

POLITECNICO DI TORINO
DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA GESTIONALE E DELLA
PRODUZIONE

Collegio di Ingegneria Gestionale – Classe LM/31

Percorso ICT e business analytics per il management



Tesi di Laurea Magistrale

**ANALISI E MIGLIORAMENTO DI STRUMENTI DIGITALI PER
LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI**

Relatore:
Prof. Antonio Vetro'

Candidato:
Selenia Cherchi

Anno Accademico 2024-2025

*Ai miei genitori, Stefano e Sabrina,
per avermi insegnato l'Amore
attraverso la loro perseveranza e il loro sacrificio.*

Indice

1.	Introduzione	5
1.1	Contesto e motivazione	5
1.2	Obiettivi della tesi	6
2.	Contesto teorico e pratiche attuali	7
2.1	Dalla partecipazione “analogica” alla partecipazione digitale	7
2.2	Definizioni fondamentali.....	7
2.3	Modelli e strumenti di e-participation	10
2.3.1	Piattaforme istituzionali vs pratiche informali	10
2.3.2	Esempi e criticità nell’utilizzo concreto	11
2.3.3	L’Arcobaleno della partecipazione digitale.....	12
3.	Caso studio: ePart.....	16
3.1	La piattaforma ePart	16
3.2	Il modello di business di ePart	19
3.3	Confronto con altre soluzioni di sharing	21
3.4	Metodologia di analisi adottata	24
3.3.1	Raccolta e preparazione dei dati.....	25
3.3.2	Tecniche di analisi	25
3.3.3	Raccolta feedback dai comuni.....	26
3.3.4	Approccio comparativo	27
3.5	Analisi dei dati raccolti	28
3.4.1	Caso Chieri.....	29
3.4.2	Caso Milano	46
3.4.3	Caso Palermo.....	60
3.4.4	Confronto tra le tipologie di problemi.....	72

4.	Valutazione e prospettive progettuali	75
4.1	Discussione dei risultati e limiti	75
4.2	Proposte progettuali di miglioramento	77
5.	Conclusioni.....	80
	Riconoscimenti.....	82
	Ringraziamenti	83
	Bibliografia.....	86
	Sitografia di riferimento	87

1. Introduzione

1.1 Contesto e motivazione

Negli ultimi anni, le istituzioni pubbliche sono state profondamente coinvolte dalla trasformazione digitale, un processo che ha ridisegnato i confini dell'interazione tra cittadini e amministrazioni pubbliche. La progressiva digitalizzazione della società ha aperto nuove opportunità di comunicazione, di accesso ai servizi e di partecipazione politica, ponendo le basi per inedite forme di cittadinanza attiva. La diffusione delle tecnologie digitali ha portato allo sviluppo di piattaforme progettate per sostenere la partecipazione civica e rendere più trasparenti i processi amministrativi. Questi strumenti, pensati per rafforzare il ruolo attivo dei cittadini nella vita pubblica, si presentano oggi in forme diverse: portali web, social network, applicazioni mobili e servizi online messi a disposizione dalle istituzioni. Tutti contribuiscono a ridefinire i modi in cui i cittadini interagiscono con la Pubblica Amministrazione, offrendo nuove opportunità di comunicazione e collaborazione. La tecnologia, in questo senso, viene percepita come un mezzo capace di superare le rigidità e la distanza tipiche della partecipazione politica tradizionale, rendendo i processi decisionali più accessibili e dinamici. Le piattaforme di e-participation incarnano questa prospettiva: nascono per facilitare lo scambio bidirezionale tra cittadini e amministrazioni e per promuovere modalità di decisione più inclusive ed efficienti. L'adozione di tali strumenti non risponde unicamente a motivazioni di tipo tecnico o gestionale, ma riflette anche trasformazioni di ordine culturale e normativo. La digitalizzazione è oggi riconosciuta come una componente essenziale delle politiche pubbliche, volta a rafforzare la fiducia reciproca tra cittadini e istituzioni e ad avvicinare l'azione politica ai bisogni concreti delle comunità locali.

Tuttavia, come sottolineano Fiorella De Cindio e Andrea Trentini nel libro *Dal Tecnocivismo alla Cittadinanza Digitale*, il bilancio della cosiddetta "democrazia digitale" resta fortemente eterogeneo. In molti casi, le piattaforme risultano sottoutilizzate o non pienamente integrate nei processi amministrativi; la loro progettazione non è sempre centrata sull'utente, e la mancanza di risorse dedicate alla gestione riduce la capacità delle amministrazioni di rispondere in tempi adeguati. In altri contesti, la digitalizzazione ha finito addirittura per rafforzare logiche centralizzate, producendo più controllo che inclusione. Alla luce di queste ambivalenze, diventa fondamentale interrogarsi non solo sulla diffusione delle piattaforme di e-participation, ma anche sulla loro effettiva efficacia, valutandone la qualità progettuale e il reale impatto sui processi partecipativi. Quindi, l'informatica, intesa non solo come disciplina tecnica ma anche come strumento di analisi sociale, rappresenta un osservatorio privilegiato per comprendere queste dinamiche.

In questo quadro, la piattaforma ePart, dedicata alla segnalazione di disservizi urbani, rappresenta un caso emblematico per indagare il funzionamento reale degli strumenti di *citizen reporting*.

Analizzarne l'utilizzo consente di mettere in luce i fattori che favoriscono o ostacolano il coinvolgimento dei cittadini nella gestione della cosa pubblica, nonché di valutare come il digitale possa incidere concretamente sulle pratiche di partecipazione civica.

1.2 Obiettivi della tesi

La presente tesi si propone di indagare in che misura le piattaforme di e-participation siano in grado di coinvolgere attivamente i cittadini nei processi decisionali relativi alla gestione della città, e quali fattori ne condizionino l'efficacia. L'obiettivo generale è quindi duplice: da un lato comprendere le dinamiche di utilizzo di questi strumenti, dall'altro identificare i criteri che determinano il successo o il fallimento delle loro implementazioni.

L'interrogativo principale può essere articolato in una serie di sotto-domande:

1. *Efficacia comparata* – In che misura ePart si dimostra efficace rispetto ad altre piattaforme di partecipazione digitale? Quali sono le differenze di approccio e di risultati tra soluzioni istituzionali e pratiche più informali?
2. *Ostacoli all'adozione* – Quali barriere incontrano i cittadini nell'utilizzo di ePart (ad esempio legate a usabilità, accessibilità, promozione o fiducia)?
3. *Fattori di successo* – Quali caratteristiche tecniche, organizzative, comunicative contribuiscono a determinare un buon funzionamento di una piattaforma di e-participation?
4. *Dimensioni della partecipazione* – In che modo le diverse forme di coinvolgimento (informativa, consultiva, decisionale) si manifestano concretamente nelle interazioni che avvengono tramite ePart?

L'analisi si concentra in primo luogo su ePart, ma verranno considerati anche casi paralleli e complementari per delineare un quadro comparativo e contestualizzare le osservazioni.

Un ulteriore obiettivo consiste nell'individuare strategie di miglioramento delle piattaforme, fornendo raccomandazioni concrete per potenziarne l'efficacia e l'impatto sulla cittadinanza. L'attenzione sarà rivolta non solo agli aspetti tecnici, ma anche a quelli organizzativi e comunicativi, indispensabili per garantire una partecipazione realmente inclusiva e significativa.

In sintesi, la tesi mira a contribuire al dibattito sulla cittadinanza digitale e sull'innovazione civica, analizzando un caso concreto come ePart e proponendo spunti per l'evoluzione delle pratiche di e-participation a livello locale e nazionale.

2. Contesto teorico e pratiche attuali

2.1 Dalla partecipazione “analogica” alla partecipazione digitale

Negli anni precedenti alla diffusione capillare di Internet, la partecipazione dei cittadini prendeva forma prevalentemente attraverso strumenti “analogici”: assemblee pubbliche in presenza, audizioni, sportelli URP, petizioni cartacee, referendum locali, consigli di quartiere...e così via. Queste pratiche, pur radicate, soffrivano di limiti strutturali, come ad esempio barriere temporali e logistiche (presenza fisica, orari), costi organizzativi elevati, asimmetria informativa e scarsa tracciabilità dei contributi.

Con la progressiva digitalizzazione (accesso a Internet, dispositivi mobili, social media, piattaforme web), emersero nuove modalità di partecipazione in grado di ridurre le barriere d'ingresso: consultazioni online, segnalazioni geolocalizzate, forum deliberativi, bilanci partecipativi digitali. Questa transizione non sostituisce le forme tradizionali, ma le integra e in alcuni casi le trasforma. Infatti, in questo modo i processi diventano ibridi (online/offline), più frequenti, potenzialmente più inclusivi, ma richiedono nuove competenze, come l'alfabetizzazione digitale, e nuove capacità organizzative da parte delle amministrazioni.

2.2 Definizioni fondamentali

Per poter affrontare con consapevolezza il tema della partecipazione digitale, è necessario chiarire alcuni concetti chiave che costituiscono la base teorica e operativa di questa tesi. In particolare, si definiscono qui i termini *cittadinanza digitale*, *partecipazione pubblica*, *e-participation* e *bilancio partecipativo*, ai quali si aggiungono riferimenti a dimensioni fondamentali come la trasparenza e la condivisione (sharing), che emergono come elementi cruciali nella letteratura e negli strumenti analizzati nei capitoli successivi.

Cittadinanza digitale

Il concetto di cittadinanza digitale fa riferimento all'insieme di diritti, doveri, competenze e pratiche che permettono ai cittadini di partecipare attivamente alla vita pubblica attraverso l'uso consapevole delle tecnologie digitali. Non si tratta soltanto di accedere ai servizi online offerti dalle pubbliche amministrazioni, ma anche di sviluppare un pensiero critico sull'uso degli strumenti digitali, conoscere e tutelare i propri diritti (ad esempio la protezione dei dati personali), ed essere in grado di esercitarli.

Secondo il modello *dell’Arcobaleno della partecipazione digitale* proposto da Fiorella De Cindio e Andrea Trentini, la cittadinanza digitale si fonda su un insieme di diritti essenziali che riguardano l’accesso alle tecnologie, la disponibilità di connessioni adeguate e le competenze necessarie per utilizzarle in modo consapevole. Questi elementi costituiscono le condizioni di base che permettono ai cittadini di esercitare altri diritti più sostanziali, come la trasparenza delle informazioni, la possibilità di condividere dati e opinioni, la consultazione pubblica e la partecipazione ai processi democratici.

