concreta di utilizzarlo. Mi riferisco a costi, strumenti, conoscenze. Superata questa soglia di accesso, e credo che l’Amministrazione comunale potrebbe dare un grande aiuto in questo senso, perché costituisce un passaggio importante per superare il livello di accesso possibile oggi agli addetti ai lavori, a chi ha già strumenti e conoscenze idonee, la Rete civica sarà uno strumento prezioso.*

*Fatta questa premessa, noi avremmo moltissime ragioni per aprire e sostenere il dialogo con la Rete civica.*

**Quale valore attribuisce ad un mezzo come la Rete civica, rispetto ad altri strumenti? Mi riferisco in particolare all’accesso rapido ai documenti, alla possibilità di armonizzare le diverse comunicazioni, per evitare sovrapposizioni informative.**

*“Il punto principale è dato proprio rapidità di accesso. Insisterei anche sulla facilità di accesso. La rete civica potrebbe contribuire ad eliminare molti disagi, le lunghe attese per ottenere un documento, un’informazione dalla persona competente che spesso non ha disponibilità di tempo.*

**Che messaggio comunicherebbe in merito alla Rete civica, rivolgendosi ad un suo associato ? Su quali vantaggi porrebbe l'accento, rispetto alle informazioni istituzionali?**

*“La cosa su cui puntare sono soprattutto i servizi, quelli che la Rete civica intende offrire. Li metterei al primo posto. La posta elettronica, per esempio, la certificazione a domicilio, le tariffe. Enfatizzerei, scegliendoli, due o tre fra i servizi che la gente sente e richiede con maggiore frequenza. Poi spiegherei che è facile collegarsi, indicando però il modo per farlo, per renderlo tale davvero. Considero questo un passaggio essenziale.*

**Siete disponibili a collaborare con altri Enti per mettere a disposizione in Rete civica vostre informazioni?**

*“Certamente. Anzi, ci farebbe piacere. Superando, come ho detto, lo scoglio primario di una maggior diffusione del mezzo.*

¶

---

Cremona, 12 Novembre 1997

**Intervista ad Anna Grimaldi**  
**Provveditore agli studi della città di Cremona**

**□ A che punto è il processo di informatizzazione interno al Provveditorato?**

*“L’informatizzazione risale ai primi anni settanta. Ha caratteristiche di mera gestione, nel senso che abbiamo gestito come semplice terminale di trasmissione una serie di informazioni che sono servite a: 1. pagamento di stipendi, 2. ricostruzione di carriera, 3. riconoscimenti di servizi, riscatti, pensioni*

*Solo in tempi più recenti, il sistema è stato di aiuto per la definizione della composizione delle classi, degli organici, delle nomine in ruolo. Le applicazioni sono state ampliate, però sempre all’interno di una logica gestionale.*

*Proprio dall’altro giorno, il sistema si accinge a mutare nuovamente, perché da architettura semplice, Provveditorato Ministero, diventerà un’architettura distribuita, Scuole, Provveditorato, Ministero, con possibilità per le Scuole di diventare soggetti immediati di colloquio, sia in ricezione che in trasmissione di informazioni. Il Provveditorato potrà assumere un ruolo più ampio.*

*Nell’arco di due anni, tutte le istituzioni scolastiche d’Italia, che attualmente sono circa quindicimila, verranno collegate in rete. I fini dell’iniziativa sono, anche in questo caso, di carattere prevalentemente gestionale. Si riallacciano al decentramento di compiti e funzioni attribuiti alle scuole, che si accingono a diventare*

*autonome. L'operazione sarà accompagnata da una fase di aggiornamento del personale addetto.*

**□ Che conoscenza ha di RcCr in particolare e delle reti civiche in genere? Che potenzialità comunicative ritiene abbia lo strumento?**

*“Credo siamo stati fra i primi a cooperare con l'ACSU nel lavoro di sensibilizzazione del mondo scolastico alla collaborazione con la Rete civica. Abbiamo inteso che potrebbe essere, per ora a livello cittadino, un luogo di confluenza di informazioni, che consentirebbe ad ogni scuola di far conoscere le proprie iniziative e di conoscere quelle altrui in un ambito di reciproco scambio.*

*Il 19 ottobre 1996 si svolse qui, in Provveditorato, un incontro fra i capi di Istituto, i rappresentanti del Comune e della Provincia e il dottor Todeschini. In quell'occasione venne presentato il progetto di Rete civica ai responsabili degli Istituti cittadini.*

*“Le scuole – aggiunge il ragioniere Bruno Fulco, che partecipa all'intervista – non sono molte. Però noi stiamo cercando di sensibilizzarle all'uso della posta elettronica, un servizio già attivo e molto utile. L'ultimo incontro è avvenuto qualche mese fa e in quell'occasione abbiamo invitato tutte le scuole ad iscriversi alla Rete civica”.*

**□ Avete pensato ad un confronto con le scuole orientato a stimolare proposte e iniziative per un uso didattico e non solo amministrativo degli strumenti?**

*“E' in fase di realizzazione un progetto che riguarda lo sviluppo delle tecnologie didattiche nella scuola, che attiene cioè direttamente al profilo didattico. Nell'arco di due, tre anni, entro il*

*duemila, andremo ad attrezzare tutte le scuole dalla provincia e a formare il personale, ad alfabetizzarlo laddove non avesse tuttora le competenze necessarie. Noi speriamo che l'attuazione di questo progetto consenta ad ogni singola scuola di utilizzare gli strumenti multimediali per fini didattici, ma anche per scambiare esperienza.*

*Cremona è stata fra le venti province d'Italia che hanno gestito in anteprima il "Progetto multilab" per l'introduzione della multimedialità. Ci sono quindi sette scuole con personale formato ed è in corso un monitoraggio per vedere in che modo stanno applicando le regole nuove.*

*Un altro aspetto che potrebbe interessarci è quello della teleformazione, la formazione a distanza. Non l'abbiamo, però, ancora praticato.*

