



Partecipazione
Democratica



Cittadinanza Attiva

Progetti e tecnologie verso una legge sulla
partecipazione popolare in Lombardia

Indagine conoscitiva sugli strumenti informativi, consultivi
e partecipativi nei Comuni lombardi.

di Leonardo Calzeroni

Milano, Palazzo Pirelli, 9 aprile 2014



Perché un'indagine sulla partecipazione

Finalità

Con quest'indagine, condotta sui Comuni lombardi con popolazione superiore ai 10mila abitanti, l'associazione Partecipazione Democratica si è proposta di rilevare *quanti* enti locali hanno attivato iniziative per favorire e promuovere modalità interattive di relazione con le comunità locali e attraverso *quali* strumenti e forme sia concretamente ricercato il coinvolgimento attivo dei cittadini da parte dei Comuni.

Scopo dell'indagine è fotografare l'attuale offerta comunale di strumenti di cittadinanza attiva ed acquisire elementi conoscitivi, utili a calibrare l'iniziativa legislativa regionale sulla partecipazione popolare in relazione alle esigenze prioritarie degli enti locali.



I Comuni considerati

L'indagine ha riguardato **187** comuni con popolazione superiore a 10 mila abitanti, di cui 12 capoluoghi.

BG	15
BS	33
CO	5
CR	3
LC	6
LO	4
MN	10
MI	59
MB	26
PV	5
SO	2
VA	19





Siti web comunali e cittadinanza attiva

Metodologia

L'indagine è stata effettuata consultando la *home page* dei siti web istituzionali “dal punto di vista del cittadino medio”, che ricerca sul sito del proprio Comune gli strumenti per:

- *informarsi sull'attività istituzionale, sui servizi e sulle iniziative dell'ente*
- *instaurare un dialogo interattivo*
- *valutare la qualità dei servizi erogati*
- *esprimere il grado di soddisfazione sui medesimi servizi*
- *contribuire al loro miglioramento attraverso la formulazione di segnalazione e suggerimenti*
- *incidere sulle scelte amministrative di rilevanza collettiva*