In questa prospettiva, la cittadinanza digitale non rappresenta soltanto un requisito tecnico legato all’uso delle tecnologie, ma anche una sfida politica e culturale. Significa promuovere una società in cui ogni individuo possa partecipare attivamente alla vita collettiva, contribuendo in modo informato alle decisioni pubbliche e al controllo delle istituzioni.

Partecipazione pubblica

Per partecipazione pubblica si intende il coinvolgimento, diretto oppure mediato, dei cittadini nei processi decisionali che riguardano la gestione dei beni comuni e delle politiche pubbliche.

Questa partecipazione può assumere forme differenti: dalla semplice consultazione fino alla co-decisione o alla co-produzione di politiche e servizi. Le esperienze partecipative possono svilupparsi in contesti istituzionali, come i bilanci partecipativi, le piattaforme di consultazione online o i forum civici promossi dai Comuni, ma anche attraverso pratiche spontanee nate dal basso, come petizioni digitali, gruppi social o iniziative civiche autorganizzate.

La qualità e l’efficacia della partecipazione pubblica dipendono da diversi fattori: l’accessibilità degli strumenti, la trasparenza dei processi, la volontà politica delle istituzioni e la fiducia dei cittadini; senza questi elementi, il rischio è che gli strumenti di partecipazione rimangano vuoti contenitori, incapaci di incidere realmente sui processi decisionali.

Partecipazione digitale (e-participation)

Con il termine e-participation si fa riferimento all’utilizzo delle tecnologie digitali per facilitare e ampliare le modalità di partecipazione dei cittadini alla vita pubblica. Le piattaforme di e-participation possono supportare attività differenti:

- la segnalazione di disservizi sul territorio (es. ePart),
- la consultazione di documenti pubblici e l’accesso ai dati (open government),
- la partecipazione a dibattiti e forum online,
- la votazione di proposte o la co-creazione di progetti.

Questi strumenti promettono una maggiore inclusività, abbattendo barriere fisiche e temporali, ma pongono nuove sfide: progettazione orientata all'utente, accessibilità per tutte le fasce della popolazione, protezione della privacy, qualità del dialogo e soprattutto capacità di tradurre il contributo dei cittadini in decisioni concrete.

In linea con il modello dell'Arcobaleno della partecipazione digitale, l'e-participation può collocarsi a diversi livelli, dal semplice sharing di informazioni, alla consultazione formale, fino a forme di vera e propria democrazia digitale. Questo aiuta a distinguere gli strumenti che hanno solo un ruolo informativo da quelli che consentono una reale incidenza sui processi decisionali.

E-government

Per e-government si intende l'uso delle ICT per erogare servizi pubblici e migliorare i processi interni della PA, come servizi online, pagamenti digitali, identità digitale, notifiche, sportelli telematici, il cui obiettivo primario è l'efficienza.

Per e-participation, come si è descritto, si intende l'impiego delle tecnologie per coinvolgere i cittadini nella formazione, implementazione e valutazione delle politiche pubbliche (informazione, consultazione, deliberazione), con l'obiettivo primario di inclusione e qualità democratica.

I due ambiti sono complementari: mentre un buon e-government crea le precondizioni (accesso, usabilità, fiducia) per un'efficace e-participation; viceversa, pratiche partecipative ben disegnate spingono la PA a migliorare servizi e processi (ciclo virtuoso).

Bilancio partecipativo

Il bilancio partecipativo è uno degli strumenti più noti e consolidati di democrazia partecipativa, consiste nel destinare una parte del bilancio comunale a progetti proposti e votati direttamente dai cittadini, in questo modo la cittadinanza partecipa attivamente alla definizione delle priorità di spesa, contribuendo a rendere più trasparente la gestione delle risorse pubbliche e più forte il legame tra decisioni politiche e bisogni reali della comunità. Il bilancio partecipativo è spesso citato come esempio di livello avanzato di partecipazione, in quanto richiede un coinvolgimento diretto e produce effetti concreti. Tuttavia, la sua efficacia dipende dalla capacità dell'amministrazione di comunicare il processo, garantire inclusività e trasformare i risultati delle votazioni in azioni concrete.

2.3 Modelli e strumenti di e-participation

2.3.1 Piattaforme istituzionali vs pratiche informali

Negli ultimi anni, le modalità di utilizzo degli strumenti digitali per la partecipazione pubblica si sono moltiplicate e diversificate. Accanto alle piattaforme istituzionali, progettate per gestire processi deliberativi, consultazioni o segnalazioni di disservizi, si sono affermate anche forme di partecipazione più spontanee e informali, che trovano spazio in ambienti quotidiani come i social network, le chat di quartiere o i portali di petizioni online. È il caso, ad esempio, dei gruppi Facebook dedicati a specifiche zone della città o delle chat su WhatsApp e Telegram utilizzate dai cittadini per coordinarsi o segnalare problemi, così come di piattaforme come Change.org, nate per raccogliere sostegno su singole cause.

Le piattaforme promosse dalle amministrazioni pubbliche presentano indubbi vantaggi: sono pensate per essere integrate nei flussi amministrativi e permettono di garantire tracciabilità, trasparenza e un riconoscimento formale dei risultati ottenuti (come avviene nei bilanci partecipativi o nei processi di voto online). Tuttavia, come evidenziano diversi studi (De Cindio & Trentini, 2020; OECD, 2021), queste soluzioni incontrano spesso difficoltà legate alla scarsa usabilità (interfacce poco intuitive, procedure complesse) e soprattutto alla limitata partecipazione dei cittadini, che tende a rimanere bassa se non sono previste azioni mirate di comunicazione o momenti di formazione. Al contrario, gli strumenti informali sono percepiti come più accessibili: la loro familiarità d'uso riduce le barriere di ingresso e incoraggia un dialogo immediato e spontaneo. È per questo che, in molte città, gruppi social e chat civiche mostrano una vitalità maggiore rispetto alle piattaforme istituzionali ufficiali. Tuttavia, questi canali presentano limiti significativi: non garantiscono procedure di archiviazione e verifica dei dati, mancano di trasparenza e raramente producono effetti concreti in termini di atti o decisioni amministrative.

La coesistenza tra piattaforme istituzionali e pratiche informali è quindi complessa: in alcuni casi le due dimensioni si rafforzano a vicenda (le segnalazioni informali stimolano l'uso delle piattaforme ufficiali, e viceversa), in altri generano frammentazione e conflitti. Ad esempio, un cittadino può percepire maggiore utilità nello scrivere su un gruppo Facebook, perché ottiene risposte immediate da altri cittadini, ma questa segnalazione non entra nel flusso amministrativo formale, rimanendo senza conseguenze operative.

Questa tensione solleva due questioni cruciali:

1. migliorare le piattaforme ufficiali per renderle più accessibili, intuitive e integrate nelle pratiche quotidiane dei cittadini;
2. valorizzare le pratiche informali senza perdere le garanzie di qualità, tracciabilità e legittimità che solo gli strumenti istituzionali possono offrire.

La sfida che emerge, dunque, non riguarda soltanto l'adozione delle tecnologie, ma coinvolge in modo profondo anche l'organizzazione e la cultura delle istituzioni. Occorre lavorare per colmare la distanza che oggi separa la rigidità e la burocrazia delle piattaforme ufficiali dalla spontaneità tipica dei canali informali, così da costruire un ambiente di partecipazione più coerente, accessibile e realmente inclusivo.

2.3.2 Esempi e criticità nell'utilizzo concreto

Per comprendere meglio il funzionamento delle piattaforme di e-participation, è utile osservare alcuni casi concreti, evidenziandone i punti di forza e le principali criticità.

Piattaforme pienamente controllate da amministrazioni pubbliche

- **ePart:** è una piattaforma italiana e rappresenta uno degli strumenti più diffusi per la segnalazione di disservizi urbani. La piattaforma consente ai cittadini di localizzare con precisione il problema su una mappa, allegare fotografie e monitorare lo stato della segnalazione fino alla sua chiusura. Queste funzionalità costituiscono i principali punti di forza del sistema, che si propone come un canale diretto e trasparente di comunicazione tra cittadini e amministrazioni. Tuttavia, l'esperienza d'uso evidenzia anche alcune criticità: l'interfaccia non sempre risulta intuitiva e la lentezza delle risposte da parte dei comuni rischia di ridurre la fiducia degli utenti e la loro propensione a partecipare. Inoltre, la possibilità di inviare segnalazioni anche a enti non convenzionati, senza la certezza che vengano effettivamente prese in carico, genera talvolta ambiguità e disorientamento.
- **Decidim:** piattaforma open source adottata in numerose città europee, tra cui Barcellona e Milano, e pensata per gestire processi partecipativi più complessi, come i bilanci partecipativi o le consultazioni pubbliche. Il suo punto di forza risiede negli elevati standard di trasparenza, tracciabilità e personalizzazione dei percorsi di partecipazione. Tuttavia, tali caratteristiche comportano anche una maggiore complessità tecnica e organizzativa: la piattaforma richiede infatti risorse significative per la gestione e può risultare meno accessibile agli utenti con minori competenze digitali.
- **Municipium:** applicazione mobile molto utilizzata dai comuni italiani per concentrare in un unico spazio digitale diversi servizi per il cittadino: dalle segnalazioni agli appuntamenti, fino alle notifiche e agli avvisi pubblici. Rispetto a strumenti precedenti, viene percepita come più moderna e user-friendly, ma presenta alcuni limiti: la scarsa possibilità di personalizzare le funzionalità e, secondo molte amministrazioni, una ridotta visibilità pubblica delle segnalazioni, che restano accessibili solo all'ente e non alla collettività, a differenza di quanto avviene con ePart.

Piattaforme non pienamente controllate da amministrazioni pubbliche

Accanto alle piattaforme istituzionali, si sono affermati strumenti “informali” che rispondono all’esigenza di comunicazioni rapide e accessibili:

- **Gruppi Facebook:** permettono discussioni pubbliche e raggiungono facilmente centinaia di persone, ma le segnalazioni non sono ufficialmente registrate né tracciabili.
- **Chat WhatsApp/Telegram:** consentono uno scambio immediato tra cittadini, ma senza raccolta sistematica o presa in carico istituzionale.
- **Siti di petizioni online:** consentono di raccogliere firme in tempi rapidi, ma hanno scarso impatto se non accompagnati da un riconoscimento formale da parte delle istituzioni.

Dall’analisi di questi casi emergono alcune problematiche ricorrenti:

- interfacce non sempre intuitive o accessibili;
- lentezza o assenza di risposte, spesso dovuta a carenza di integrazione nei flussi amministrativi;
- rischio di “illusioni partecipative” quando il cittadino non è consapevole se il comune abbia effettivamente adottato la piattaforma;
- bassa partecipazione dovuta a scarsa promozione o motivazione;
- frammentazione tra strumenti ufficiali e pratiche informali, con rischio di generare confusione, inefficienza e sfiducia.