*Attualmente, nel nostro sistema sono nettamente separati gli aspetti gestionali da quelli didattici. Mentre in ambito gestionale ci sono e ci saranno limiti di tempo, di operatività, di norme da rispettare, sul versante della didattica le nostre scuole, autonome appunto, potranno essere creative nella misura più ampia. Si spera che una volta a conoscenza di quanto può offrire la tecnologia e di quanto esiste sul territorio in termini di servizi, abbiano la capacità di sfruttare al meglio queste risorse.*

*"Anche il Ministero con il 'Progetto di sviluppo delle tecnologie didattiche' si sta muovendo in questo senso – dice Bruno Fulco – Già l'anno scorso abbiamo speso, solo in provincia di Cremona, mezzo miliardo per informatizzare, per organizzare aule multimediali in circa venti scuole della provincia. Quest'anno siamo già stati consultati dal Ministero e sosterremo uno sforzo analogo, che in questo momento è rilevante...".*

**□ Ci sono percorsi che voi già state compiendo, secondo gli orientamenti ministeriali, che si svolgono in modo autonomo**

**rispetto a quelli attuati dagli Enti pubblici locali? Come si potrebbero integrare le diverse prospettive? Rete civica ed AIPA, Autorità per l'Informatica della Pubblica Amministrazione, per esempio, possono o devono in qualche modo collaborare o si muovono in ambiti diversi?**

*“Questa è una riflessione che io ho avuto modo di fare in più sedi. Fin dall’inizio ho segnalato la necessità che ci fossero sistemi che comunicano fra di loro, con un’attenzione al riconoscimento delle autonomie. Quando dico autonomie intendo appunto gli Enti locali e poi le autonomie scolastiche di prossima attuazione. In merito, siamo stati più volte rassicurati. Esiste una normativa riguardo l’informatizzazione dei servizi, gestita dall’AIPA, che si va sempre più rafforzando con il contributo delle ultime Leggi, mi riferisco soprattutto alla Bassanini, che tendono a razionalizzare il sistema e quindi a fare in modo che le diverse realtà siano compatibili.*

*Avremo presto una verifica in proposito. Ci sono già, infatti, Provveditorati, fra questi Brescia, Torino, Treviso e altri, che hanno predisposto, grazie all’Amministrazione provinciale, collegamenti diretti con le istituzioni scolastiche. Sarà interessante sapere se a questi già esistenti si aggiungerà l’intervento dello Stato, e in che modo, oppure se diventerà una sovrapposizione.*

*Personalmente ho insistito molto sul concetto di autonomia e confido nel fatto che almeno il nostro Ministero, nel rispetto appunto dell’autonomia che le scuole si accingono ad assumere, abbia fatto in modo che il sistema sia flessibile.*

**□ Che opportunità pensa possa offrire la collaborazione con la Rete civica ?**

*“Siamo aperti ad una collaborazione e sarebbe possibile attuarla soprattutto ora che abbiamo iniziative in atto con il ‘Progetto di sviluppo’ cui accennavo – dice Bruno Fulco – Le scuole possono, attraverso Rete civica, creare contatti e dialogare fra loro, scambiarsi informazioni ed esperienze in merito ad un obiettivo che è uguale per tutti. Agiscono comunque autonomamente, senza alcun coordinamento da parte nostra”.*

*“Il Comitato provinciale – aggiunge il Provveditore, Anna Grimaldi, – potrebbe monitorare questa esperienza per vedere i possibili punti di contatto con altre. E’ una iniziativa che potremmo certamente assumere. Per quel che riguarda il coordinamento, invece, devo dire che in una logica di autonomia esso potrebbe essere vissuto come una limitazione.*

*Riguardo alla Rete civica, abbiamo dato il massimo della disponibilità a collaborare. Dobbiamo capire come sta funzionando.*

**□ Quali potenzialità specifiche porreste in evidenza, in un progetto comunicativo della Rete civica alla vostra utenza, che dovrebbe essere, immagino, costituita soprattutto da allievi e da insegnanti?**

*“Lei ha individuato due soggetti. E’ probabile che in questo momento il soggetto forse più interessato sia il capo d’istituto, per un primo approccio. Mancando, però, una conoscenza diretta del rapporto fra insegnanti e strumento è difficile dare una risposta.*

**□ Ho accennato agli insegnanti perché ho ipotizzato la situazione tipica di un docente che, da casa propria, potrebbe avere accesso direttamente alla graduatoria che lo riguarda...**

*“Non è un caso il fatto che il Provveditorato sia presente fino ad ora con una scheda inconsistente, nel senso che fornisce solo alcuni dati essenziali: le materie che trattiamo, le persone che se ne occupano ed i numeri di telefono. Non abbiamo pensato di metterci in rete con altre informazioni. Farò gli esempi banali della ricostruzione di carriera e quello delle graduatorie. Le informazioni relative, se messe in rete, consentirebbero certamente all’insegnante di sapere da subito quale è la propria posizione, senza venire da noi.*

*Il problema vero è un altro. I Provveditorati in questo momento sono in attesa di sapere che fine faranno. Perché potrebbero essere smantellati completamente e ricompresi a livello di Enti locali, oppure rimanere, ma con funzioni diverse. Tra le funzioni diverse, sicuramente non ci sarà quella di aggiornare la graduatoria.*

*Ecco perché, in una situazione transitoria quale quella che stiamo vivendo dall’anno 1996, da quando cioè esiste una serie di norme che prevedono la razionalizzazione periferica dello Stato, noi non ci siamo sentiti di spenderci più di tanto*

**□ E’ un problema istituzionale...**

*“Esattamente. E’ un problema di scelte istituzionali. Noi abbiamo rimediato in modo, se si può dir così, ‘artigianale’ con l’Ufficio relazioni con il Pubblico. Ci troviamo, quindi, attualmente di fronte ad un bivio. Quando sapremo meglio ‘come fare’, anche noi potremo valutare cosa fare, per servirci al meglio della rete civica. Oppure per non curarcene proprio, perché potremmo avere a disposizione un canale diretto di comunicazione con le scuole, per la ricezione dei messaggi con data broadcasting, che consentirà un accesso all’informazione diretta dal centro verso tutte le periferie.*

