

Dall’Amministrazione digitale all’Amministrazione 2.0

di Domenica Calì

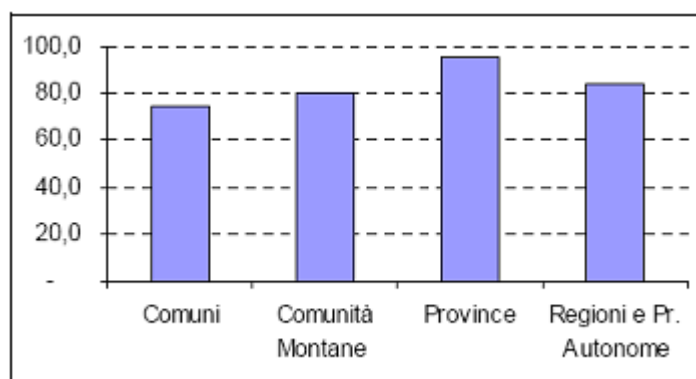
Premessa

Il processo di **digitalizzazione della pubblica amministrazione** (PA) italiana va inserito all’interno di un percorso più ampio di cambiamento organizzativo, sociale e culturale per la creazione di una PA di qualità. A partire dagli anni Novanta del secolo scorso, infatti, le legislature politiche che si sono succedute hanno dato vita a una serie di leggi volte a modificare profondamente un’organizzazione troppo lenta e distante dalle esigenze dei cittadini-utenti: trasparenza, diritto di accesso, semplificazione ed efficacia sono alcune delle parole chiave che guidano il processo di riforma della PA nel nostro Paese.

In quegli anni, la sfida per le singole amministrazioni era rappresentata dalla realizzazione dell’**e-government**, cioè di una gestione elettronica delle attività amministrative finalizzata al miglioramento dell’efficacia operativa interna da una parte, e all’informatizzazione dei servizi pubblici dall’altra parte. L’e-government rappresenta un passaggio fondamentale nell’evoluzione del rapporto tra cittadini e PA: attraverso Internet e i siti web istituzionali gli scambi di informazione diventano più celeri e diffusi e, soprattutto, non esistono più quelle barriere spazio-temporali che prima impedivano ai cittadini di interfacciarsi con la PA se non fisicamente nelle sedi dell’ente pubblico.

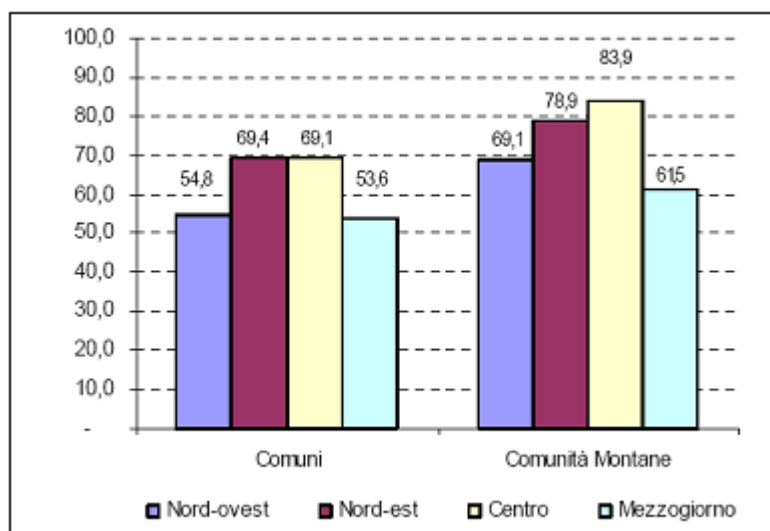
In questo contesto, fin dall’inizio le nuove **tecnologie dell’informazione e della comunicazione** (ICT) hanno rappresentato uno strumento fondamentale per guidare il processo di cambiamento della PA e, più in generale, quello di modernizzazione del Paese. Allo stato attuale, all’interno delle amministrazioni sono diversi gli strumenti informatici utilizzati dai dipendenti per contribuire al miglioramento funzionale degli uffici pubblici: personal computer (PC), banche dati, archivi elettronici – che riducono anche l’esigenza di disporre di grandi spazi fisici per la conservazione dei documenti cartacei, oltre che ridurre lo spreco di carta stampata –, collegamento alle reti Internet e Intranet sono ormai all’ordine del giorno in quasi tutte le pubbliche amministrazioni.