Gli ambiti d'indagine

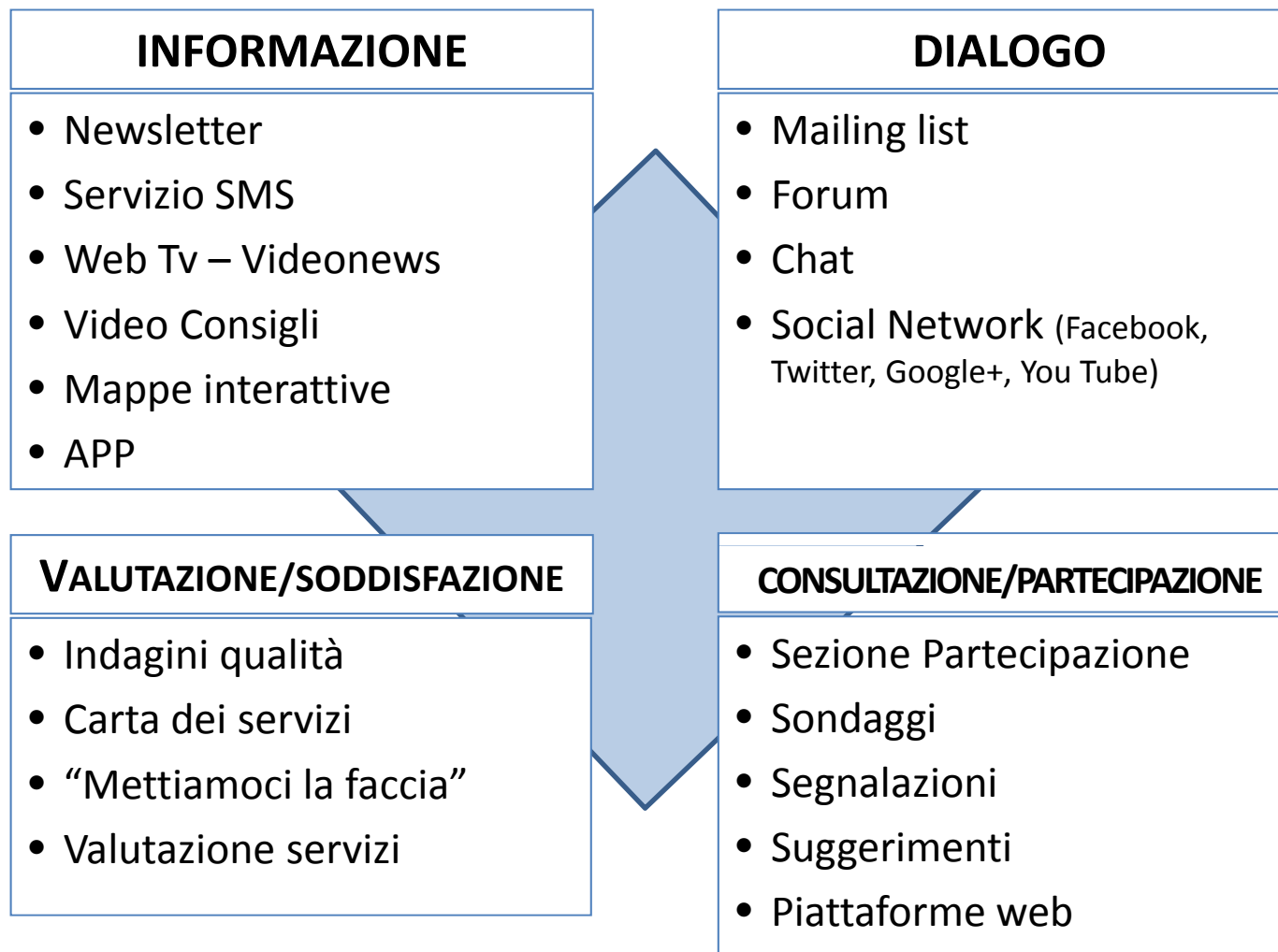
L'analisi dei siti istituzionali, ispirandosi alle *Linee guida per la promozione della Cittadinanza Digitale: e-democracy*, ha rilevato la presenza/assenza nella *home page* di una serie di strumenti/opportunità di **relazione interattiva tra il cittadino ed il proprio Comune**, riconducibili a quattro ambiti di potenziale relazione:

- *informazione*
- *dialogo*
- *valutazione/soddisfazione*
- *consultazione/partecipazione*