Questi esempi mostrano che, sebbene le piattaforme digitali abbiano il potenziale di ampliare la partecipazione civica, la loro efficacia concreta dipende da un insieme di fattori organizzativi, tecnologici e relazionali.

2.3.3 L’Arcobaleno della partecipazione digitale

Tra i framework concettuali elaborati in letteratura per interpretare e valutare le pratiche di cittadinanza digitale, il modello dell’Arcobaleno della partecipazione digitale, proposto da Fiorella De Cindio, rappresenta uno strumento particolarmente utile per classificare e comprendere i diversi livelli a cui si articola la partecipazione resa possibile dalle tecnologie digitali.

Il modello nasce dall’osservazione che non tutte le pratiche di e-participation si collocano sullo stesso piano: alcune hanno natura prevalentemente tecnica e abilitante, altre incidono direttamente sui diritti sostanziali di partecipazione e decisione dei cittadini.

Per questo motivo, il modello distingue **otto** livelli, raggruppati in due categorie principali:

1. Livelli tecnico-infrastrutturali (Tecnocivismo)

Questi rappresentano le condizioni di base, i “diritti di cittadinanza digitale” senza i quali non è possibile accedere a forme più avanzate di partecipazione. Sono assimilabili a diritti abilitanti, perché costituiscono precondizioni necessarie:

- LIVELLO 0: **The Net**, infrastruttura di rete e connettività.
- LIVELLO 1: **Access**, accesso effettivo agli strumenti digitali.
- LIVELLO 2: **Education**, alfabetizzazione digitale e competenze informatiche.
- LIVELLO 3: **Services**, disponibilità di servizi digitali da parte delle amministrazioni.

2. Livelli dei diritti sostanziali (Cittadinanza Digitale):

- LIVELLO 4: **Transparency**, trasparenza delle informazioni pubbliche.
- LIVELLO 5: **Sharing**, condivisione di informazioni e pratiche collaborative tra cittadini e istituzioni.
- LIVELLO 6: **Consultation**, consultazione diretta dei cittadini sui processi decisionali.
- LIVELLO 7: **Democracy**, partecipazione attiva e decisionale, fino alla co-produzione delle politiche pubbliche.

Questi livelli qualificano la partecipazione dei cittadini nei processi decisionali, permettendo di valutare la profondità e la qualità dell’interazione digitale tra cittadini e istituzioni.

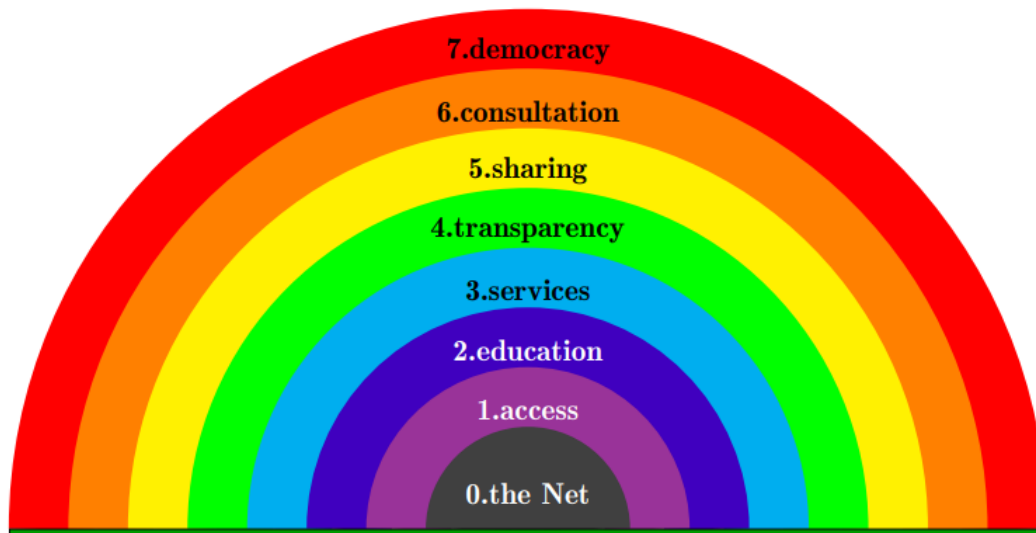


Figura 1: L'Arcobaleno dei diritti di cittadinanza nell'era digitale.

Il modello proposto da De Cindio e Trentini offre un duplice contributo. Da un lato, consente di leggere in modo più fine il ruolo svolto dalle diverse piattaforme, distinguendo ciò che effettivamente abilitano all'interno dei processi di partecipazione. Attraverso questa lente è possibile comprendere, ad esempio, che gli ambienti di citizen reporting (come FixMyStreet, IRIS Venezia o ePart) operano principalmente nell'ambito dello *sharing* (livello 5), poiché permettono ai cittadini di produrre e condividere dal basso informazioni utili alla gestione dello spazio urbano. In presenza di meccanismi strutturati di presa in carico e di restituzione, tali strumenti possono raggiungere anche il livello 6, quello della *consultation*; mentre contribuiscono alla trasparenza (livello 4) quando rendono pubblici dati e stati di avanzamento delle segnalazioni. Soltanto nei casi in cui siano collegati a processi deliberativi concreti, come la definizione di priorità d'intervento o i bilanci partecipativi, si può parlare di un vero passaggio al livello 7, quello della *democracy*. Dall'altro lato, il modello mette in evidenza come pratiche digitali e pratiche tradizionali si intreccino tra loro: dimensioni come l'educazione digitale (livello 2) o la disponibilità di servizi online (livello 3) influenzano direttamente la qualità delle forme superiori di partecipazione, dallo *sharing* alla consultazione, fino ai processi decisionali veri e propri.

Piattaforma/Strumento	Livello Arcobaleno	Note sintetiche
ePart	<i>Consultation</i>	Open source. Citizen reporting, segnalazioni visibili pubblicamente.
Decidim	<i>Consultation/ Democracy</i>	Open source. Bilanci partecipativi, consultazioni pubbliche.
Municipium	<i>Sharing / Transparency</i>	Closed source. Citizen reporting, segnalazioni private cittadino-PA.
Social network (es. Gruppi Facebook)	<i>Sharing</i>	Closed source. Condivisioni e discussioni, non collegabili ad atti/processi amministrativi.
Chat (WhatsApp/Telegram)	<i>Sharing</i>	Closed source. Condivisioni e discussioni, non collegabili ad atti/processi amministrativi.
Change.org	<i>Sharing</i>	Closed source. Petizioni online, non collegabili ad atti/processi amministrativi.

Tabella 1: Confronto tra piattaforme

Nel suo complesso, l’Arcobaleno della partecipazione si configura quindi come un quadro di riferimento utile anche in chiave comparativa. Ogni piattaforma, o servizio digitale, può essere posizionata su uno o più livelli del modello, rendendo possibile un confronto coerente tra strumenti che agiscono su piani diversi della cittadinanza digitale. In questo modo si evitano paragoni impropri (ad esempio tra sistemi di segnalazione e piattaforme deliberative) e si possono valutare in maniera più significativa le caratteristiche e le potenzialità di ciascun caso.

Quindi, dal punto di vista metodologico, questo framework è utile come strumento comparativo, dal momento che consente di mappare ogni piattaforma/soluzione sul (o sui) livelli attivati, evita confronti fuorvianti tra strumenti che operano su livelli diversi (ad esempio confrontare un sistema di segnalazioni con un bilancio partecipativo) e supporta la definizione di criteri di valutazione coerenti con il livello prevalente (per *sharing*: volume/qualità delle segnalazioni, copertura tematica, tempi e modalità di risposta; per *consultation*: tassi di presa in carico e ritorno informativo; per *Transparency*: disponibilità e qualità degli open data; per *Democracy*: qualità del “patto partecipativo”, inclusione, esiti e loro implementazione).

In sintesi, l’Arcobaleno della partecipazione digitale non è solo uno schema descrittivo, ma un vero e proprio strumento analitico: permette di valutare dove si collocano le piattaforme, quali diritti e possibilità garantiscono ai cittadini e, soprattutto, quali mancano per raggiungere livelli più avanzati di partecipazione.

Nel proseguo della tesi, l’Arcobaleno sarà utilizzato in modo operativo: per posizionare ePart e le piattaforme di confronto sul livello 5 (*Sharing*), evidenziando sconfinamenti verso *Transparency* (pubblicazione di stati e dati) e *Consultation* (workflow di gestione); per delimitare il perimetro del confronto (focalizzazione sullo *sharing*); per derivare una griglia di indicatori coerente con tale livello (partecipazione effettiva, concentrazione dei contributi, backlog e tempi di gestione, copertura tematica, qualità del feedback), rinviando a capitoli successivi l’analisi quantitativa.

In sintesi, l’Arcobaleno non è solo una tassonomia, ma è un “attrezzo” analitico che aiuta a collegare scelte tecniche e organizzative con diritti e pratiche di cittadinanza, rendendo trasparente dove una piattaforma agisce oggi e quali passaggi sarebbero necessari per salire di livello.

3. Caso studio: ePart

3.1 La piattaforma ePart

ePart è una piattaforma digitale di partecipazione civica, nata come “social network dei cittadini che partecipano” e pensata per facilitare l’interazione tra comunità locali e Pubblica Amministrazione. Si tratta di una declinazione delle pratiche di e-democracy applicata al contesto dei servizi urbani, in linea con le soluzioni di e-government 2.0. L’obiettivo principale è quello di rendere più diretta, trasparente e monitorabile la collaborazione dei cittadini alla gestione della “cosa pubblica”.

La piattaforma consente a qualsiasi cittadino registrato o no, di segnalare disservizi e problematiche presenti sul territorio comunale. Le segnalazioni possono essere inoltrate tramite il sito web (www.epart.it) oppure attraverso l’applicazione mobile: in entrambi i casi, il sistema richiede di localizzare il problema su una mappa digitale, selezionare la tipologia di problema (tra cui ambiente, arredo urbano, strade, illuminazione pubblica, rifiuti, barriere architettoniche e molte altre) ed eventualmente allegare una fotografia. Una volta inserita la segnalazione, questa viene resa visibile sulla mappa del Comune, permettendo a tutti gli utenti di consultarla e seguirne l’iter di avanzamento. L’evoluzione è scandita da diversi stati di avanzamento, tra cui: “in approvazione”, “in carico”, “lavori in corso”, “risolta” o “sospesa”. Per ogni aggiornamento di stato, il cittadino riceve una notifica via e-mail, potendo così monitorare l’evoluzione della propria segnalazione fino alla conclusione. Questa struttura garantisce un elevato livello di trasparenza e contribuisce a rafforzare il rapporto di fiducia tra cittadini e istituzioni.