*L’utilità vera della Rete civica, invece, a livello di istituzioni scolastiche autonome, sarà quella di avvalersene per conoscere meglio la realtà del territorio in cui si trovano. Se per ipotesi un*

*istituto dovesse impostare un ciclo di lezioni in tema di economia, potrebbe essere molto importante per l'insegnante che lo cura conoscere una serie di dati relativi al territorio della provincia di Cremona.*

*Immagino, dunque, la Rete civica come un sito in cui le scuole possono ritrovare informazioni relative agli altri sistemi. Mi riferisco ad occupazione, ambiente, servizi sociali, alle informazioni, cioè, riguardanti tutte le risorse di cui una scuola autonoma potrebbe avere bisogno.*

*Infine c'è un aspetto che credo sia più psicologico. Non so se in realtà di piccole dimensioni come sono queste, relativamente piccole a fronte ovviamente di luoghi metropolitani, non si preferisca tuttora il colloquio personale, o addirittura l'incontro fra persone, piuttosto che una comunicazione in rete. Questo è un interrogativo per me aperto.*



## **5. Una sintesi possibile**

### **5.1 Una città discreta, ma non distratta**

L'approccio, se pure di breve durata, con la città, mi ha rivelato alcune caratteristiche che ho sintetizzato in cinque punti:

1. *Disponibilità* 2. *Apertura al dialogo* 3. *Concretezza* 4. *Qualità della vita elevata* 5. *Attenzione critica all'innovazione*

Riguardo alla *disponibilità*, posso solo ricordare una, fra tante, esperienza personale. Ospite in una città che non conosco, ho potuto fissare quattro appuntamenti diversi, in quattro giorni diversi, con quattro persone diverse impegnando una sola telefonata per ciascuna ed in una sola mattinata.

Riguardo all'*apertura al dialogo* devo dire che nessuno tra quanti ho incontrato e intervistato mi ha congedato bruscamente, appellandosi ad urgenze inderogabili. Sono stato accolto con cordiale sobrietà, senza convenevoli.

Più di un interlocutore, si è preoccupato di conoscere gli orari dei miei spostamenti una volta saputo che sarei giunto in treno da una città diversa: gentilezza, certo, ma anche spirito di *concretezza*.

Un idillio? Certamente no. Voglio solo dire che la qualità del contesto può agevolare o meno un compito e la risposta che si riceve è comunque un segnale chiaro della identità di chi lo comunica.

Mi rendo conto che non si tratta di dati statistici, ma di rilievi intuitivi, più che analitici, basati su un'esperienza diretta più che sulla consultazione di dati. Credo però che nella costruzione di una *rete per l'uomo* e non nella prospettiva di un *uomo determinato dalla rete*

l'uso delle scarpe che spostano le persone, piuttosto che quello del mouse che trasferisce i bit, sia tuttora essenziale.

Mancano nella mia ricerca dati di macroanalisi economica e sociale. Preferisco, in questa occasione, denunciare e fare ammenda di questo mio limite piuttosto che dovere accusare il rimpianto di non avere conosciuto il volto umano della città nella vivezza dei suoi profili, istituzionali o no.

Credo, del resto, che le interviste a persone che sorvegliano gli snodi critici dello sviluppo di una città possano essere significative dello stato del territorio.

Mi hanno offerto il quadro di una città *discreta* ma non *distratta*, alla quale il ruolo di *isola felice*, se mai le fosse stato adeguato, va stretto. Come un abito prezioso tagliato per una graziosa fanciulla adolescente che scopre dentro di sé le risorse di una identità adulta inesplorata. E capisce, allora, che il suo destino è crescere.

### 5.2 Costruire la rete e non subirla

Ciò riguarda i soggetti della ricerca. In merito all'oggetto da comunicare, la *rete civica*, al mezzo in sé, mi è sembrato di poter riassumere alcuni aspetti fondamentali rivelati dagli intervistati nell'approccio al nuovo strumento di comunicazione:

- a) è in genere e per tutti facile individuare le potenzialità offerte dalla *rete*, ma la sua natura di strumento nuovo ed in continua evoluzione progettuale (*work in progress*) rende più problematica l'identificazione delle modalità di un uso particolare e mirato;
- b) è fortemente avvertita la necessità di un processo di alfabetizzazione per rendere facile e possibile a tutti l'accesso alla rete e ai servizi offerti;
- c) è sentita l'esigenza di attuare un percorso armonizzato fra i diversi attori sociali nella costruzione della rete stessa, per capire *chi* può

fare *che cosa* e per ottimizzare il rapporto fra risorse impegnate e risultati ottenuti;

- d) l'approccio allo strumento, sebbene favorevole, è vissuto con un'attenzione critica rispetto ad una evoluzione democratica del contesto ( alfabetizzazione, accesso per tutti e non solo per le *élites*), alle implicazioni dovute alla riservatezza nel trattamento dei dati personali (privacy), al governo della sua progettazione;
- e) è necessaria una segmentazione dell'utenza per generare un'offerta adeguata. L'unico profilo sul quale risultano tutti d'accordo è quello di un'utenza civica che possa usufruire di servizi a domicilio, ottenuti in tempo reale e senza dispersioni di indagine. Tutte o quasi le persone intervistate, indipendentemente dagli interessi di parte di cui erano interpreti, hanno portato un esempio concreto dell'efficacia della rete civica come supporto di comunicazione ed informazione istituzionale. L'esempio più diffuso prevede che il cittadino possa collegarsi agli uffici competenti da casa ed ottenere con un solo contatto telefonico:
  - 1- indicazioni in merito alle competenze (uffici, numeri di telefono, sedi, nomi dei funzionari addetti) alle procedure da seguire per ottenere documenti o espletare pratiche;
  - 2- contatti con i funzionari competenti e moduli da rilevare in rete per le procedure non effettuabili direttamente;
  - 3- documentazione valida a tutti gli effetti da riprodurre direttamente dal sito istituzionale alla propria stampante.