Figura 1 - Personal computer per dipendente nelle amministrazioni locali. Anno 2007 (per 100 dipendenti)



Fonte: Istat, 2008

Figura 2 - Comuni e Comunità montane con connessione in banda larga, per ripartizione geografica. Anno 2007 (% sul totale di Comuni e di Comunità montane con Internet)



Fonte: Istat, 2008

Nonostante la progressiva diffusione di strumenti informatici, l'Italia è però ancora lontana dalla piena realizzazione dell'e-government e di una PA digitale. Per quanto riguarda i **servizi pubblici on-line**, infatti, il nostro Paese è caratterizzato attualmente da una limitata offerta e, laddove questi siano disponibili, da uno scarso utilizzo da parte dei cittadini. La causa principale del

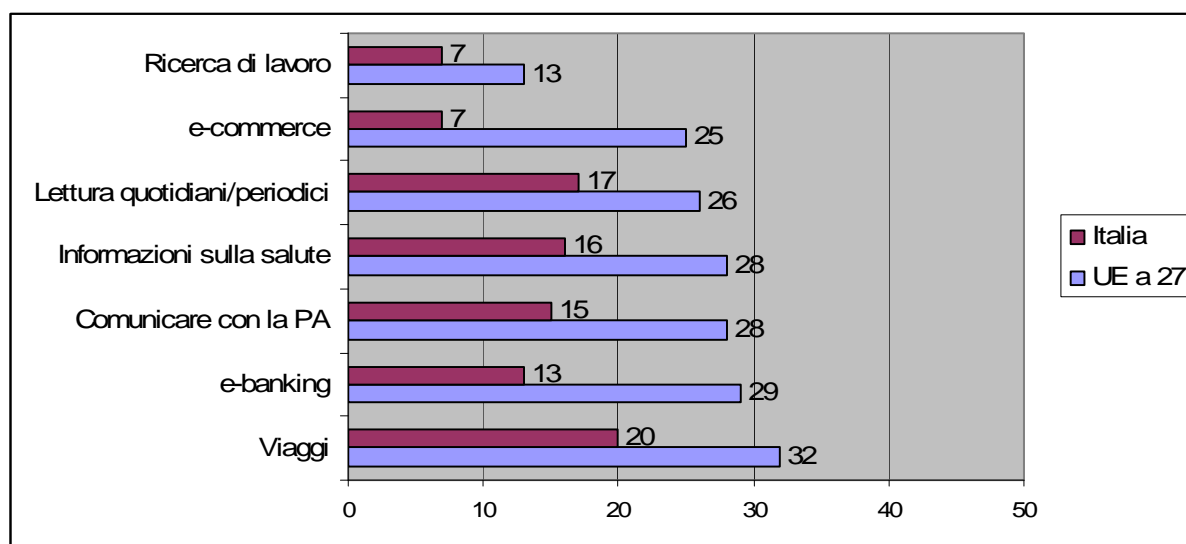
ritardo italiano, dunque, non va ricercata tanto nella carenza di strumenti e risorse economiche bensì nella mancanza di una cultura del cambiamento.