Dal lato amministrativo, ePart offre un pannello di back office per la gestione da parte degli uffici comunali, consentendo di smistare le segnalazioni tra i vari settori competenti, monitorarne l’avanzamento e coordinare le risposte. In questo senso, la piattaforma non è solo un canale di comunicazione, ma anche un supporto gestionale interno, che può contribuire a migliorare l’organizzazione e il coordinamento degli interventi.

Sul piano della diffusione, ePart è stata adottata, a vario livello, da oltre 700 Comuni italiani, ma la partecipazione effettiva è rimasta molto disomogenea in quanto solo una minoranza di essi (circa 17, secondo dati recenti) presenta più di 100 segnalazioni totali. Questo dato evidenzia una criticità ricorrente: la mera introduzione di uno strumento digitale non è sufficiente a garantire un reale coinvolgimento civico, ma è necessario affiancare l’adozione tecnologica a processi organizzativi ben strutturati, uniti a una comunicazione efficace e alla capacità di dimostrare ai cittadini che le segnalazioni portano a interventi concreti.

Un elemento peculiare della piattaforma è la possibilità di effettuare segnalazioni anche in Comuni non convenzionati. In questi casi, il sistema inoltra la segnalazione a un indirizzo di posta elettronica dell’URP del comune reperito online, senza che vi sia necessariamente un accordo

formale o un flusso strutturato di gestione. Come sottolineato da De Cindio, questa scelta ha avuto soprattutto una funzione promozionale verso le amministrazioni, con l'intento di stimolare l'adesione al servizio, tuttavia, ha generato un'ambiguità significativa: i cittadini non sempre sono consapevoli che l'amministrazione locale non è tenuta a rispondere né a gestire i problemi segnalati e questo può alimentare aspettative disattese oltre ad una perdita di fiducia sia nella piattaforma sia nell'istituzione nei casi in cui non vi sia alcun riscontro.

Un caso particolarmente significativo è quello del Comune di Chieri, che dal 2015 utilizza la piattaforma ePart come canale strutturato di partecipazione civica. Con oltre 6.000 segnalazioni complessive, Chieri figura tra i comuni italiani più attivi nell'impiego dello strumento, seconda soltanto a Udine per volume di utilizzo. L'esperienza maturata nel corso degli anni evidenzia come l'efficacia di ePart derivi non tanto dalla tecnologia in sé, quanto dall'integrazione tra innovazione digitale, procedure organizzative ben definite e una relazione di fiducia con la cittadinanza. Solo nel 2024 sono state registrate 533 segnalazioni, delle quali circa il 60% ha avuto un seguito operativo (presa in carico, lavori in corso o chiusura). Le aree più frequentemente segnalate riguardano illuminazione pubblica, manutenzione stradale e verde urbano, settori in cui l'interazione tra cittadini e amministrazione risulta particolarmente rilevante.

Pur a fronte di risultati positivi, permangono alcune criticità tecniche: il codice sorgente della piattaforma non riceve aggiornamenti da tempo e alcune funzionalità non risultano pienamente operative. Ciò non toglie che l'esperienza chierese metta in luce un potenziale importante: strumenti digitali di questo tipo, se adeguatamente gestiti e supportati da processi organizzativi coerenti, possono costituire la base per evoluzioni più avanzate della partecipazione, come bilanci partecipativi, consultazioni pubbliche o percorsi di co-creazione delle politiche locali.

L'esperienza di ePart si colloca in una zona intermedia dell'Arcobaleno della partecipazione digitale: quando la piattaforma è adottata formalmente da un Comune, con back-office attivo e workflow definiti, ePart opera di fatto a livello *Consultation*: le segnalazioni vengono prese in carico, instradate verso gli uffici competenti e possono generare interventi strutturati. Nei contesti in cui manca un accordo istituzionale e le segnalazioni sono semplicemente inoltrate a un indirizzo generico (come nel caso di Milano e Palermo), ePart rimane invece al livello *Sharing*, perché abilita la condivisione pubblica dei problemi ma non garantisce un processo di gestione visibile e tracciabile. I cittadini hanno a disposizione uno strumento semplice per condividere informazioni sui problemi urbani, rendendole visibili sia agli altri utenti sia all'amministrazione comunale. Questo approccio consente la costruzione di un archivio condiviso e trasparente di segnalazioni, ma non comporta ancora un coinvolgimento diretto dei cittadini nelle fasi decisionali o deliberative. In altre parole, ePart abilita una partecipazione di tipo collaborativo, in cui l'apporto dei cittadini si concentra sulla rilevazione e comunicazione dei disservizi, mentre le decisioni operative restano in capo all'ente locale.

Inoltre, ePart mostra anche connessioni potenziali con il livello della *Transparency*, poiché rende pubbliche le informazioni sullo stato delle segnalazioni. Rimane invece distante dal livello più avanzato della *Democracy*, non prevedendo strumenti di co-decisione o di co-produzione delle politiche pubbliche. Questa collocazione intermedia rende ePart un caso di studio particolarmente interessante, è uno strumento semplice e accessibile, che mette in rete cittadini e amministrazioni, ma che porta con sé criticità strutturali legate sia alla tecnologia (aggiornamenti software limitati, usabilità non sempre ottimale) sia alle modalità organizzative e politiche delle amministrazioni locali.

Oltre agli aspetti funzionali e alla collocazione di ePart all'interno dell'Arcobaleno della Cittadinanza Digitale, è utile soffermarsi anche sulle logiche economiche e organizzative che ne sostengono il funzionamento. La piattaforma, infatti, non è soltanto uno strumento civico, ma anche un prodotto commerciale, con un modello di business specifico che incide sulla sua diffusione, sul livello di utilizzo e sulle aspettative di cittadini e amministrazioni.

3.2 Il modello di business di ePart

L'analisi di ePart può essere letta attraverso le lenti dei mercati multi-lato, che rappresentano uno dei modelli più studiati nell'economia delle piattaforme digitali. ePart, infatti, agisce come una piattaforma a due lati (*two-sided platform*): da un lato i cittadini, che generano segnalazioni, dall'altro le amministrazioni pubbliche, che possono decidere se sottoscrivere un abbonamento per integrare pienamente lo strumento nei propri processi.

Come accade in molte piattaforme, il modello adottato è di tipo *freemium*: i cittadini hanno accesso gratuito al servizio, diventando il lato “sussidiato” (*subsidy side*), mentre le amministrazioni rappresentano il lato “pagante” (*money side*), con entrate per il fornitore/ sviluppatore della piattaforma sotto forma di canone annuo di servizio. Il valore per i cittadini consiste nella possibilità di far emergere problemi del territorio in modo semplice e immediato, mentre per i Comuni convenzionati il vantaggio risiede nella disponibilità di un back-office gestionale dedicato, nella personalizzazione delle categorie di segnalazione in base alle competenze interne e negli strumenti di monitoraggio che consentono di valutare tempi di risposta e tassi di chiusura. Il modello economico e operativo di ePart nasce per rispondere a uno dei dilemmi più classici dell'economia delle piattaforme digitali, noto come “*chicken-and-egg problem*”: *come attrarre un primo gruppo di utenti quando il valore del servizio dipende proprio dalla presenza dell'altro lato del mercato?*

Per superare questo ostacolo, i promotori di ePart hanno adottato una strategia precisa, puntando sul lato sussidiato, cioè quello dei cittadini. Fin dalle fasi iniziali, infatti, la piattaforma ha consentito l'invio di segnalazioni anche nei Comuni non ancora convenzionati, generando così un flusso spontaneo di contenuti e di richieste “dal basso”. Questa dinamica ha permesso di costruire rapidamente una base di utenti attivi e un patrimonio informativo visibile, che ha agito come leva di pressione e marketing verso il lato pagante, costituito dalle amministrazioni comunali.

Il funzionamento di ePart si fonda quindi su effetti di rete *indiretti*: più cittadini utilizzano la piattaforma, maggiore diventa l'interesse dei Comuni ad aderire, poiché lo strumento si trasforma in un canale di ascolto diretto della domanda civica; viceversa, più amministrazioni aderiscono e garantiscono risposte effettive, più cresce la fiducia dei cittadini e la loro propensione a partecipare.

Questa architettura, pur efficace nel generare massa critica, comporta anche alcune *esternalità negative*. Nei territori in cui manca un accordo formale con l'amministrazione, le segnalazioni restano spesso senza seguito, alimentando aspettative disattese e minando la credibilità complessiva della piattaforma. In altre parole, la stessa strategia che ha permesso di attivare la partecipazione può, in assenza di un adeguato supporto istituzionale, produrre effetti contrari sulla fiducia degli utenti.

Dal lato delle amministrazioni, il modello genera *lock-in*: la personalizzazione delle categorie, l'integrazione con i processi interni e l'uso di dati storici creano costi di switching elevati. Il caso

di Chieri, comune che ha poi scelto di migrare verso Municipium, dimostra che il cambiamento comporta un significativo sforzo organizzativo e di riallineamento dei dati e ciò rappresenta una barriera all'uscita, tipica delle piattaforme che si inseriscono nei workflow gestionali delle organizzazioni.

Un ulteriore elemento di interesse riguarda il ruolo dei dati come asset strategico. L'archivio di segnalazioni raccolte non rappresenta solo un flusso di input, ma una base informativa che può essere utilizzata per analisi predittive, benchmarking tra città, e per misurare fenomeni urbani su scala nazionale. In questo senso, il valore della piattaforma non è limitato all'interfaccia utente, ma si estende alla capacità di trasformare i dati grezzi in conoscenza utile sia per i Comuni sia per il fornitore stesso.

Infine, ePart si caratterizza come una piattaforma che opera in mercati localizzati, in cui ogni Comune costituisce un mercato distinto: la presenza di segnalazioni a Palermo non influisce direttamente sull'adozione a Milano, così come la crescita non è lineare ma a "macchia di leopardo". Questo contrasta con altre piattaforme digitali globali di altro tipo (come Uber o Airbnb) e mostra come, nel settore pubblico, la scalabilità sia condizionata dalla frammentazione istituzionale.

In conclusione, il modello di business di ePart può essere interpretato come un ibrido tra strumento civico e prodotto commerciale: da un lato abilita la partecipazione dei cittadini, dall'altro monetizza attraverso contratti con le amministrazioni. La sua sostenibilità dipende dalla capacità di generare effetti di rete senza compromettere la fiducia dei cittadini, bilanciando le logiche del mercato con quelle della governance pubblica.