Questo è l'esempio tipo della funzionalità e dell'efficacia che si richiede alla rete civica. Per il resto vale quanto accennato in merito alla segmentazione dell'utenza ed alla armonizzazione dei servizi in rete, in un rapporto tutto da costruire prima ancora che da comunicare.

Necessità di un'alfabetizzazione diffusa, attenzione ai problemi sollevati dal trattamento dei dati in linea e possibilità di utilizzare documenti prodotti con strumenti informatici sono aspetti rilevanti anche nel contesto complessivo del Paese.

Riguardo al primo punto, mi riferisco soprattutto a quanto detto da Gerardo Paloschi nella intervista qui riportata<sup>8</sup> e al dato da lui citato in merito alla percentuale di cittadini che usano *Internet*. Ricordo anche un passaggio tratto dall'ultimo Rapporto *RUR-Censis* sulle città digitali in Italia<sup>9</sup>: “(...) *l’utenza dei teleservizi rappresenta tuttora un problema –specie nel caso di Internet- poiché è scarsamente rappresentativa dal punto di vista sociale, oltre che numericamente poco rilevante* – scrivono gli autori dell’indagine.

*–Nel complesso, mutuando la terminologia dei media, si può (...) affermare che i promotori di servizi telematici locali sono più attenti agli “indici di ascolto” e agli “indici di gradimento” che alla effettiva rispondenza del servizio offerto ai bisogni dell’utenza–* aggiungono a conclusione del paragrafo che riporta i dati relativi ai sistemi di monitoraggio adottati per conoscere l’utenza delle reti.

Interessanti sono anche i dati e le riflessioni riportate al paragrafo successivo, in cui gli autori scrivono tra l’altro: “... *l’indagine mostra chiaramente come il livello di interattività fornito dai servizi telematici locali in Italia risulti nel complesso ancora basso* (...) Basti pensare che le modalità di interazione più citate dagli intervistati sono, insieme all’e-mail e al telefono (85,3% e 39,4% dei casi), la consultazione delle informazioni offerte (67,9%). In effetti quest’ultima modalità, configurando una fruizione del servizio del tutto passiva, sta verosimilmente ad indicare che buona parte dei teleservizi attivati non presenta alcuna forma vera di interazione (...)”.

Notevoli, al fine e per lo spirito della mia ricerca, anche i capoversi dedicati ai rapporti tra uomo e macchina, nello stesso paragrafo. “*Dall’esame dei casi di studio provengono ulteriori indicazioni interessanti* – commentano gli autori – *Quando si è*

<sup>8</sup> Vd. quivi, Cap. 4 *Analisi*, 4.2. *Le interviste*, *Intervista a Gerardo Paloschi*, pag.

<sup>9</sup> *Le città digitali in Italia*, Indagine Assinform –RUR-Censis, 1997, in particolare: cap. 4 *Gli utenti*, 4.1 *Il target di riferimento*, 4.2 *Monitoraggio e conoscenza*, 4.3 *Interattività e conoscenza*

*cercato di indagare in profondità sui bisogni degli utenti, per stabilire – da un punto di vista semantico – quale fosse l'interfaccia più adeguata per facilitare l'accesso al sistema informativo (Rete civica del Comune di Siena), si è giunti alla conclusione che una parte consistente della popolazione non gradisce il rapporto con una macchina, preferendo decisamente il contatto umano diretto.*

*La dimensione partecipativa viene quasi sempre presa in considerazione nello sviluppo delle reti civiche "avanzate". Quando la città è di dimensioni medio – piccole, è però meno sentita l'esigenza di stabilire rapporti diretti tra cittadini e amministratori per via telematica, poiché questi sono già frequenti nella realtà. La città di Siena – il cui Sindaco riceve quotidianamente i cittadini – ha infatti scelto di non sviluppare, almeno inizialmente, forme di partecipazione attraverso i media telematici".*

Riguardo al secondo punto, la riservatezza nel trattamento dei dati, esiste una legge, la numero 675/1996, che regola tra l'altro l'accesso ed il trattamento dei dati contenuti nelle banche dati di Enti pubblici e privati. Certo, l'uso del nuovo strumento chiederà un supplemento di senso di responsabilità nell'affrontare nuovi ed eventuali casi che si dovessero verificare.

La rilevanza del terzo ed ultimo punto, la possibilità di formare, archiviare, trasmettere documenti con strumenti informatici e telematici, è parsa chiara al legislatore che ha provveduto a promulgare un regolamento applicativo della legge, che ne consenta l'uso e ne sancisca la validità.<sup>10</sup>

Mi è sembrato infine di poter individuare due *profili di utente finale* della rete civica, almeno potenziali:

- a) un *primo profilo* costituito dall'utenza dei soggetti intermedi che andrebbe di nuovo segmentato in base ai bisogni specifici, di categoria, associativi o di mandato istituzionale (*marketing dei servizi*);

---

<sup>10</sup> cfr. quivi cit.

- b) un *secondo profilo* costituito dal cittadino inteso come utente di servizi generici, di carattere anagrafico, assistenziale, sociale, medico sanitari e educativi. Anche in questo caso i profili andrebbero ulteriormente segmentati.

In realtà andrebbero costruiti profili comunicativi sulla base dei *bisogni* e dei *diritti* delle diverse utenze, che sono né più né meno quelli che ciascuna Istituzione, Ente o Associazione dovrebbe conoscere in base alle singole azioni di marketing (eventualmente) condotte. Ma l'avvento di questo nuovo strumento stimola a confrontarli tra loro in modo nuovo, a porli in relazione con criteri diversi che inducono, come da più di un soggetto intervistato è stato detto, un *dialogo*, una *riflessione da compiere insieme*, portando ognuno il contributo di una propria specificità, sui *fini* istituzionali e statutari di ciascuno e sul migliore utilizzo del *mezzo*.

