

PROGETTO DI RETE CIVICA DELL'AREA METROPOLITANA FIORENTINA (aprile 1996)

Premessa

L'impianto progettuale della rete civica dell'area metropolitana fiorentina è basato sulla valutazione che i due parametri più importanti ai fini di un reale salto di qualità nelle condizioni di vita di un individuo in una comunità sono:

- la conoscenza della realtà che ci circonda, intesa come condizioni economiche, sociali, istituzionali, politiche, organizzative, ecc. di tutto il sistema di riferimento;

- la comunicazione con tutti gli altri soggetti nelle diverse forme in cui questi appaiono e sono presenti nell'universo interessato (individui, associazioni, partiti, enti, ecc.).

Il progetto della rete civica pone quindi al centro del proprio sistema di riferimento il cittadino/ soggetto con tutte le sue esigenze di maggior consapevolezza e partecipazione. Ogni utente è in realtà anche autore della rete civica partecipando allo scambio ed all'integrazione di conoscenze ed opinioni in modo da costruire una trama comune, un patrimonio riconosciuto come una delle risorse principali della comunità in cui viviamo.

Il fatto che il senso dell'iniziativa sia questo, fa sì che la rete diventi, per la comunità, un modo diverso di essere, di intendere e valorizzare le interazioni fra i componenti e non soltanto un insieme di dispositivi.

Lo sviluppo tecnologico in sé non è né un bene né un male.

Le nuove tecnologie per il trattamento dell'informazione sono solo degli strumenti che, se usati correttamente, possono produrre un sensibile aumento delle potenzialità relative ai due punti descritti in precedenza.

Il progetto, quindi, tende a valorizzare la cooperazione tra tutti i soggetti interessati, partendo dalla base comune minima costituita dalla integrazione dei patrimoni informativi, passando per la razionalizzazione delle procedure relative alla distribuzione delle informazioni e all'erogazione dei servizi per giungere alla costruzione finale della "risorsa" rete civica dell'area metropolitana fiorentina.

Esiste un'altra caratteristica di questa risorsa che è molto importante. La rete non si rivolge solo ai diversi componenti la nostra comunità, ma, essendo collegata con le grandi reti internazionali di comunicazione (come ad es. Internet), viene a costituire la "vista" che il mondo ha di Firenze.

A questo proposito la proposta è quella di costituire una grande area di interesse ed intervento sulla pace e sul divario nord/ sud, in collaborazione con la scuola, l'università e tutti coloro che in forma singola od associata, a livello internazionale (o locale), si interessano di questi due temi.

Obbiettivi

Conoscenza e comunicazione: sono queste le due cifre fondamentali del progetto.

Conoscenza

Soprattutto come maggior consapevolezza, ciò significa che ogni soggetto è contemporaneamente utente e fornitore di informazioni, assolvendo a quell'insieme di diritti/doveri descritti nello statuto della rete.

A titolo di esempio riportiamo alcuni nodi essenziali:

1. ogni fornitore di informazioni è responsabile della validità delle stesse;
2. ogni utente è tenuto a segnalare eventuali inconsistenze riscontrate nelle informazioni fornite,
3. le informazioni devono essere accessibili dalla maggior parte degli utenti possibili e devono essere di facile consultazione;
4. le procedure di erogazione di servizi ed informazioni devono essere note e verificabili;
5. la rete civica è uno strumento attivo nell'applicazione della L. 241/90 (v settore dedicato).

Fatta questa rapida disamina di alcuni dei requisiti più importanti, analizziamo una prima tassonomia delle informazioni:

- modalità di erogazione dei servizi di pubblica utilità;
- composizione dei livelli istituzionali dei soggetti (pubblici) della rete;
- articolazione organizzative di tutti i soggetti;
- documentazione normativa sia relativa ai servizi che al patto sociale cittadino/ comunità;
- documentazione professionale per il comparto economico/ produttivo;
- documentazione culturale con particolare riguardo al mondo dell'infanzia/ giovani e della formazione;
- documentazione concernente i temi della pace e del divario nord/ sud.

Per quanto riguarda la descrizione delle modalità di erogazione dei servizi, è sicuramente uno degli argomenti di maggiore interesse data l'immediata utilità che riveste. È anche uno dei settori della rete che presenta una grande utilità sociale

Su questo tema le principali fonti di informazione sono tutti i soggetti che erogano servizi:

1. comuni,
2. provincia.
3. prefettura;

4. regione;
5. USL;
6. aziende sanitarie;
7. scuole;
8. biblioteche;
9. musei;
10. istituti culturali;
11. municipalizzate per i trasporti;
12. municipalizzate per i rifiuti;
13. municipalizzate per l'acqua;
14. municipalizzate per il gas;
15. soggetti privati.