Alla luce di queste considerazioni sul modello di business, diventa interessante collocare ePart all'interno di un quadro comparativo con altre piattaforme digitali per la segnalazione dei disservizi e la partecipazione civica. Il confronto consente di mettere in evidenza analogie e differenze non solo sul piano tecnologico e funzionale, ma anche rispetto ai diversi modelli di governance e alle strategie di diffusione adottate.

3.3 Confronto con altre soluzioni di sharing

L'analisi di *ePart* come caso studio acquista significato se contestualizzata in un quadro più ampio di strumenti digitali per la partecipazione civica. Come discusso nel capitolo precedente, le piattaforme di e-participation possono essere collocate lungo i diversi livelli dell'“Arcobaleno della Cittadinanza Digitale” di De Cindio, che distinguono tra servizi di base (*services*), pratiche di condivisione (*sharing*), consultazione (*consultation*) e forme più avanzate di democrazia digitale (*democracy*). Il presente paragrafo propone quindi un confronto tra alcune delle principali esperienze italiane ed europee, evidenziando in particolare quelle più comparabili con *ePart* sul piano del livello *sharing*. Verranno presentati esempi di piattaforme nate con finalità diverse, per poi individuare le differenze strutturali e funzionali.

In questo quadro, *ePart* si colloca sul livello *sharing*: i cittadini condividono problemi e disservizi, che diventano visibili a tutta la comunità e all'amministrazione, generando così una sorta di archivio collettivo. L'approccio adottato si inserisce nella logica del citizen reporting, in cui i cittadini contribuiscono ad arricchire le informazioni utili alla gestione urbana, pur restando esclusi dalle fasi decisionali vere e proprie.

Un caso analogo è quello di *Decoro Urbano* (WeDU), una piattaforma nata come iniziativa civica indipendente e disponibile sia su web sia su app mobile. Anche in questo caso gli utenti potevano inviare segnalazioni geolocalizzate e visualizzarle su una mappa pubblica. Tuttavia, la maggior parte delle amministrazioni non aveva stabilito alcuna collaborazione formale con la piattaforma, lasciando spesso i contributi dei cittadini senza seguito. È interessante osservare che sia *ePart* sia *Decoro Urbano* siano progetti nati in ambito privato, con un obiettivo commerciale: la possibilità di raccogliere segnalazioni in qualsiasi Comune, anche non convenzionato, serviva a stimolare l'interesse delle amministrazioni e a favorirne l'adesione. Questa strategia ha certamente sostenuto la diffusione degli strumenti, ma ha anche generato un effetto collaterale non trascurabile — la creazione di aspettative nei cittadini senza garanzia di risposta, con il rischio di indebolire la fiducia nei confronti delle istituzioni locali.

Un'impostazione differente è quella delle piattaforme nate direttamente come servizi amministrativi, che solo in seguito hanno aggiunto moduli di partecipazione. È il caso di *Municipium*, oggi una delle app più diffuse tra i Comuni italiani. Oltre alle segnalazioni, essa consente la gestione di funzioni pratiche (come notifiche, calendari, pagamenti e comunicazioni ufficiali) ma tratta ogni segnalazione come una pratica individuale, visibile solo al cittadino e all'ente. Ciò rende la gestione più efficiente, ma limita la dimensione collettiva e pubblica che caratterizza i sistemi di citizen reporting.

Una logica simile guida anche *DiMe* (Digitale Metropolitano), la piattaforma unificata del Comune di Venezia, che centralizza l'accesso a vari servizi online. Anche qui le segnalazioni sono considerate richieste amministrative individuali, gestite con l'obiettivo di migliorare l'efficienza del servizio più che di stimolare un confronto tra cittadini.

Di segno diverso è infine l'approccio di *Decidim*, la piattaforma open source sviluppata a Barcellona e oggi adottata in molte città europee. In Italia, ad esempio, Milano la utilizza per il portale *Milano Partecipa*, dedicato a bilanci partecipativi, consultazioni pubbliche e processi deliberativi. Decidim si colloca quindi ai livelli più alti dell'Arcobaleno, quelli della *consultation* e della *democracy*, poiché consente ai cittadini non solo di condividere informazioni, ma anche di discutere proposte, votarle e contribuire direttamente alle decisioni collettive.

Dal confronto emergono quindi alcune differenze chiave tra questi modelli:

- ePart e Decoro Urbano privilegiano la trasparenza e la visibilità pubblica delle segnalazioni, ma rischiano la frammentazione se manca l'integrazione con l'azione amministrativa;
- Municipium e DiMe puntano sull'efficienza gestionale a scapito della dimensione comunitaria;
- Decidim rappresenta la forma più avanzata di partecipazione deliberativa, in cui la cittadinanza digitale si traduce in effettiva co-decisione;
- La governance differisce radicalmente, perché mentre ePart e Decoro Urbano sono soluzioni proprietarie a gestione privata, Decidim è open source e sviluppata da comunità civiche e istituzioni pubbliche.

Dalle esperienze analizzate emerge che non tutte le piattaforme sono comparabili direttamente perché ciascuna opera a un livello diverso dell'Arcobaleno della Cittadinanza Digitale, per rendere evidente questo aspetto, la seguente tabella riassume le principali caratteristiche.

Piattaforma	Livello Arcobaleno	Visibilità delle segnalazioni	Governance
ePart	<i>Sharing</i>	Pubblica, mappa interattiva	Azienda Privata (Srl)
Decoro Urbano	<i>Sharing</i>	Pubblica, mappa interattiva	Azienda Privata (Srl)
Municipium	<i>Services/Sharing</i>	Ticket individuale	Azienda Privata (Spa)
DiMe (Venezia)	<i>Services/Sharing</i>	Ticket individuale	Pubblica (Comune Venezia)
Decidim	<i>Consultation/ Democracy</i>	Pubblica, discussioni e votazioni	Pubblica (Comune/ comunità che la adotta)

Tabella 2: Associazione livelli arcobaleno per ciascuna piattaforma

Il confronto evidenzia come le piattaforme di *sharing* (ePart e Decoro Urbano) siano le più direttamente comparabili tra loro, poiché operano sullo stesso livello dell’Arcobaleno, e siano allo stesso tempo quelle più esposte al rischio di disallineamento con le amministrazioni. Municipium e DiMe rappresentano invece un approccio più amministrativo, in cui la partecipazione è accessoria rispetto all’erogazione dei servizi, garantiscono continuità gestionale ma limitano la trasparenza comunitaria. Decidim infine incarna la dimensione più ambiziosa della partecipazione, in cui i cittadini hanno un ruolo attivo nei processi decisionali.

Per questa ragione, nella presente tesi il focus sul livello *sharing* sarà cruciale per valutare i punti di forza e le criticità di ePart, e per comprendere in che misura questa piattaforma possa costituire un modello replicabile o integrabile in scenari più ampi di partecipazione digitale.

3.4 Metodologia di analisi adottata

La metodologia alla base di questo lavoro si inserisce in un approccio di tipo empirico comparativo, orientato a comprendere in che misura una piattaforma digitale di sharing come ePart possa favorire la partecipazione civica e il coinvolgimento dei cittadini nella gestione dei servizi urbani. L'analisi è stata progettata per integrare strumenti quantitativi e qualitativi, così da restituire una visione il più possibile completa dei fenomeni osservati.

La decisione di concentrare l'attenzione su ePart deriva dalla considerazione che questa piattaforma rappresenta una realtà diffusa in Italia, adottata a vari livelli in centinaia di comuni, ma con esiti molto diversi: in alcune città si registra un utilizzo minimo o sperimentale, mentre in altre – come Udine o Chieri – è diventata uno strumento consolidato di partecipazione civica digitale.

In un'ottica comparativa, è stato importante considerare anche altre città per non limitarsi a un unico caso: l'ordine di analisi è stato stabilito in base al volume di segnalazioni complessive, criterio che consente di individuare i comuni più significativi dal punto di vista dei dati disponibili. Su questa base, Chieri è stata selezionata come caso di riferimento, in quanto seconda città italiana per numero di segnalazioni totali su ePart e prima tra quelle per cui i dati risultano ancora accessibili, Milano e Palermo sono state incluse per introdurre una prospettiva comparativa con grandi città metropolitane e contesti sociodemografici molto diversi. Udine, pur essendo la prima città con più segnalazioni complessive su ePart, è stata esclusa dall'analisi quantitativa in quanto dal 2019 l'amministrazione ha abbandonato la piattaforma e ha rimosso le segnalazioni dei cittadini dal portale pubblico. L'esperienza di Udine rimane comunque un riferimento di rilievo nel quadro teorico, come caso emblematico di adozione precoce e successiva migrazione verso nuove piattaforme.

Nel caso di Milano, l'analisi presenta caratteristiche particolari. A differenza di Chieri, infatti, il Comune non ha mai aderito formalmente alla piattaforma ePart, preferendo gestire le segnalazioni tramite altri canali interni. Nonostante ciò, dal momento che ePart consente ai cittadini di inviare segnalazioni anche in città non convenzionate come in questi casi, le richieste vengono trasmesse automaticamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e questa dinamica, come sottolineato anche in letteratura da Fiorella De Cindio, comporta importanti limiti metodologici: non vi è alcuna garanzia che le segnalazioni vengano effettivamente prese in carico dall'amministrazione, né che il cittadino riceva un feedback sul loro stato di avanzamento, per questo motivo, i dati raccolti per Milano devono essere interpretati con cautela. Da un lato rappresentano una testimonianza di cittadini che hanno comunque utilizzato la piattaforma; dall'altro, non offrono informazioni sull'effettiva capacità dell'amministrazione di rispondere e gestire le richieste. Milano diventa così un caso studio utile soprattutto in chiave comparativa, come anche Palermo, perché mostrano cosa accade quando la piattaforma è usata senza un vero accordo istituzionale e permette di evidenziare i limiti di ePart come strumento, se non accompagnato da un "patto partecipativo" chiaro con le amministrazioni locali.

3.3.1 Raccolta e preparazione dei dati

Un aspetto metodologico cruciale è la raccolta dei dati. La piattaforma ePart, infatti, non mette a disposizione API o strumenti di esportazione diretta, per questo è stato necessario adottare un processo manuale di estrazione, consistente nel salvataggio manuale delle segnalazioni accessibili sul sito e nella loro ricodifica in formato tabellare Excel. Ogni record corrisponde a una singola segnalazione e contiene variabili come: oggetto, tipologia di problema, data di segnalazione, stato aggiornato, eventuali date di inizio e fine lavori, segnalatore; questa struttura ha richiesto un'attività preliminare di pulizia e standardizzazione dei dati, finalizzata a garantire l'omogeneità delle categorie e la corretta interpretazione dei campi (ad esempio distinguendo tra segnalazioni anonime e non anonime, o tra diversi stati di avanzamento dei lavori).