Un profilo complessivo potrebbe emergere da una indagine attuata secondo la disciplina del *city-marketing*, che “costringe a pensare le città come un “prodotto” alla cui realizzazione concorrono più elementi: dal turismo al commercio, dalla cultura alle amministrazioni pubbliche, ai servizi individuali e collettivi...”<sup>11</sup>

I mezzi, ancora una volta il tempo a disposizione, certamente anche le risorse individuali di competenza e di potenzialità nello sviluppo del progetto, non mi consentono una risposta piena ed adeguata all'attesa.

Considero questo approccio come un *seme comunicativo* sparso nel campo che spero fertile della più ampia prospettiva che ho qui solo abbozzata.

---

<sup>11</sup> URP, *Ufficio Relazioni con il Pubblico, Vita italiana, schede*, A cura della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per l'Informazione e l'editoria- Dipartimento della Funzione pubblica, Quaderno n.8, pag.18

## 6. Alcuni strumenti per comunicare la rete

### 6.1 Linguaggi reali e alfabeti virtuali

**N**ella realizzazione degli *strumenti comunicativi*, mi sono attenuto soprattutto al secondo profilo, quello del *cittadino utente di servizi*, in questo caso di un prodotto specifico come la *rete civica*. Anche se non ho dimenticato alcune prospettive indicate da utenze particolari, ma forse utili a tutti.

Ho cercato di fare riferimento ai *bisogni* e ai *diritti* di un *cittadino* generico, anche se avrei preferito tracciarne un più accurato profilo e rilevare la consistenza e il tipo di aspettative espresse attraverso una serie di interviste. Come ho scritto, non ho avuto il tempo materiale per farlo. Mi hanno aiutato, in parte, gli incontri con rappresentanti di alcuni soggetti sociali intermedi.

Per definire una *headline*, una linea guida della comunicazione, mi sono ispirato ad alcuni aspetti fondamentali riportati nel capitolo precedente, Una sintesi possibile.

In particolare ho tenuto conto di quanto emerso dalla parte del *contesto*, del *territorio* e delle sue *rappresentanze*, impegnandolo come punto di forza comunicativo:

- a) *disponibilità*
- b) *apertura al dialogo*
- c) *concretezza*
- d) *attenzione critica all'innovazione*

Sul versante del rapporto fra utente e *strumento da comunicare*, invece, ho considerato quali aspetti rilevanti:

1- *necessità di alfabetizzazione informatica primaria;*

2- *conoscenza di alcuni aspetti fondamentali dello sviluppo della rete civica che interessano la vita di tutti e di ciascuno (sono quelli emersi dalle interviste e riportati nel capitolo Una sintesi possibile): attenzione agli sviluppi di una democrazia partecipata e riservatezza nel trattamento dei dati immessi in rete;*

3- *possibilità di ottenere in tempo reale a domicilio e con un solo contatto documenti, servizi (prenotazioni, per esempio) e informazioni di natura diversa da Istituzioni ed Enti;*

In merito invece, alle potenzialità colte nel mezzo in sé, ho considerato:

4- *interattività e bidirezionalità nella comunicazione*

Per definire il profilo comunicativo, *l'headline* appunto, ho operato una sintesi ulteriore tracciando una simmetria fra le caratteristiche del territorio (le qualità umane?), le potenzialità del mezzo e le aspettative in relazione alle necessità.

Alla *concretezza* ho cercato di accostare la *sobrietà comunicativa* (almeno d'immagine...).

Alla *apertura al dialogo* ho accostato le risorse della *interattività* e della *bidirezionalità* che il mezzo consente.

Alla *attenzione critica*, insieme alla *disponibilità*, ho cercato di avvicinare sia la *bidirezionalità* sia l'*interattività* come potenzialità dello strumento, da sfruttare per una partecipazione *attiva* alla costruzione della rete, un *progetto comune* al quale *lavorare insieme*. Una *disponibilità* a collaborare che ho cercato di segnare anche come soglia di incontro che chiuda il varco generazionale: è noto che i

giovani sono in genere abili nell'uso del mouse, e gli altri, diciamo quelli dell'età intermedia o poco più, offrono spesso resistenza al mezzo. *Insieme* possono scambiarsi abilità, conoscenza ed esperienza: la prima *alfabetizzazione* può avvenire in famiglia.

Ho riunito tutte queste considerazioni cercando di farlo dentro la metafora semplice (elementare) dell'*Alfabeto*, che mi sembra assolve istanze psicologiche di un approccio primario al mezzo e risolva anche qualche problema informativo rispetto alla complessità che suscita un progetto interessato a comunicare la rete.

Così è nato L'alfabeto della rete civica, il primo fra gli strumenti di comunicazione.

### 6.2 La storia della città continua in rete (headline della comunicazione)

Gli strumenti che ho infine predisposto per comunicare la rete, secondo il *target* e la linea che ho descritti, sono quattro.

#### 1. LETTERA

TITOLO: *Aiutaci ad aiutarti. Costruiamo insieme una rete di dialogo e di servizio*

CARATTERISTICHE: *In bianco e nero, o a due colori (è lo standard da me previsto, su carta intestata dell'Amministrazione comunale, o dell'Ente che la invia: in questo caso andrebbe però ripensato il testo in funzione del target di riferimento) con i loghi identificativi dei quattro Enti che hanno dato vita a RcCR, in formato A4*

ESECUTIVO: *ho scritto il testo e impostato una bozza di layout che andrebbe perfezionata con l'inserimento dei loghi (di cui non disponevo e la cui scelta e disposizione in pagina non può essere per evidenti ragioni mia)*

TARGET: *ho assunto quale ipotetico target un nucleo familiare costituito da: 1) figli giovani alfabetizzati da un punto di vista informatico 2) genitori di mezza età (la mia) che hanno in genere un approccio più problematico con i mezzi informatici 3) nonni che sono, salvo rari casi, privi di conoscenze in tema.*