Da una parte le pubbliche amministrazioni – come sottolinea *Roberto Zarro* (2008) – pur avendo investito molto negli ultimi due decenni sulle tecnologie digitali, hanno privilegiato un approccio *tecnico-ingegneristico*, più interessato all’efficacia e all’efficienza che non alle reali potenzialità in termini di cambiamenti culturali e sociali. In particolare, i vertici istituzionali sono rimasti ancorati alle vecchie logiche dell’agire amministrativo: talvolta, le pubbliche amministrazioni si sono aperte al web più per mettersi in vetrina o per tradurre in digitale vecchie procedure che non per andare incontro alle reali esigenze degli utenti, rifiutandosi di aderire in maniera convinta ai principi di interattività, apertura e condivisione che caratterizzano la comunicazione di rete. Ad esempio, il sito web istituzionale è ancora oggi uno strumento utilizzato dalla maggior parte degli amministratori pubblici prevalentemente per informare e comunicare con i cittadini che non per erogare servizi in rete interattivi e bidirezionali.

Dall’altra parte, come dimostrano anche i dati del rapporto **Eurostat 2008** *“Internet access and use in EU27 in 2008”*, la maggior parte dei cittadini italiani non ha ancora maturato una piena consapevolezza dell’importanza e dell’utilità sociale delle tecnologie digitali e del web in particolare. Inoltre, l’ultima indagine ISTAT *“Aspetti della vita quotidiana – Cittadini e nuove tecnologie”*¹ pubblicata nel mese di febbraio 2009, rivela che tra le famiglie che non dispongono di un accesso a Internet – più della metà – il 25,2% ne dichiara l’inutilità e il 40,6% ammette, invece, di non possedere le capacità per utilizzarlo, mentre solo l’11,6% considera costosi gli strumenti necessari per connettersi. Dunque, diffondere strumenti digitali senza un’adeguata alfabetizzazione di cittadini e operatori della PA da una parte, e la predisposizione ad un uso innovativo di tali strumenti dall’altra parte, vuol dire erigere una cattedrale nel deserto di una PA che rimane arretrata ed eccessivamente burocratizzata.

¹ Le informazioni raccolte riguardano: la disponibilità presso le famiglie delle nuove tecnologie e il loro utilizzo, le attività svolte con Internet, il web come strumento per comunicare e l’e-commerce. L’indagine è stata condotta a febbraio 2008, su un campione di 20 mila famiglie, per un totale di circa 49 mila individui

Figura 3 - Le attività svolte attraverso la Rete per scopi personali dai cittadini italiani e dalla media dei cittadini europei (individui in %)



Fonte: Eurostat, 2008

L'avvento del Web 2.0

Oggi il panorama tecnologico si arricchisce continuamente e, in particolare, la Rete si presenta come una realtà in continua evoluzione: molte persone non hanno fatto in tempo ad abituarsi al Web "normale" - quello che *Emanuele Quintarelli* definisce *Web 1.0*, che abbiamo utilizzato fino a qualche anno fa - che già si parla del web di nuova generazione, il cosiddetto *Web 2.0*².

Il Web 2.0 si presenta come un fenomeno sociale e tecnologico allo stesso tempo: la vera forza del web di oggi è rappresentata, infatti, non più dal contenuto delle applicazioni, bensì dalla capacità <<di attrarre e far incontrare masse di utenti, permettendo loro di interagire dinamicamente all'interno di un'esperienza comunicativa bidirezionale, globale e istantanea>>³.

² Il concetto e il termine *Web 2.0* è nato nel 2004 durante una sessione di brainstorming tra Tim O'Reilly e MediaLive International, ad opera di Dale Dougherty - vicepresidente della O'Reilly Media

³ Cfr. Quintarelli E., *Il Web 2.0 in Italia*, 2007 (data di consultazione: giugno 2009)
<http://www.apogeeonline.com/webzine/2007/01/16/19/20070116191322>

Inoltre, l'utente 2.0 della Rete diventa *prosumer*⁴ (dalla contrazione delle due parole "producer" e "consumer"), trasformandosi da spettatore passivo a protagonista attivo del processo di creazione, produzione e consumo dei contenuti web a cui accede più facilmente e in quantità maggiore rispetto al passato.

In generale, le parole d'ordine che sintetizzano lo spirito del Web 2.0 sono tre: condivisione, collaborazione e partecipazione degli utenti.