Le informazioni raccolte vengono normalizzate secondo una scheda di acquisizione che le rende fruibili in modo semplice, indipendentemente dal tipo di servizio e dal soggetto erogatore, ciò serve anche a **standardizzare i contenuti delle informazioni da distribuire** basandosi soprattutto sui bisogni dell'utenza più che sulla completezza **burocratica delle procedure**.

La rete civica dell'area metropolitana di Firenze, da questo punto di vista, è un "luogo" di raccolta e razionalizzazione delle informazioni, in grado di descrivere in modo esauriente le articolazioni istituzionali ed organizzative della nostra comunità e di distribuire (e ricevere) le informazioni relative attraverso i canali di comunicazione che via via si riveleranno più efficaci (Internet, rete civica chiusa, linea commutata, telefono, stampa, televisione, ecc.).

Una caratteristica molto importante della "conoscenza" è che nessun soggetto della rete ha un ruolo esclusivamente passivo, anche il singolo cittadino che normalmente usa le informazioni, può e deve dare il suo contributo a mantenere valida la lettura della realtà che ci circonda. Possiamo chiamare questo "il fattore appartenenza", creare cioè in tutti la consapevolezza che la rete è un patrimonio comune, che appartiene a tutti, che è utile a tutti e che tutti abbiamo il dovere di mantenere aggiornata ed efficace soprattutto a favore dei settori meno fortunati e più deboli della nostra società.

La rete, quindi, come strumento di perequazione sociale per quello che concerne la risorsa "informazioni".

Abbiamo detto conoscenza come maggiore consapevolezza, ciò significa anche aumentare gli spazi reali di democrazia per i singoli cittadini, infatti conoscere i meccanismi di funzionamento dei poteri forti della nostra società (burocrazia, politica, ecc.) aumenta la sensibilità ai propri diritti ed agli spazi di iniziativa che sono a disposizione. In questo senso va soprattutto l'area del progetto dedicata alla reale applicazione della L. 241/90.

Conoscenza infine per aumentare la cultura della solidarietà. Generalmente ogni individuo tende ad interagire con soggetti appartenenti a strati sociali ed a culture non lontani dalla propria. Ciò è comprensibile perché è più facile e soprattutto perché non esiste tuttora un reale modello comportamentale di tipo interculturale. Non siamo abituati a confrontarci realmente col diverso da noi.

La rete civica si propone, fra i suoi obbiettivi sulla conoscenza, di creare una "pressione" culturale su questi temi, rivolta soprattutto al mondo dei giovani e della scuola, attraverso gli spazi che saranno messi a disposizione delle associazioni per la solidarietà e principalmente con la nuova iniziativa dell'area per la pace, la solidarietà ed il divario nord/sud.

L'integrazione sarà la logica attraverso cui saranno organizzate le informazioni, indipendentemente dalla fonte originale di approvvigionamento. Ciò significa che la rete civica intende costruire un percorso conoscitivo basato sulla "domanda" e sui "bisogni" dell'utenza, verrà cioè privilegiato un accesso al dato elementare che prescindendo dalla organizzazione che lo gestisce e dalle architetture dei sistemi informativi attraverso cui fluisce per giungere all'utente. L'integrazione permette una lettura facilitata, a "dimensione uomo", delle informazioni, ma non è solo questo il valore aggiunto che induce. Insieme di informazioni integrate, aumentano molto la loro "significatività", una mappa "sensibile" può costituire uno strumento per accedere alle informazioni sui servizi erogati da un qualsiasi soggetto in una certa zona dell'area metropolitana e consentire, quindi, una lettura chiara, immediata e d'insieme del corpo dei servizi a disposizione.

Un altro esempio può essere rappresentato dal problema della ricerca e dell'accesso alle banche dati: si può pensare ad un'unica via d'accesso strutturata per problemi / argomenti ed indipendente dalla fonte, l'analisi ed il conseguente instradamento della richiesta dovrà avvenire in modo trasparente rispetto all'utente. Come si può notare questa "lente" permette una vista molto più penetrante se rapportata ai singoli pezzi del puzzle.

Un altro valore molto significativo dal punto di vista politico ed organizzativo è la ricerca e la determinazione di un linguaggio comune da parte di tutti i soggetti della rete civica. L'obbligo di cooperare alla costruzione della base informativa globale provoca la necessità di costruire una trama comune attraverso cui individuare ed organizzare le informazioni all'interno di un comune progetto di restituzione e mantenimento delle stesse.

La consuetudine alla cooperazione è una componente indispensabile per risolvere uno dei problemi più rilevanti del progetto di rete civica: la gestione del sistema informativo per quanto concerne la validità delle informazioni fornite. Quest'ultimo è il fattore a più alto livello di criticità di tutto il progetto, i due elementi che possono contribuire a mantenere tempestive ed efficaci le informazioni distribuite sono la motivazione politica e sociale dei diversi soggetti e la bontà dell'architettura organizzativa.