*La lettera dovrebbe essere inviata, a mio avviso insieme al QUESTIONARIO (VD.) a tutti i residenti sul territorio interessato da RcCR, o comunque a tutti coloro che ricevono il periodico a cura dell'Amministrazione comunale, allegata al quale potrebbe essere spedita. Naturalmente il censimento informatico dei nuclei consentirebbe l'identificazione di tipologie diverse, per le quali il messaggio andrebbe riscritto. Ritengo opportuno inviarne una seconda, attuando un piccolo progetto di sensibilizzazione alla rete, perché in questo modo si potrebbe modellare ulteriormente la comunicazione in base al feedback registrato.*

## 2. QUESTIONARIO

TITOLO: *Aiutaci ad aiutarti. (La linea comunicativa ed il contesto di riferimento sono gli stessi della LETTERA, vd.).*

CARATTERISTICHE: *in bianco e nero, formato A4*

ESECUTIVO: *ho scritto i testi delle domande e ho preparato una bozza di layout*

TARGET: *valgono le considerazioni svolte più sopra per la LETTERA (VD.)*

3. PIEGHEVOLE A QUATTRO FACCIATE (*potrebbero essere sei*)

TITOLO: *Alfabeto della rete civica RcCR*

CARATTERISTICHE: *A quattro colori, in formato da decidere (A4 diviso per due in senso verticale o per tre in senso orizzontale)*

ESECUTIVO: *ho realizzato il progetto complessivo, grafica e impaginazione, e scritto i testi. Salvo diverso formato, è pronto per l'uso*

TARGET: *Mi sono rivolto ad un analfabeta telematico e per qualche verso informatico: ho pensato cioè a me stesso fino a qualche tempo fa. Il messaggio è perciò elementare e primario, versatile rispetto ad un potenziale pubblico di riferimento.*

a) *Potrebbe essere inviato a tutti i cittadini residenti o geograficamente interessati a RcCR (provincia di Cremona).* b) *Potrebbe essere consegnato agli utenti che si iscrivono alla rete*

*civica c) Per la sua versatilità elementare potrebbe essere distribuito in segreteria di accoglienza in occasione di eventi di presentazione della rete o ad essa collegati*

#### 4. CARTOLINA/E

TITOLO/I: *La storia della città continua in rete*

*Un'idea di rete per una rete di idee*

CARATTERISTICHE: *a colori, in formato cartolina*

ESECUTIVO: *ho scritto i testi per la prima cartolina. La seconda dovrebbe costituire materia per un concorso fra gli allievi delle scuole medie inferiori. Con modalità e contenuti da definire, gli allievi potrebbero inviare un bozzetto, una cartolina, appunto, con la propria idea di rete, da mettere in rete e da...spedire. Potrebbe costituire, oltre che un momento di divulgazione della rete, anche un percorso formativo di alfabetizzazione (ci sarà qualcuno che spiegherà agli allievi cosa una rete è...).*

TARGET: *la natura del testo del messaggio è tale che la cartolina potrà essere inviata solo ai potenziali utenti della rete. Tutto da inventare, e decidere, invece, il percorso delle cartoline concorso...*

#### **4.A**

*Il testo della cartolina, inoltre, opportunamente impaginato e illustrato per essere disposto su diversi supporti, potrebbe*

*costituire tema conduttore per una campagna più ampia da attuare in città:*

1. *MANIFESTI E LOCANDINE*
2. *AUTOBUS*
3. *CARTELLONISTICA*

### 6.3.1 La lettera

La lettera che segue accompagnerà il questionario. (vd.)

AIUTACI AD AIUTARTI

COSTRUISCI CON NOI UNA RETE DI DIALOGO E DI SERVIZIO

Cremona, ...

Gentile Signora/e,

come forse saprà, nel mese di maggio dello scorso anno è nata a Cremona la rete civica.

E' una iniziativa che potrebbe aiutare la città a crescere nel suo insieme e potrebbe rivelarsi utile a ciascuno per migliorare il grado di qualità della propria vita.

Il progetto, nato in seno alla Facoltà di Ingegneria Informatica del Politecnico di Cremona, è sostenuto dall'Associazione Cremonese Studi Universitari, dall'Amministrazione Comunale,

dall'Amministrazione Provinciale e dalla Camera di Commercio Industria e Artigianato di Cremona.

Per costruire una *rete* che sia di tutti i cittadini e possa servire tutti, non solo pochi membri di una élite informatica in grado di sfruttarne le potenzialità, abbiamo bisogno della Sua collaborazione. Ne abbiamo bisogno per due ragioni: la prima è che conoscendo il suo grado di alfabetizzazione informatica, cioè la sua capacità di usare gli strumenti, potremo meglio aiutarLa a svilupparne la conoscenza e l'uso. La seconda ragione è che quando Lei sarà in grado di usarli, questa è la speranza degli Amministratori, potrà aiutarci a costruire la *rete civica* con il contributo di una sua attiva partecipazione.

Se le sue conoscenze in tema sono buone, ci scusi per le domande elementari. Se le trova troppo difficili, siamo sulla buona strada, Lei ha bisogno di noi come noi di Lei.

---

La preghiamo, in ogni caso, di dedicare un poco del suo tempo alla compilazione del questionario che troverà allegato e a restituirlo, spedendolo a...

Grazie per la collaborazione. Cordialità.

### 6.3.2 Il questionario

Il questionario che segue, potrà essere spedito, come indicato nel capitolo relativo agli strumenti, insieme al periodico curato dall'Amministrazione comunale, impaginato seguendo la bozza di layout che segue. Oppure potrà essere pubblicato all'interno del giornale stesso e da qui ritagliato. In ogni caso verrà restituito dai cittadini per posta e con spese a carico del destinatario. Con una modalità da decidere a cura dell'Amministrazione, inoltre, si dovrà fare in modo che *tutti* i componenti della famiglia, e non solo il capofamiglia, rispondano singolarmente al questionario. Il metodo più semplice è la fotocopia a carico dell'utente. Il più delicato è inviarne tanti quanti sono i componenti il nucleo che si ritiene possano rispondere. A questo proposito, cercherei di individuare una fascia di età per risposta che non risulti esclusiva o penalizzante per nessuno.