Il Web 2.0: una nuova sfida per la PA italiana

Per tenere il passo frenetico del cambiamento e riuscire a sfruttare le enormi potenzialità delle ICT, oggi la PA deve fare i conti con la nuova sfida del *Web 2.0* e fare propri i principi e i valori della comunicazione di rete.

La scelta di ricorrere agli strumenti del web di nuova generazione rappresenta contemporaneamente una sfida e un'opportunità da non perdere. Innanzitutto, la generazione di giovani italiani che si accinge a diventare la parte produttiva del Paese e che rappresenta i cittadini e la classe politica di domani - i cosiddetti **nativi digitali** - è già abituata alla condivisione sociale dell'informazione e alla modalità interattiva di produzione dei contenuti tipica del *Web 2.0*. Non tenere conto di questo aspetto nelle strategie di comunicazione e di erogazione dei servizi pubblici, vuol dire lasciare fuori fasce di utenti sempre più ampie. Da un punto di vista pratico, inoltre, gli strumenti e le applicazioni 2.0 sono in grado di innovare profondamente il modo di lavorare delle pubbliche amministrazioni e, contemporaneamente, di migliorare la qualità dei servizi pubblici grazie al contributo e alla collaborazione degli utenti. Nonostante ciò, la PA italiana è ancora lontana dalla diffusione di nuove prassi organizzative, strumenti e applicazioni 2.0 che consentano una diversa interazione con i cittadini.

La sfida del *Web 2.0* è, ancora una volta, principalmente una questione di carattere culturale. Come afferma **Michele Vianello** - vicesindaco del Comune di Venezia - «dietro alla realizzazione dei principi del *Web 2.0* c'è l'affermarsi di una cultura, il consolidarsi di una convinzione, che insieme devono sovrintendere al cambiamento urgente della pubblica amministrazione italiana. Prima di sviluppare un qualsiasi software si pone la necessità di avere una proposta di cambiamento della struttura organizzativa dell'ente, di voler

⁴ Il termine "prosumer" è stato inventato dal futurologo Alvin Toffler nel suo libro "*The third wave*"

combattere l’autoreferenzialità e, soprattutto, di favorire la partecipazione dei cittadini>>⁵. A tal proposito, dalla nona edizione del Rapporto “*Le Città Digitali in Italia*”⁶ relativo all’anno 2006 emerge la scarsa propensione da parte delle pubbliche amministrazioni locali all’utilizzo di strumenti capaci di ascoltare e misurare la soddisfazione degli utenti. I sistemi di *citizen relationship management*, che potrebbero rilanciare la centralità del cittadino-utente nel rapporto con gli enti pubblici, sono lontani dall’essere utilizzati per il web pubblico. Manca, insomma, nella PA italiana una cultura realmente orientata al cittadino, capace di ascoltare gli utenti per misurare la qualità dei servizi e per orientare le scelte delle amministrazioni.

Allo stesso tempo, però, ancora oggi sono pochi gli utenti che percepiscono i benefici legati all’adozione degli strumenti 2.0. Infatti, dalle indagini condotte da **FORUM PA** sugli iscritti alla propria community⁷ emerge una incongruenza tra l’utilizzo della Rete per uso privato, come ad esempio per fare acquisti on-line, accedere alle banche dati o partecipare ai *social network* da una parte, e un limitato ricorso al web per esplorare i siti web istituzionale e utilizzare i servizi pubblici offerti on-line. L’attività principale svolta dagli utenti durante la consultazione dei siti pubblici, infatti, è finalizzata principalmente a ricevere informazioni (76%) o scaricare moduli (11%)⁸. Inoltre, chiedendo agli iscritti della community di FORUM PA quali cambiamenti porterebbe l’adozione di

⁵ Vianello M., “*Una scommessa da vincere. Le avventure di una pubblica amministrazione tra Amministrare 2.0 e ordinarie follie quotidiane*”, 2009 (fascicolo distribuito alla Fiera della pubblica amministrazione di Roma – maggio 2009), pag. 35