Quest'ultimo aspetto deve essere ancora oggetto di una attenta riflessione. Se si ritiene che la rete civica debba avere una propria dignità e consistenza, indipendentemente dai soggetti partecipanti, in quanto patrimonio esclusivo di una comunità, allora occorre definire una costruzione istituzionale ed organizzativa che garantisca i valori che vogliamo salvaguardare.

Conoscenza come apertura al mondo, non solo nell'area della pace e del divario nord/ sud, ma anche in altri settori specifici che, di volta in volta, la rete vorrà attivare in funzione delle volontà espresse dai soggetti e dagli utenti.

Comunicazione

Non significa solo comunicare tramite rete telematica. La rete civica è innanzi tutto un progetto volto a far crescere la qualità della vita di una comunità aumentando i livelli di conoscenza e comunicazione mediante tutti gli strumenti oggi a disposizione. Ciò vuol dire che è necessario differenziare ed aumentare le possibilità di confronto fra gli utenti, favorendo l'integrazione fra forme diverse di comunicazione. Ad esempio discussioni innescate via computer-rete possono continuare con occasioni pubbliche di confronto, una raccolta di testimonianze su un problema raccolte da una scuola via Internet può essere raccolta in una pubblicazione su stampa e diffusa, ecc.

La rete civica, quindi, non deve favorire quei fenomeni di più o meno grave alienazione e frustrazione legati ad un uso monoculturale e maniacale di un solo mezzo di comunicazione come ad esempio la cybervigilanza ossessiva su Internet o la ubriacatura passiva ed ottusa di fronte alla televisione.

Intanto la creazione di una rete civica aumenta la platea dei possibili interlocutori e mette sul tappeto un altro potente strumento di comunicazione che, essendo di pubblica utilità, pone dei problemi riguardo la politica delle tariffe del telefono e dell'accesso ad Internet.

Comunicazione come valore in sé, come strumento utile (anche se non ultimativo) per diminuire conflitti ed incomprensioni e per aumentare il livello di convivenza solidale di tutta la comunità.

La rete civica dell'area metropolitana fiorentina può creare le condizioni perché si costruisca un modo diverso di porsi fra insiemi diversi di soggetti/utenti: ad esempio fra pubblica amministrazione e cittadini. La burocrazia spesso appare come misteriosa ed ostile, la rete è una proposta concreta per cominciare a distruggere incrostazioni, rigidità che hanno sempre più allontanato le istituzioni dai cittadini.

La legge n. 241/90 è un valido aiuto per suffragare e sistematizzare quanto appena detto, ma occorre aumentare il consenso politico degli amministratori e la sensibilità delle strutture amministrative dei singoli enti. A questo proposito si potrebbero creare delle occasioni di confronto e dialogo sia per via consueta (congressi, seminari, ecc.) che attraverso gruppi di discussione

sulla rete aperti ai contributi di tutti coloro che vogliono partecipare, a partire dagli operatori che lavorano nelle amministrazioni pubbliche

Comunicazione vuol dire attivare un processo di dialogo ovvero un flusso bidirezionale di confronto. Ciò significa che deve essere possibile inviare un messaggio a chiunque ed essere in grado di ricevere una risposta. Quanto detto implica creare e diffondere set di indirizzi omogenei per profili di utenti della rete o per temi / bisogni / interessi ecc ed infine occorre costruire, soprattutto negli enti, le articolazioni organizzative necessarie per essere in grado di non lasciare incompiuto alcun processo di comunicazione.

La rete civica permetterà processi di comunicazione di diverso tipo che si possono schematizzare nelle seguenti categorie:

1. comunicazione uno-a-uno;
2. comunicazione uno-a-molti;
3. comunicazione molti-a-uno.

La prima è assimilabile alla posta elettronica nel suo uso normale, alla seconda appartengono i servizi di bacheca elettronica, i messaggi cosiddetti "broadcast" ovvero rivolti ad insiemi consistenti di utenti ed i newsgroup, alla terza i sondaggi, il voto a distanza, le campagne di protesta / sensibilizzazione.

Come si può dedurre da quanto esposto finora, la comunicazione all'interno di una rete civica, è strutturalmente un processo "peer-to-peer", ovvero fra uguali, ogni utente ha un ruolo attivo e partecipa in modo paritario al mantenimento in vita del sistema di dialogo

Un'altra caratteristica importante è la possibilità di arricchimento culturale per chiunque partecipi al processo di confronto, specialmente nel caso dell'attivazione di servizi che coinvolgono il polo "molti". Ciò aumenta sensibilmente la partecipazione ed il senso di appartenenza di ogni singolo utente.