Sono stati inoltre effettuati controlli a campione per verificare la coerenza tra i totali riportati sul sito e i dati effettivamente scaricabili. In alcuni casi si sono riscontrate discrepanze, che costituiscono esse stesse un elemento critico da discutere in termini di trasparenza e affidabilità degli strumenti di e-participation.

3.3.2 Tecniche di analisi

Per l'elaborazione dei dati si è scelto di lavorare principalmente con tabelle pivot di Excel, in quanto strumento accessibile, riproducibile e adatto a generare indicatori sintetici anche su dataset di dimensioni medio-grandi. Le pivot hanno permesso di produrre conteggi, percentuali e medie su diverse variabili, nonché di visualizzare i risultati tramite grafici comparativi.

Le analisi sono state organizzate in due filoni principali:

- *Analisi delle segnalazioni*, finalizzate a studiare il comportamento della piattaforma come strumento gestionale. Qui rientrano: distribuzione per tipologia di problema, distribuzione per stato, tasso di chiusura, tempi medi di risoluzione, andamento temporale (trend mensile e annuale), backlog di segnalazioni aperte.
- *Analisi dei segnalatori*, orientate invece a capire la dinamica sociale e la partecipazione dei cittadini. Sono state considerate: il numero di segnalatori unici per anno, la quota di nuovi segnalatori, la distribuzione delle segnalazioni per utente, la concentrazione della partecipazione (top 1%, 5%, 10% ecc.) e i tipi di problemi segnalati dai più attivi.

Questa distinzione consente di avere due prospettive complementari: da un lato il funzionamento istituzionale della piattaforma, dall'altro il comportamento e il coinvolgimento dei cittadini.

La metodologia adottata presenta alcuni limiti, in primo luogo legati all'accessibilità parziale dei dati. La mancanza di un sistema ufficiale di esportazione obbliga a un lavoro manuale, che può

essere incompleto o esposto a errori. Inoltre, l'analisi si basa esclusivamente su dati quantitativi di utilizzo: non è possibile sapere con certezza, ad esempio, se una segnalazione rimasta "aperta" sia stata in realtà risolta al di fuori della piattaforma.

Per questo motivo la parte quantitativa è affiancata da una componente qualitativa, che include interviste a interlocutori istituzionali (come amministratori comunali) per approfondire aspetti come: le modalità di adozione della piattaforma, le strategie di comunicazione ai cittadini, l'organizzazione interna per la gestione delle segnalazioni e il rapporto con eventuali piattaforme alternative (es. il Comune di Chieri con Municipium).

3.3.3 Raccolta feedback dai comuni

Accanto all'analisi quantitativa delle segnalazioni, si è cercato, quando possibile, di integrare il lavoro con un confronto diretto con le amministrazioni coinvolte. L'obiettivo era quello di comprendere non solo "*cosa*" mostrano i dati, ma anche "*come*" ogni Comune utilizza la piattaforma all'interno dei propri processi organizzativi.

Nel caso di Chieri, è stato possibile svolgere un incontro in presenza con amministratori e funzionari comunali che hanno seguito operativamente ePart. Il colloquio ha fornito informazioni preziose sul percorso che ha portato all'adozione formale della piattaforma, sul funzionamento del back-office, sulle procedure interne di gestione delle segnalazioni e sulle difficoltà riscontrate nel mantenere aggiornati gli stati delle segnalazioni. Questo confronto ha permesso di contestualizzare meglio i dati osservati – in particolare il rapporto tra l'elevato numero di segnalazioni e tasso relativamente basso di chiusure – collegandoli a vincoli organizzativi e alla collaborazione con soggetti esterni (come le ditte incaricate dei lavori).

Per Milano, invece, il dialogo con l'amministrazione ha assunto forme diverse. Non è stato possibile realizzare incontri diretti, ma sono stati ottenuti chiarimenti tramite scambi e-mail con i referenti istituzionali. Questi contributi hanno aiutato a capire, per esempio, quali altri canali ufficiali fossero attivi per la gestione dei disservizi.

Anche se meno approfonditi rispetto all'intervista di Chieri, questi scambi hanno fornito elementi utili per interpretare il comportamento degli utenti e la quasi totale assenza di chiusure registrata nei dati. Nel complesso, questi feedback qualitativi sono stati fondamentali per affiancare al dato numerico una lettura più ampia, collegando la configurazione tecnica della piattaforma ai processi amministrativi esistenti. Il dialogo con i Comuni ha quindi permesso di comprendere meglio perché lo stesso strumento generi risultati diversi nei tre contesti analizzati, confermando che le dinamiche organizzative interne hanno un ruolo decisivo nel determinare l'efficacia di ePart come canale di partecipazione.

3.3.4 Approccio comparativo

Una volta completata l'analisi di Chieri, i medesimi indicatori sono stati applicati anche a Milano e Palermo, così da poter confrontare città di dimensioni e contesti diversi. In questo modo è possibile valutare se le dinamiche osservate a Chieri siano specifiche di un comune medio-piccolo, oppure se emergano anche in realtà più complesse come le metropoli.

Questo approccio comparativo permette di collocare ePart all'interno di un panorama più ampio di strumenti di e-participation e di interrogarsi sulla sua efficacia relativa rispetto ad altre soluzioni (ad esempio Municipium o Decidim, trattate nei paragrafi precedenti).

3.5 Analisi dei dati raccolti

L'analisi dei dati raccolti tramite la piattaforma ePart è stata organizzata lungo due direttrici principali: da un lato le *segnalazioni*, come indicatori della gestione dei problemi urbani e dell'efficienza amministrativa; dall'altro i *segnalatori*, come misura del coinvolgimento civico e della partecipazione attiva della cittadinanza.

Le segnalazioni rappresentano l'unità di analisi di base, in quanto riflettono sia la domanda di intervento da parte dei cittadini sia la capacità del Comune di gestire i disservizi.

Sono stati costruiti i seguenti indicatori:

- **Distribuzione per tipologia di problema:** consente di individuare quali ambiti (es. illuminazione pubblica, strade, rifiuti, verde urbano) concentrano la maggior parte delle segnalazioni.
- **Distribuzione per stato:** analizza la gestione amministrativa delle segnalazioni distinguendo tra quelle chiuse, in lavorazione, respinte o ancora in approvazione. Questo indicatore mostra il divario tra la capacità di ricezione e quella di risoluzione effettiva. Inoltre, sottolinea il tasso di chiusura: calcolato come la percentuale di segnalazioni concluse rispetto al totale.
- **Tempo medio di risoluzione:** misura il numero di giorni intercorrenti tra apertura e chiusura delle segnalazioni. Per la maggior parte delle tipologie il tempo medio è basso, ma questo riflette più il numero ridotto di casi chiusi che una reale efficienza.
- **Andamento temporale (trend):** mostra l'evoluzione del numero di segnalazioni su base mensile e annuale.
- **Backlog di segnalazioni:** individua quante segnalazioni risultano ancora aperte da oltre sei mesi o un anno. Si tratta di un indicatore cruciale per valutare la capacità di smaltimento del sistema amministrativo.

Questi indicatori permettono di leggere in chiave quantitativa il funzionamento della piattaforma come strumento di gestione dei problemi urbani.

Il secondo filone riguarda invece i cittadini, analizzati come soggetti attivi della partecipazione digitale. Sono stati sviluppati i seguenti indicatori:

- **Numero di segnalatori unici per anno:** misura la base attiva di cittadini che utilizzano la piattaforma.

- **Quota di nuovi segnalatori:** indica il ricambio della comunità partecipante, evidenziando quanto la piattaforma riesca ad attrarre nuovi utenti.
- **Distribuzione delle segnalazioni per utente:** analizza la concentrazione della partecipazione, mostrando come la maggior parte dei cittadini invii poche segnalazioni, mentre una minoranza ristretta contribuisce in maniera molto più intensa.
- **Concentrazione della partecipazione (percentili):** valutata attraverso le soglie top 1%, 5%, 10% ecc.
- **Tipologie di problemi segnalate dai più attivi:** evidenzia se i cittadini più coinvolti si concentrino su categorie specifiche (ad esempio i rifiuti o le strade), mostrando la presenza di forme di attivismo mirato.

Questa seconda linea di analisi consente di valutare la piattaforma non solo come strumento di gestione, ma anche come spazio di partecipazione sociale.

La combinazione delle due prospettive restituisce un quadro articolato: da un lato ePart rappresenta uno strumento molto utilizzato, capace di mobilitare un numero significativo di cittadini e di raccogliere centinaia di segnalazioni all'anno; dall'altro, emergono forti criticità in termini di capacità di chiusura delle pratiche e di trasparenza sui tempi effettivi di risoluzione.

3.4.1 Caso Chieri

Il Comune di Chieri rappresenta un contesto di particolare interesse per l'analisi di ePart. Nonostante le sue dimensioni medio-piccole, la città ha raggiunto negli anni un numero elevato di segnalazioni, posizionandosi come seconda città italiana per numero di segnalazioni totali sulla piattaforma e prima tra quelle per cui i dati risultano ancora accessibili. Questo dato suggerisce non soltanto un'adozione diffusa di ePart da parte dei cittadini, ma anche un coinvolgimento costante nel tempo, che la rende un caso studio emblematico per comprendere potenzialità e limiti di ePart.

Un elemento che contribuisce a spiegare la diffusione di ePart a Chieri riguarda le modalità con cui l'amministrazione ha scelto di promuovere la piattaforma. Oltre alla semplice messa online del servizio, infatti, il Comune ha adottato un approccio di prossimità: volantini distribuiti ai cittadini, materiale informativo negli uffici, campagne sulla stampa locale e, soprattutto, un intenso lavoro svolto dagli operatori allo sportello URP, che spesso – negli anni precedenti alla pandemia – sfruttavano le attese dei cittadini in coda agli sportelli e spiegavano direttamente come utilizzare

l'app. Questo insieme di azioni ha favorito una sorta di fidelizzazione progressiva, grazie alla quale si è formato un nucleo stabile di utenti abituali, affiancato da una platea più ampia di cittadini che hanno sperimentato lo strumento in modo occasionale.