⁶ Rur, “*Le città digitali in Italia. Tornare alla città digitale. Rapporto 2005-2006*”, Franco Angeli, Milano, 2007

⁷ Non si tratta di un campione rappresentativo, ma di un panel di esperti e di interessati altamente qualificato. Alle prime indagini hanno risposto 3.000/4.000 persone

⁸ Risultati del PanelPA “Amministrare 2.0” – Gennaio 2008 di FORUM PA. PanelPA è un progetto lanciato a partire da novembre 2008 da FORUM PA, al fine di valorizzare le competenze degli iscritti alla community e raccogliere valutazioni e indicazioni sui principali argomenti e processi che riguardano l’innovazione a livello locale. Panel PA è costituito da un breve questionario strutturato su un tema di volta in volta individuato, inviato tramite la newsletter di FORUM PA agli iscritti alla community, i quali hanno anche la possibilità di fornire indicazioni e suggerimenti sui temi proposti. Ogni indagine viene successivamente restituita a tutti i partecipanti e membri della community sotto forma di contenuti sintetici e analitici, all’interno di specifici dossier

strumenti 2.0 da parte della PA, solo il 12% circa del campione ipotizza una maggiore importanza e coinvolgimento dei cittadini nella gestione della cosa pubblica, mentre la maggioranza (circa il 71%) percepisce solo una maggiore immediatezza nei rapporti con l'istituzione. Inoltre, da quanto emerge dal **Dossier "Amministrare 2.0. PA e cittadini si incontrano on-line?"** realizzato da FORUM PA, gli utenti sono consapevoli che il *Web 2.0* nella PA locale è fermo a uno stadio di sperimentazione limitato ancora a poche realtà (lo pensa il 47% di chi ha risposto all'indagine) a causa soprattutto di una resistenza di tipo culturale (52%), più che per le difficoltà organizzative (29%), l'insensibilità politica (14%) o la complessità tecnologica (5%)⁹.

Insomma, per vincere la sfida del web 2.0, e più in generale della PA digitale, è necessario innovare sia la mentalità degli amministratori e dei politici - che sono gli attori principali che devono progettare, in un'ottica strategica di lungo periodo, una nuova amministrazione formato 2.0 - sia l'approccio dei cittadini-utenti alle nuove tecnologie.

Al fine di favorire la diffusione dei principi e della cultura partecipativa del *Web 2.0*, stimolando il confronto e la collaborazione tra le amministrazioni più attive e innovative, nel mese di febbraio 2009 è stato istituito il **Tavolo Permanente di Lavoro "Amministrare 2.0"**¹⁰, dal quale sono emersi diversi spunti di riflessione per lo sviluppo di una **PA 2.0**:

- realizzare il passaggio da un'amministrazione unidirezionale, che fornisce informazioni ai cittadini, a un'amministrazione bidirezionale, che li coinvolge come parte attiva;

- ascoltare i cittadini-utenti per progettare servizi sempre più adeguati ai loro bisogni: nessuno può valutare la qualità di servizi e progetti meglio degli stessi destinatari, segnalandone le criticità e facendo proposte valide per soddisfare nel modo migliore i loro bisogni;

⁹ Risultati del PanelPA relativi alle potenzialità dello strumento Amministrare 2.0, in FORUM PA, *"Dossier Amministrare 2.0. PA e cittadini si incontrano on-line?"*, presentato al FORUM PA, 11-14 maggio 2009, pag. 10

¹⁰ Gli enti fondatori del Tavolo permanente di lavoro "Amministrare 2.0" - i Comuni di Venezia, Monza, Parma, Reggio Emilia, Trieste e Udine - hanno sottoscritto la "Carta del Tavolo Permanente di Lavoro", contenente principi, obiettivi e struttura, e il "Piano operativo per il 2009", anno in cui la presidenza sarà ricoperta da Venezia, in quanto amministrazione promotrice dell'iniziativa