Nota: il testo del questionario si trova in questa stessa cartella di documenti, aprendo il file: *questionario.doc*. Non è stato inserito in questo stesso file, poiché avendo *un'impostazione di pagina diversa* perderebbe tutte le formattazioni. Attenzione a non importare il file.

### 6.3.3 “L’alfabeto della rete civica” (pieghevole)

Questi sono i testi da inserire nel pieghevole a quattro facciate realizzato con l’applicazione *Coreldraw6.0*, dal titolo “*L’alfabeto di RcCr, rete civica di Cremona*”. (il file contenente la realizzazione grafica del pieghevole, è contenuto in questa stessa cartella: alfacre.cdr. Attenzione, in fase di stampa, all’orientamento carta e al numero di pagine. E’ stato progettato per quattro facciate, in formato A4 , orientamento carta orizzontale).

Il pieghevole è disposto su quattro facciate. In questo formato i testi andranno ridimensionati per fare spazio a tre lettere ( U, V, Z,) non previste nella impaginazione e per essere riportati senza tagli.

A discrezione si potrà aumentare a sei il numero di pagine del pieghevole.

*alfabetizzazione informatica...* È l’ABC delle nuove tecnologie. Tutti ne parlano, ma solo una piccola percentuale di italiani fa uso abituale di strumenti informatici. Con l’aiuto della *Rete civica*, anche tu, se vorrai, potrai impararlo.

*Bidirezionalità...*è, insieme alla *interattività* (vedi voce), il punto di forza della comunicazione in rete. Puoi leggere il giornale, guardare la televisione, parlare al telefono. Ma nessun mezzo ti consente di *rispondere* per iscritto in *tempo reale* o di *dialogare*, in tempi brevi, con le Istituzioni o con chi vuoi. Con la *rete civica* potrai.

*certificazione* ...ti piacerebbe ricevere a casa informazioni relative a documenti amministrativi, sapere come, dove e quando ottenerli e, presto, stamparli direttamente a casa tua, senza uscire ed evitando inutili code agli sportelli?

*Dialogo*... la *rete civica* può essere uno strumento di dialogo: fra te e gli Amministratori, fra te e altri cittadini. Ma anche fra le Amministrazioni stesse e gli Enti per mettere a tua disposizione più servizi con meno contatti...

*Educazione*... in rete si chiama *netiquette* ed è qualcosa più della semplice etichetta. La rete, infatti, la *rete civica* in particolare, non è una caotica rappresentazione di cose più o meno lecite. E', come tutte le comunità civili organizzate, un luogo cui si accede a patto di rispettare alcune regole di convivenza...

*Fiducia*... di fronte alla vita che accade siamo tutti, come scriveva il poeta, un poco bambini, bisognosi di apprendere. La *rete civica* è un fatto nuovo nella tua città: fidati di te e costruisci, imparando, un nuovo modo di comunicare...

*Giovani*...studiate già sintassi informatica, ma non tutti in casa lo fanno. Ecco un'occasione per sciogliere l'imbarazzo adulto davanti al computer. Perché non scambiare la propria conoscenza con l'altrui esperienza? Insieme a voi sarà per loro friendly (affettuoso?) l'approccio, per voi sarà nuova occasione di dialogo.

*Hotel*...banale, dici, l'elenco degli hotels in rete...c'è già la guida telefonica, c'è *Telecom*, e poi, *ma dai*, io abito a Cremona e dormo a casa... Immagina la tua città come meta di turisti, pensa che con una sola telefonata potrebbero consultare la disponibilità di tutti gli alberghi e prenotarli... da casa propria, con *duecento lire*...

*Interattività...* in rete non sei un soggetto passivo. Puoi interagire senza orario (quando vuoi) e senza bandiera (dovunque risieda il tuo interlocutore). La sua potenzialità comunicativa è in questa caratteristica: nessun mezzo tradizionale la possiede, nessuno in modo così completo (con parola, immagine, suono).

*Libertà...* la libertà non è certo un'invenzione di chi ha scoperto la telematica e la sua forza comunicativa. È un tema che impegna l'uomo da sempre. Qui si ripropone, nel rapporto, spesso evocato, che lo lega ai nuovi mezzi, alla responsabilità, spesso taciuta, dei messaggi. Il loro percorso in rete ti riguarda...

*Mail...* posta, in inglese. È una delle modalità di utilizzo della rete più diffusa. È facile spedire un messaggio di posta elettronica. Il suo viaggio è rapido e (abbastanza) sicuro. Oltre ad un computer e al modem basta avere un indirizzo... RcCR te lo fornisce ...

*No profit...* il profilo di *forte impegno civile* che ha segnato la nascita di RcCR (e delle reti in genere) ha suggerito l'esclusione di soggetti portatori di interessi di parte in senso stretto (religiosi, partitici, economici) accogliendo enti *no profit* e istituzioni... Ora la *rete civica* sta lavorando per costruire una *comunità inclusiva* ...

*Organi d'informazione...* la *rete civica* non è un media tradizionale. In RcCR troverai informazioni istituzionali e servizi che diminuiranno difficoltà e tempi di inoltro dei documenti, e, tra non molto, i documenti stessi. Potrai chiedere, avere risposta, replicare, dialogare per chiudere con un solo accesso più pratiche...

*Privacy...* Non pensare che un buon numero di irresponsabili trasformi la tua *anagrafe personale* in un ignobile mercato o in una pettegola piazza. La *rete civica* è, come la vita, una *comunità regolata* di persone civili: il

diritto alla riservatezza riguardo ai propri dati personali è oggi tutelato da una *Legge*.

*Quattro...* i soggetti, *Enti o Istituzioni*, che hanno dato vita alla *rete civica*: *Associazione Cremonese Studi Universitari*, *Amministrazione Comunale*, *Amministrazione Provinciale*, *Camera di commercio*. Unica tra le città italiane, Cremona è nata coinvolgendo identità diverse, per costruire una comunicazione armonica e integrata.