L'analisi relativa al Comune di Chieri prende in esame il periodo compreso tra il 1° gennaio 2022 e il 1° settembre 2025, durante il quale la piattaforma ePart ha raccolto complessivamente 1.557 segnalazioni. Una quota significativa di queste, pari a 997, è stata inviata in forma anonima. Il dato è rilevante poiché evidenzia come, per una larga parte degli utenti, la possibilità di segnalare senza registrazione rappresenti una condizione preferita o ritenuta più semplice.

Periodo analizzato	01 gennaio 2022 – 01 settembre 2025
Totale segnalazioni raccolte	1557 (di cui 997 anonime)
Numero segnalatori unici (anonimi esclusi)	179

Tabella 3: Panoramica generale dei dati di Chieri (periodo 2022–2025)

Se da un lato l'anonimato garantisce immediatezza e riduce le barriere all'utilizzo, dall'altro limita la possibilità di analizzare in profondità i comportamenti dei singoli cittadini con i soli dati pubblicamente disponibili, rendendo più difficile distinguere tra utenti occasionali e partecipanti abituali. Escludendo le segnalazioni anonime, risultano infatti 179 segnalatori unici, che costituiscono il nucleo effettivo della comunità di utenti registrati. Pur non trattandosi di un numero elevato se rapportato all'intera popolazione comunale, questi utenti hanno contribuito in modo sostanziale al funzionamento della piattaforma, dimostrando una partecipazione costante e attiva. La fotografia iniziale suggerisce dunque un contesto caratterizzato da un utilizzo diffuso dello strumento digitale, in cui coesistono due dinamiche differenti: da un lato la partecipazione anonima, dall'altro un gruppo più ristretto ma stabile di cittadini che sceglie di segnalare in maniera identificata.

Analisi delle segnalazioni

Nel periodo 2022-2025 il numero complessivo di segnalazioni raccolte tramite la piattaforma ePart è pari a 1.557. La distribuzione annuale mostra, tuttavia, un andamento non uniforme, con fasi di crescita e successiva contrazione.

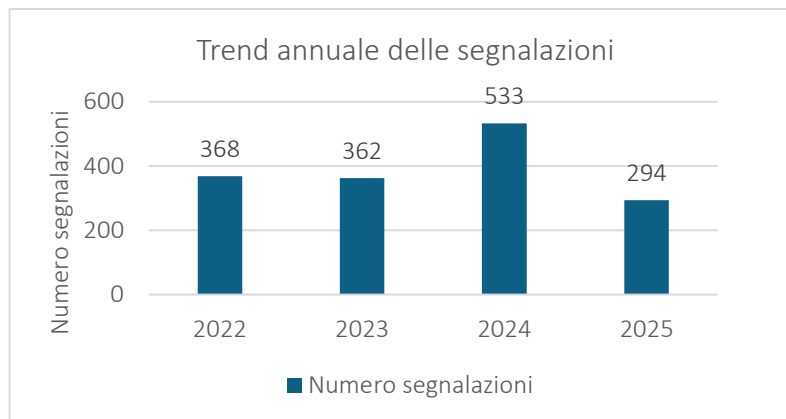


Grafico 1: Trend annuale delle segnalazioni (periodo 2022-2025)

Nel 2022, primo anno considerato nell'analisi, il numero di segnalazioni appare relativamente contenuto, in un contesto probabilmente ancora segnato dall'uscita graduale dalla fase pandemica.

Nel 2023 si ha una piccola decrescita nel numero di segnalazioni, mentre il 2024 rappresenta un punto di svolta: le segnalazioni crescono sensibilmente, segnalando una maggiore consapevolezza e familiarità da parte della popolazione nei confronti dello strumento. Il 2024 è l'anno che registra il valore massimo dell'intero periodo e che può essere letto come l'apice del processo partecipativo mediato da ePart. In particolare, questo anno combina fattori diversi: oltre alla maturità d'uso della piattaforma, la concomitanza con le elezioni amministrative ha contribuito ad aumentare la sensibilità dei cittadini verso i problemi urbani, come emerso anche dall'intervista con il Comune.

Al contrario, i dati parziali del 2025 mostrano una riduzione, che va interpretata con cautela. In parte, il calo è spiegabile con la natura incompleta dell'anno (analisi fino al 1° settembre), ma vi è anche un fattore strutturale da considerare: l'avvio della nuova piattaforma Municipium, che ha progressivamente sostituito ePart per la gestione delle segnalazioni. È quindi plausibile che una quota dei cittadini abbia iniziato a migrare verso il nuovo strumento, contribuendo a ridurre il numero di segnalazioni registrate su ePart.

Nel complesso, l'analisi temporale mette in evidenza come la partecipazione digitale non segua un andamento lineare, ma sia fortemente influenzata da variabili tecnologiche, istituzionali e organizzative.

Distribuzione per tipologia di problema

L'analisi della classificazione delle segnalazioni mostra come l'attenzione dei cittadini si concentri in modo marcato su alcuni ambiti specifici. Oltre la metà del totale riguarda infatti due categorie principali: Illuminazione Pubblica e Strade e Arredo Urbano, che insieme superano il 55% delle segnalazioni complessive. Questo dato suggerisce che i cittadini percepiscono la qualità della manutenzione urbana e la sicurezza degli spazi pubblici come priorità assolute del contesto locale.

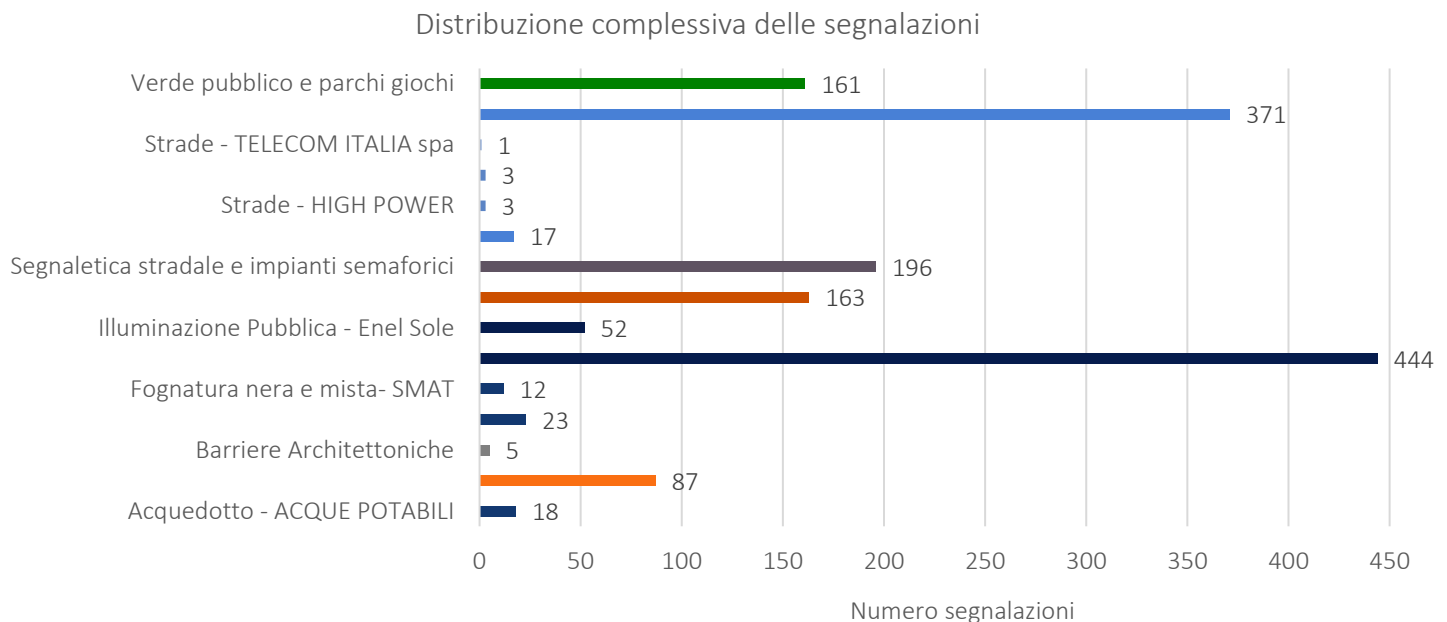


Grafico 2: Distribuzione delle segnalazioni per tipologia di problema (2022–2025)

Altri ambiti rilevanti sono quelli legati alla Segnaletica stradale e agli impianti semaforici, alla gestione dei Rifiuti e al Verde pubblico e parchi giochi. Queste categorie, pur rappresentando percentuali minori rispetto alle prime due, contribuiscono comunque in maniera significativa alla percezione complessiva della vivibilità cittadina, toccando temi quotidiani che impattano direttamente sulla sicurezza, il decoro e la fruibilità degli spazi comuni.

Tipologie di problemi come le segnalazioni relative alle barriere architettoniche o alle fognature, compaiono solo in misura residuale. Questa presenza limitata non va interpretata necessariamente come assenza di criticità, ma può anche riflettere una minore propensione dei cittadini a utilizzare la piattaforma per queste tematiche o, più semplicemente, una percezione meno urgente rispetto ad altre problematiche più “visibili” e immediate.

Nel loro insieme, questi dati suggeriscono che la partecipazione digitale tende a concentrarsi sui bisogni quotidiani e più facilmente riconoscibili della vita urbana, riflettendo le priorità percepite dalla cittadinanza in termini di sicurezza, manutenzione e qualità dello spazio pubblico.

Osservando inoltre la distribuzione delle segnalazioni per tipologia e anno, emergono alcune dinamiche interessanti. Illuminazione Pubblica e Strade si confermano come le categorie più rilevanti in tutto il periodo, ma mostrano andamenti differenti: la prima cresce in modo costante fino al 2024, per poi stabilizzarsi, mentre la seconda evidenzia oscillazioni più marcate, segnalando interventi probabilmente legati a episodi specifici.

Infatti, dall'intervista con l'amministrazione è emerso che la stagionalità e il contesto sociopolitico incidono in modo rilevante sull'andamento delle segnalazioni: ad esempio, nel 2024 si è registrato un aumento delle segnalazioni stradali in coincidenza con il periodo elettorale, quando la sensibilità dei cittadini e l'attenzione alle criticità locali risultano amplificate. Allo stesso modo, le segnalazioni sul verde pubblico tendono a concentrarsi in primavera e inizio estate, quando le condizioni meteorologiche e la fruizione degli spazi verdi ne fanno emergere maggiormente i problemi.