- improntare tutti i processi sui principi della condivisione e della collaborazione, sfruttando l’intelligenza collettiva dei soggetti attivi, che sanno e danno informazioni ai destinatari passivi dell’informazione, al fine di migliorare la gestione interna e l’efficienza dei servizi offerti;
- favorire la nascita del “*prosumer*” anche per quanto riguarda i servizi pubblici, ai quali l’utente deve poter accedere non solo come consumatore ma anche come produttore, scardinando l’idea tradizionale che vede da una parte la PA come unica fonte sia di potere che di prestazioni, e dall’altra i cittadini amministrati, soggetti passivi dell’intervento pubblico;
- creare una PA basata sulla formazione continua, sulla circolarità della conoscenza e sulla sperimentazione¹¹.

L’esperienza di alcune amministrazioni 2.0

All’interno del territorio nazionale spicca l’esperienza di alcune amministrazioni – prevalentemente a livello locale – che hanno riconosciuto le potenzialità delle applicazioni del *Web 2.0*.

Ad esempio, la **Città di Venezia** ha avviato il progetto **IRIS – Internet Reporting Information System** – che consente la segnalazione da parte dei cittadini dei bisogni di manutenzione urbana e, allo stesso tempo, il monitoraggio degli interventi effettuati dall’amministrazione comunale. Grazie a questa nuova applicazione, il cittadino può individuare direttamente sulla mappa della Città il luogo in cui è richiesto l’intervento, spiegare il problema e aspettare una risposta da parte dell’ufficio competente, evitando così le lunghe file allo sportello o le attese telefoniche. Inoltre, per consentire un’attività di *social networking* all’interno dell’ente, gli amministratori hanno predisposto l’applicativo **MILLEFOGLIE**, attraverso il quale i dipendenti possono avanzare idee, suggerimenti e confrontarsi sulle loro esperienze: attraverso questo strumento, ad esempio, gli impiegati hanno partecipato alla scelta del nome della Intranet aziendale e alla costruzione del Piano Esecutivo di Gestione.

Un’altra amministrazione all’avanguardia è il **Comune di Torino**, che ha deciso di investire sul web di nuova generazione e, in particolare, sul *social networking* per aprire in Rete nuovi terreni di condivisione con i cittadini e le

¹¹ “Amministrare 2.0”: un Tavolo permanente di lavoro per le città digitali, in FORUM PA, op. cit., 2009

altre istituzioni del territorio: le informazioni del Palazzo civico, infatti, sono accessibili on-line nei siti di *social networking* più popolari - *YouTube*, *Twitter* e *Facebook*. In un momento di dibattito sul rischio di distrazione per i dipendenti pubblici a causa del boom di *Facebook*, l'amministrazione comunale ha deciso, in controtendenza, di dare al web una vera priorità di attività e intervento - compatibilmente con le risorse a disposizione - per garantire una sempre più ampia diffusione, nella propria organizzazione e fra i propri dipendenti, delle possibilità di accesso alla Rete e ai suoi contenuti. Nessun controllo sui dipendenti, dunque, bensì la promozione di comportamenti coerenti e della responsabilità dei singoli.

Partecipazione, collaborazione e condivisione sono diventate le parole chiave del processo di rinnovamento della strategia comunicativa anche del **Comune di Udine**, che offre oggi una serie di servizi di nuova generazione. Per quanto riguarda la comunicazione esterna il Comune ha deciso di sfruttare le piattaforme 2.0 più note e più utilizzate oggi: la Città di Udine è, infatti, presente su *YouTube*, con video turistici, culturali, informativi che riguardano la Città; su *LiveStream*, con la Web TV; su *Facebook* e *Twitter*, con aggiornamenti quotidiani su eventi, scadenze e notizie relative al capoluogo friulano. Inoltre, tramite *Google Maps* è possibile visualizzare le mappe interattive del territorio comunale divise per aree tematiche: attualmente sono disponibili Udine cultura, Udine sanità, Udine trasporti e Udine verde - sulle quali sono segnalati punti di interesse, con una breve descrizione e un link di approfondimento.