*RcCR...* rete civica di Cremona. Nata nel 1997 ispirandosi alle due realtà più significative presenti in Italia, *RCM* di Milano e *Iperbole* di Bologna, ha trovato subito una sua strada originale. Conta oggi ... iscritti con ... accessi.

*Scuola...* un ruolo di primo piano spetta oggi alla scuola. *RcCR* è nata e vive nell'ambito di una sede universitaria, il *Politecnico* di Cremona. Il tema di una *seconda alfabetizzazione* ricorre sempre più spesso e l'ACSU coltiva la vocazione ad essere *palestra informatica per i cittadini*. Il futuro sarà soprattutto *formazione...*

*Trasporti...* il problema del traffico che affligge le città può trovare nella *rete civica* una preziosa alleata per la soluzione. La riduzione degli accessi diretti agli uffici e un'alfabetizzazione che può incoraggiare lo sviluppo del *telelavoro* sono elementi favorevoli ad una progettazione diversa, più equilibrata, della realtà urbana...

*Utilità...* a che serve la *rete*? Puoi inviare e ricevere messaggi di posta elettronica locale o su *Interent*, collegarti ad uno dei gruppi di discussione cui sei interessato, puoi accedere a servizi avanzati (consultare un medico, un avvocato, il difensore civico), puoi espletare una pratica amministrativa o di lavoro...

*Virtuale...* non è nato ieri, come spesso si pensa o si vuol lasciare credere. Ne parlava già Aristotele, identificandolo con tutto ciò che è in potenza, ma non in atto. Virtuali sono i tuoi pensieri e la lingua con cui ti esprimi... La rete, virtuale, è un altro modo di costruire e raccontare la storia tua e della tua città...

*Zero...* è il costo dell'accesso in rete se disponi di un tuo personal di un modem, dopo avere pagato il contatto al prezzo di una telefonata urbana...

Queste sono alcune lettere dell'alfabeto che potranno dare voce alla *rete civica*.

Altre se ne potrebbero inserire, o se ne potranno sostituire, in base ad un eventuale target di riferimento o a particolari esigenze comunicative di *RcCR*

#### 6.3.4 Una cartolina da RcCR

Il testo che segue potrà essere impaginato in formato cartolina, secondo un progetto grafico illustrato a discrezione di RcCR.

@

“La storia di una comunità è un racconto ininterrotto scritto dagli uomini con mezzi sempre nuovi: le pietre, le case, le cose, le penne ad inchiostro...”

Vieni anche tu a costruire la città.

Porta il tuo mattone in forma di messaggio per una nuova narrazione della tua città, Cremona”.

[HTTP//WWW.RCCR.CREMONA.IT](http://www.rccr.cremona.it)

“LA STORIA  
DELLA CITTÀ  
CONTINUA  
IN RETE”

## 7. Bibliografia, Relazioni , Ricerche, Documenti, Incontri

### LIBRI

IVAN ILLICH, *Nella vigna del testo. Per una etologia della lettura*, Milano 1994, Raffaello Cortina Editore.

### RELAZIONI

SERENA VICARI, *Città e nuove tecnologie della comunicazione*, relazione presentata nel corso del Convegno sul tema La molteplicità dei modelli di sviluppo nell'Italia del Nord: Sessione reti civiche: uno strumento per migliorare il rapporto tra governi locali e interessi governati?, organizzato dall'Università degli studi di Parma nell'Ottobre scorso

### RICERCHE

Le città digitali in Italia , Indagine Assinform –RUR-Censis, 1997, in particolare: cap. 4 *Gli utenti*, 4.1 *Il target di riferimento*, 4.2 *Monitoraggio e conoscenza*, 4.3 *Interattività e conoscenza*

### DOCUMENTI

*Per il sostegno delle reti civiche e lo sviluppo della rete culturale sul territorio regionale*, Regione Lombardia, Settore trasparenza e Cultura, Milano, luglio 1996

### INCONTRI

Comunicare la rete, ricerca su RcCR, rete civica di Cremona, di GIORDANO MARIANI, 1997

*Reale/virtuale: la conoscenza in rete. Dialogo tra un filosofo e un progettista su sapere informatico e comunità virtuale*, con PIERRE LÉVY e TOMAS MALDONADO, Milano, 20 novembre 1997, a cura di Istituto lombardo per gli studi filosofici e giuridici, Raffaello Cortina Editore, Rivista *Informazione filosofica*, in collaborazione con il Centro Culturale Francese, contributo Regione Lombardia.

*Abacus, Fiera dell'informatica e della telematica per lo studio, l'hobby e la casa*. Milano, 27, 28, 29,30 novembre 1997.

## **Indice**

<b>1. Dedicato a.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Ringraziamenti.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Contesto (sociale) e testo (informatico)</b>	
3.1 Nessuna comunità è un'isola.....	8
3.2 Pensiero virtuoso e realtà virtuale.....	11
3.3 Online forever (senza inciampare negli uomini.....)	16
3.4 “Che ci faccio qui?”. Un giornalista in rete.....	17
3.5 To be or not to be (online.....)	27
3.6 Che cosa fa (che cosa è) una rete civica.....	30
3.6.1 Che obiettivi si pone.....	32
3.6.2 A chi si rivolge (chi coinvolge?).....	33
<b>4. L'analisi</b>	
4.1 Le domande.....	35
4.2 Le interviste.....	39
<b>5. Una sintesi possibile</b>	
5.1 Una città discreta, ma non distratta.....	106
5.2 Costruire la rete, non subirla.....	107
<b>6. Alcuni strumenti per comunicare la rete</b>	
6.1 Linguaggi reali e alfabeti virtuali.....	112
6.2 La storia della città continua in rete.....	114
6.3.1 La lettera.....	119
6.3.2 Il questionario.....	122
6.3.3 “L'alfabeto della rete civica”.....	123
6.3.4 Una cartolina da RcCR.....	128
<b>7. Bibliografia</b>	
7.1 Libri.....	129