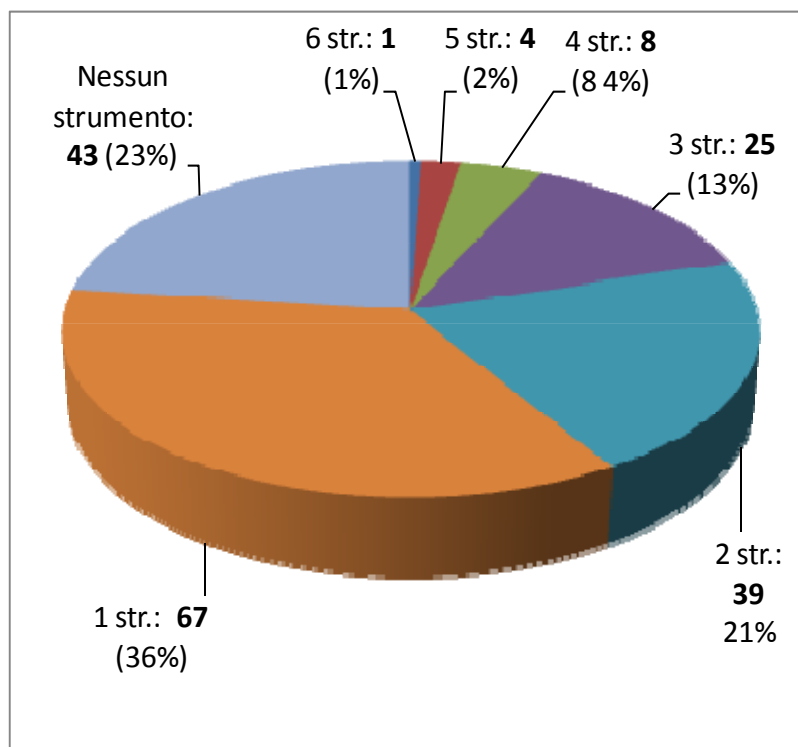
Gli strumenti rilevati





Informazione

Composizione dei Comuni per strumenti attivati



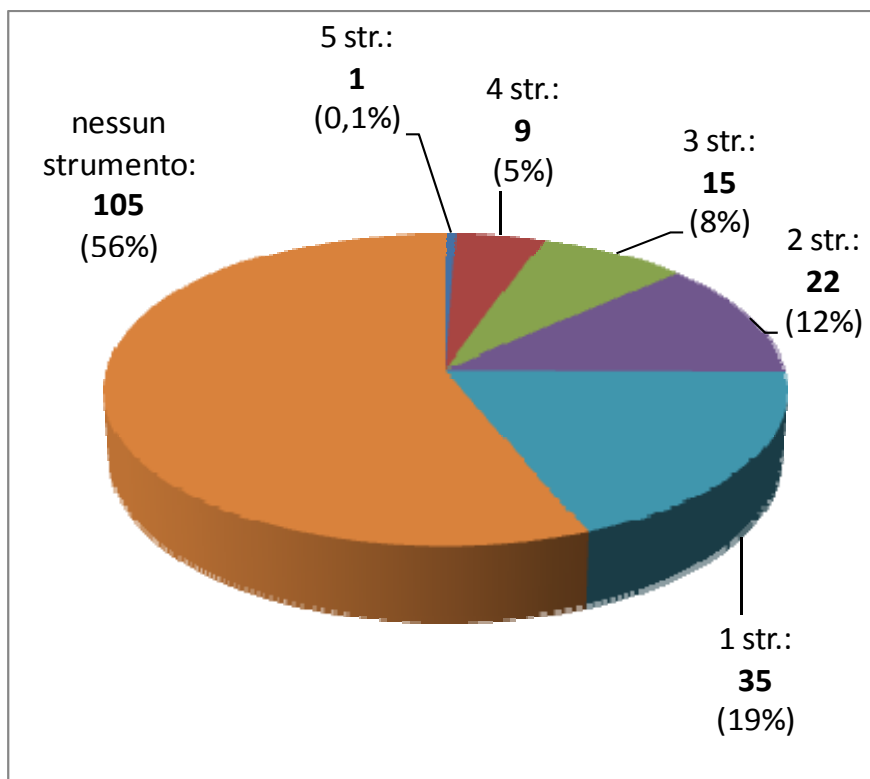
L'ambito informativo è quello in cui risulta più consolidata la presenza di strumenti tecnologici:

- **119** newsletter
- **40** servizio SMS informativi
- **14** Web TV
- **44** video Consigli Comunali
- **43** mappe interattive
- **20** APP



Dialogo

Composizione dei Comuni per strumenti attivati



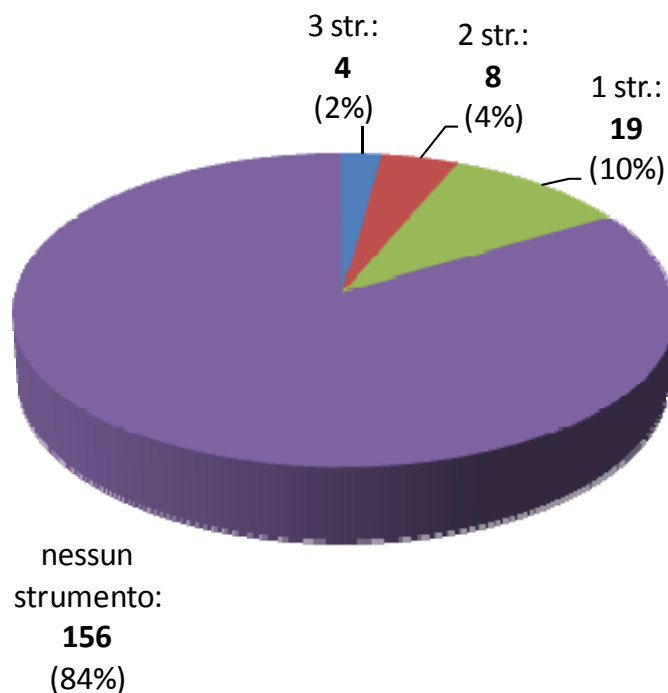
E' ancora minoritario il numero dei comuni che ha adottato strumenti per dialogare con i cittadini, ma si registra la tendenza dei social network a sostituire strumenti tradizionali (blog, chat, forum):