Purtroppo, gli esempi di pubbliche amministrazioni così lungimiranti da sperimentare servizi web di nuova generazione, che possono dare vita a una nuova relazionalità con il cittadino, sono ancora poche. Navigando tra i siti web di enti istituzionali, infatti, ci si rende conto che l'Amministrazione 2.0 in Italia è ancora agli esordi.

In generale, fotografando la realtà italiana degli ultimi decenni, sembra che i responsabili politici innanzitutto e i vertici amministrativi a seguire non abbiano creduto pienamente nella rivoluzione digitale per una modernizzazione organizzativa, sociale e culturale del Paese, trincerandosi dietro l'alibi delle difficoltà economiche o della scarsa domanda di servizi innovativi da parte dei cittadini. Inoltre, qualche amministrazione illuminata che si è distinta ultimamente per spirito innovativo, anziché far da traino al resto del Paese, viene presentata ai cittadini come bandiera di un cambiamento che in realtà è

ancora ben lontano dall’essere di portata generale e nazionale. Per un’amministrazione che propone agli utenti servizi on-line e applicazioni 2.0, ce ne sono altre cento che, invece, lavorano ancora con carta e penna allo sportello.

L’applicazione del Web 2.0 a livello regionale

Da un’analisi dei siti web istituzionali delle regioni italiane – condotta nell’ambito del mio lavoro di tesi magistrale – emerge la scarsa consapevolezza da parte degli amministratori delle potenzialità degli strumenti 2.0. L’applicazione più diffusa è il *feed RSS* per gli aggiornamenti automatici dei contenuti dei siti web, che offre agli utenti la possibilità di essere informati in tempo reale sugli argomenti di loro interesse. Ma il *Web 2.0* è molto di più, è dinamico e interattivo, è partecipazione attiva degli utenti, è collaborazione e condivisione.

Le regioni che, invece, hanno compreso l’utilità di applicazioni ad alto impatto sociale come *YouTube*, *Facebook* o i *blog*, per comunicare con i cittadini e offrire loro la possibilità di partecipare con commenti o proposte, sono ancora poche. In particolare, sono solamente 5 le regioni – Friuli Venezia Giulia, Lazio, Toscana, Valle d’Aosta e Veneto – che gestiscono un canale di comunicazione istituzionale su *YouTube*. Il canale *intoscana.it* registra il maggior numero di video votati e commentati, ma è quello della Valle d’Aosta ad essere gestito nel modo migliore: rispetto al canale toscano, creato nel 2006, quello valdostano, pur essendo il più recente – creato il 30 gennaio 2009 – registra la maggior frequenza di aggiornamento, un gran numero di visualizzazioni del canale e un numero di commenti discreto rispetto agli altri canali. Il canale meno efficace, invece, è quello della Regione Lazio, che presenta sia la frequenza di aggiornamento più bassa – solo 30 video in più di 2 anni – sia il più basso livello di partecipazione: nessun video, infatti, riporta commenti o voti. In generale, l’interesse a commentare i video e la partecipazione degli utenti è limitata anche all’interno degli altri canali.

Per quanto riguarda i *blog*, l’unico di natura istituzionale è quello del portale cultura del Lazio, mentre i 14 *blog* presenti sul sito *intoscana.it* sono personali e di attualità, e quelli gestiti dal Presidente Bassolino e dall’Assessore alle Politiche Giovanili della Regione Campania sono di natura politico-istituzionale. In generale, quasi tutti questi *blog* sono caratterizzati da una scarsa frequenza di

aggiornamento da una parte, e da una limitata, talvolta inesistente, partecipazione dei cittadini con post di commento.

Infine, 3 regioni – Emilia-Romagna, Toscana e Veneto – utilizzano come canale di comunicazione istituzionale anche le pagine su **Facebook**, il *social network site* più conosciuto e diffuso al momento, e solo la Regione Basilicata offre agli utenti lucani il servizio *chat*¹².

Dunque, nonostante la scelta di alcuni amministratori – ancora pochi – di implementare dei servizi in grado di coinvolgere attivamente i cittadini, sviluppando così un approccio di comunicazione *citizen centered*, nella maggior parte dei casi la partecipazione degli utenti stenta ancora a decollare. Perché il *Web 2.0* funzioni non basta realizzare un servizio innovativo, bensì occorre che ci sia proprio una massa critica di utenti ad alimentarlo: il vantaggio e il valore delle applicazioni 2.0 sta proprio nella sua capacità di coinvolgere la comunità nella generazione dei contenuti. D'altronde, i benefici delle nuove tecnologie digitali dipendono principalmente dalla capacità d'uso dei soggetti interessati: a partire dai dirigenti pubblici, che hanno la responsabilità di comprendere e governare le grandi opportunità, per estendersi a tutti i dipendenti, sino a coinvolgere i cittadini nella loro crescente domanda di servizi e informazioni pubbliche in Rete. L'unica soluzione per la pubblica amministrazione, dunque, è quella di provare a creare una comunità di utenti, fatta di gente che partecipa e contribuisce, e non solo di visitatori occasionali delle proprie pagine web.

A questo punto, possiamo solo sperare che le amministrazioni pubbliche che finora si sono dimostrate più lungimiranti continuino a migliorare la qualità sia dei servizi on-line sia degli strumenti 2.0 e che, soprattutto, facciano da traino per le altre organizzazioni.

¹² Questi dati risalgono al mese di luglio 2009 e fanno riferimento esclusivamente agli strumenti 2.0 utilizzabili dagli utenti attraverso il sito web istituzionale delle regioni italiane

Bibliografia:

Bracchi G., Mainetti S. (a cura di), *“E-government: l’evoluzione della PA”*, Il Sole 24 Ore, Milano, 2005

Calì D., *“Regioni 2.0? Nuove modalità di relazione con il cittadino”*, tesi di laurea, 2009

Eurostat, *“Internet access and use in EU27 in 2008”*, 2008

FORUM PA, *“Dossier Amministrare 2.0. PA e cittadini si incontrano on-line?”*, presentato al FORUM PA, 11-14 maggio 2009

Istat, *“Le tecnologie dell’informazione e della comunicazione nelle amministrazioni locali”*, 2008

Istat, *“Aspetti della vita quotidiana – Cittadini e nuove tecnologie”*, 2009

Lovari A., Masini M. (a cura di), *“Comunicazione pubblica 2.0. Tecnologie, linguaggi, formati”*, Franco Angeli, Milano, 2008

Marzano F., *“Pubblica Amministrazione 2.0?”*, 2009, disponibile al link: http://www.astridonline.it/E-governme/Studi-e-ri/Marzano_PA_2_0.pdf, data di consultazione: novembre 2009

Pennone D., *“In arrivo una rivoluzione citizen oriented che apre la comunicazione all’interattività”*, in Guida agli Enti Locali, n. 30, luglio 2008

Reggi L. (a cura di), *“Rapporto di indagine dell’Osservatorio Servizi On Line (SOL), sulla disponibilità dei servizi di e-government a livello locale”*, dicembre 2008

Rur, *“Le città digitali in Italia. Tornare alla città digitale. Rapporto 2005-2006”*, Franco Angeli, Milano, 2007

Scotti E., Sica R., *“Community management. Processi informali, social networking e tecnologie Web 2.0 per la gestione della conoscenza nelle organizzazioni”*, APOGEO, Milano, 2007

Vianello M., *“Una scommessa da vincere. Le avventure di una pubblica amministrazione tra Amministrare 2.0 e ordinarie follie quotidiane”*, 2009 (fascicolo distribuito alla Fiera della pubblica amministrazione di Roma – maggio 2009)

Zarro R., *“Istituzione e web 2.0: un'altra amministrazione pubblica è possibile”* in Lovari A., Masini M. (a cura di), *Comunicazione pubblica 2.0. Tecnologie, linguaggi, formati*, Franco Angeli, Milano, 2008