- **6** mailing list
- **13** forum
- **2** chat
- **73** Facebook
- **48** Twitter
- **17** Google +
- **28** You Tube



Valutazione/Soddisfazione

Composizione dei Comuni per strumenti attivati



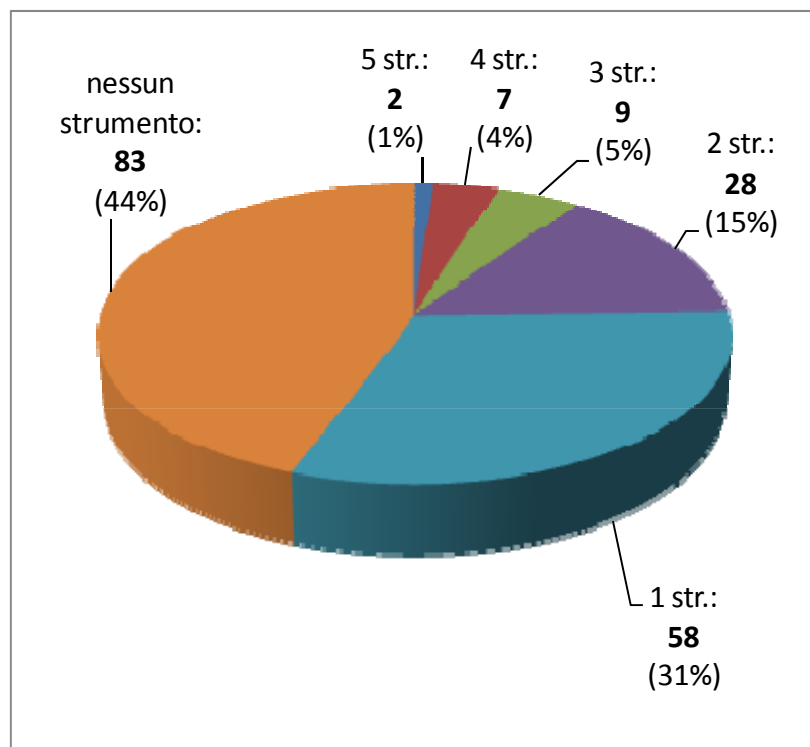
Nonostante la normativa preveda la misurazione della *customer satisfaction* e l'adozione di strumenti attraverso i quali i cittadini possano esprimere una valutazione sulla qualità dei servizi, il ritardo dei comuni è significativo:

- **14** indagini qualità (periodiche)
- **12** Carta dei Servizi (non settoriali)
- **10** "Mettiamoci la faccia"
- **13** questionari di valutazione servizi



Consultazione/Partecipazione

Composizione dei Comuni per strumenti attivati



L'utilizzo di piattaforme di *e-government* più avanzate includono strumenti di consultazione, ma sono ancora molti i Comuni che utilizzano piattaforme di *e-democracy* per i processi partecipativi:

- **16** presenza sez. Partecipazione
- **22** sondaggi on line (periodici)
- **88** form segnalazioni
- **35** form suggerimenti
- **14** piattaforme *e-democracy*



Alcuni risultati

Sulla base dei punteggi complessivamente attribuiti è stato possibile stilare una graduatoria delle esperienze più innovative.



* Milano esclusa

Comuni non capoluogo	
1	Rho
2	Settimo M.se
3	Rescaldina , Vimercate
4	Magenta, Giussano, Segrate, Sesto S. Giovanni,
5	Canegrate, Cornate d'Adda, Trezzo sull'Adda, Viadana



Conclusioni

Sulla base dei risultati dell'indagine, si ritiene che la legge regionale sulla partecipazione dovrebbe contemplare:

- forme d'incentivazione ai Comuni per promuovere politiche partecipative
- norme per la definizione di progetti di formazione del personale degli enti locali finalizzati alla qualificazione di nuovi profili professionali
- strumenti d'incentivazione di sinergie con gli enti locali sulle politiche regionali
- criteri per la definizione di standard dei processi partecipativi
- forme d'incentivazione all'adozione di piattaforme di *e-democracy*.