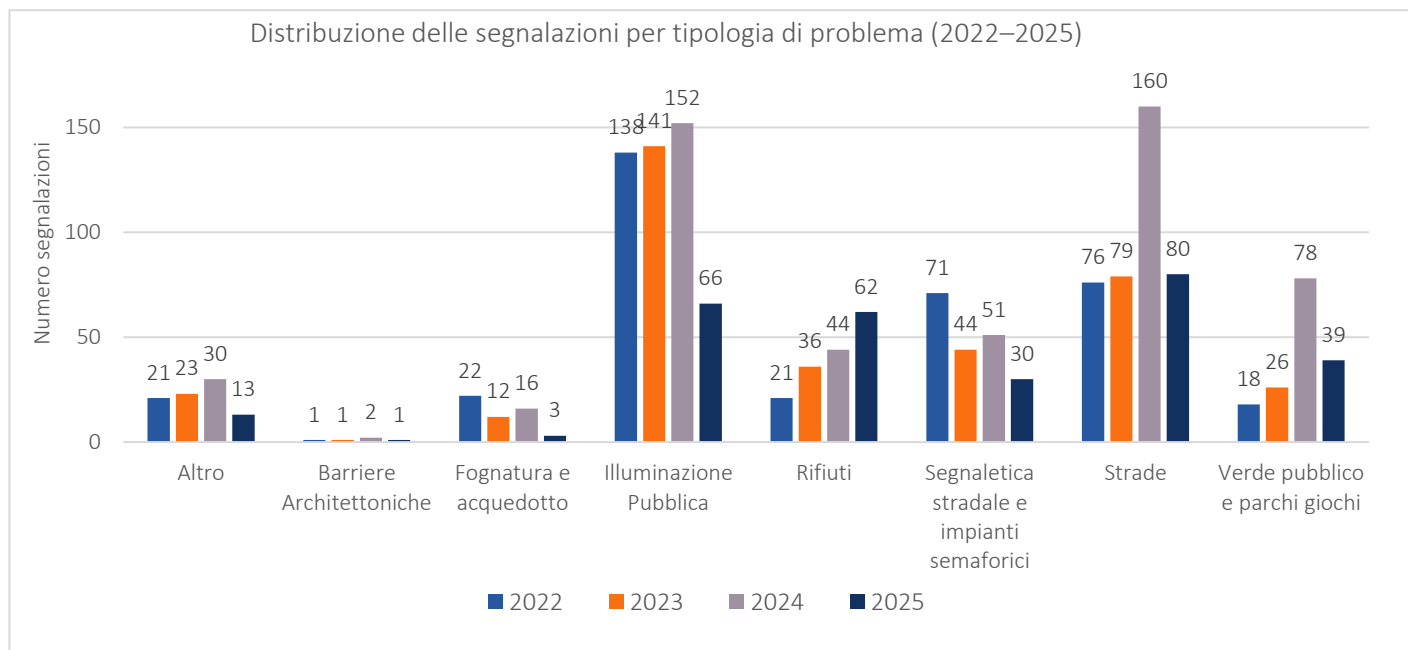


Grafico 3: Distribuzione delle segnalazioni per tipologia di problema per anno (2022–2025)

Le segnalazioni relative a Segnaletica stradale e impianti semaforici registrano un picco nel 2022, suggerendo una fase di particolare attenzione o criticità percepite dai cittadini in quell'anno. Anche la categoria Rifiuti presenta un andamento variabile, con un incremento soprattutto nel 2024, che potrebbe riflettere problematiche temporanee nella gestione del servizio.

Per quanto riguarda il Verde pubblico e i parchi giochi, si nota una tendenza più contenuta ma costante, con segnalazioni distribuite in tutti gli anni, a indicare una criticità “di fondo” che non raggiunge picchi improvvisi ma permane nel tempo. Le altre categorie minori, come barriere architettoniche o fognature, restano marginali in ciascun anno, senza variazioni significative.

Questa analisi consente quindi di cogliere non solo il peso relativo delle diverse tipologie di problemi, ma anche l’evoluzione temporale delle priorità dei cittadini, evidenziando momenti di maggiore sensibilità o emergenza in specifici ambiti.

Distribuzione per stato

Analizzando lo stato delle segnalazioni, emerge chiaramente come una parte consistente resti in fasi intermedie del processo. In particolare, oltre un terzo delle segnalazioni complessive (35,3%) risulta ancora in approvazione, mentre un altro 30,3% è stato trasmesso all’U.R.P. Questo indica che una quota molto significativa delle segnalazioni non arriva a una conclusione visibile per il cittadino, ma rimane sospesa in passaggi burocratici o di smistamento.

Le segnalazioni effettivamente chiuse rappresentano solo il 9,1% del totale, un valore piuttosto contenuto se confrontato con le aspettative di un servizio orientato al cittadino. La quota di quelle in carico (14,2%) e con lavori in corso (10,5%) segnala che una parte rilevante dei problemi è stata presa in considerazione, ma non ha ancora raggiunto la fase di risoluzione. Marginali le categorie rifiutato (0,2%) e sospeso (0,3%).

Considerando le tipologie di problemi, si osserva che i casi legati a Illuminazione Pubblica e Strade e Arredo Urbano sono quelli più numerosi in assoluto, ma anche tra i più soggetti a rimanere in approvazione o trasmessi all’U.R.P. Al contrario, i Rifiuti mostrano una maggiore capacità di chiusura: oltre metà delle segnalazioni in questa categoria risultano concluse, dato che segnala un ambito in cui l’amministrazione riesce a intervenire in maniera più rapida ed efficace.

	Chiuso	In Approvazione	In carico	Lavori in corso	Rifiutato	Sospeso	Trasmesso all'U.R.P.	Totale complessivo
Illuminazione Pubblica	5	118	110	25	0	1	238	497
Fognatura e acquedotto	2	35	6	5	0	0	5	53
Altro	4	75	0	0	0	0	8	87
Barriere Architettoniche	0	4	1	0	0	0	0	5
Rifiuti	89	3	4	51	0	2	14	163
Segnaletica stradale e impianti semaforici	4	78	21	16	0	0	77	196
Strade e Arredo Urbano	29	199	40	15	3	0	109	395
Verde pubblico e parchi giochi	9	39	39	52	0	1	21	161
Totale complessivo	142	551	221	164	3	4	472	1557
Peso di ogni stato sul totale	9,1%	35,3%	14,2%	10,5%	0,2%	0,3%	30,3%	100,0%

Tabella 4: Distribuzione delle segnalazioni per stato

Complessivamente, questi dati mettono in luce una criticità di gestione: la piattaforma è ampiamente utilizzata dai cittadini, ma la bassa percentuale di segnalazioni chiuse e l'elevata quota di casi non risolti rischiano di compromettere la fiducia nel sistema. Un aspetto emerso chiaramente durante l'intervista con il Comune riguarda le difficoltà operative che ostacolavano la chiusura tempestiva delle pratiche, in particolare la gestione delle manutenzioni cittadine date in appalto, come ad esempio i lavori di manutenzione stradale, perché in questi casi la gestione era complicata dal fatto che molte ditte esterne accettavano solo comunicazioni cartacee e non restituivano

aggiornamenti puntuali sul singolo intervento. Il Comune riceveva un quadro complessivo delle attività solo al momento dei SAL (Stati Avanzamento Lavori), a distanza di mesi, rendendo impossibile aggiornare la piattaforma in tempo reale. Ciò generava un disallineamento: segnalazioni effettivamente risolte non venivano chiuse su ePart, alimentando la percezione di inefficienza.

Osservando la distribuzione degli stati delle segnalazioni anno per anno, emergono dinamiche interessanti sull'andamento della gestione da parte del Comune.

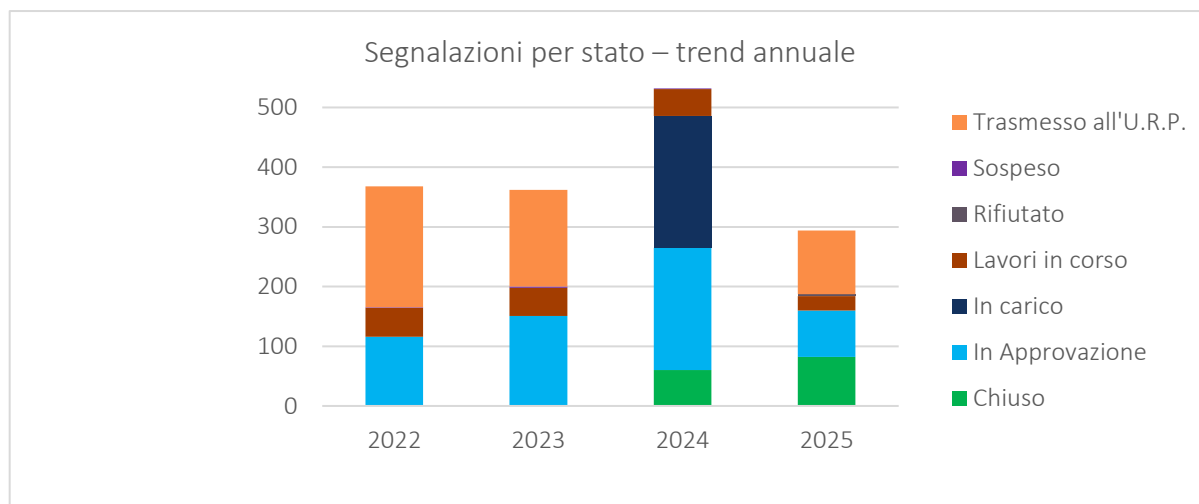


Grafico 4: Distribuzione delle segnalazioni per stato e per anno (2022–2025)

Nel 2022, primo anno completo di osservazione, la maggior parte delle segnalazioni risultava in approvazione o trasmesse all'U.R.P., con una quota di casi chiusi molto limitata. Questo dato riflette un avvio caratterizzato da forte partecipazione dei cittadini ma da tempi di gestione ancora lenti.

Nel corso del 2023 si registra un miglioramento: cresce il numero di segnalazioni in carico e con lavori in corso, segnale che una parte maggiore delle richieste è entrata effettivamente nei processi operativi. Tuttavia, la quota di segnalazioni effettivamente chiuse rimane ancora contenuta rispetto al volume complessivo.

Il 2024 rappresenta l'anno con il numero più alto di segnalazioni. Anche in questo caso prevalgono gli stati intermedi (in approvazione e trasmesse all'U.R.P.), ma si osserva una maggiore capacità di portare a chiusura alcune pratiche, soprattutto nei settori più gestibili come rifiuti e verde pubblico.

Infine, i dati parziali del 2025 evidenziano un calo delle segnalazioni complessive, probabilmente legato alla transizione verso la piattaforma Municipium. In questo periodo, la distribuzione degli

stati rimane simile agli anni precedenti, confermando una difficoltà strutturale a trasformare la partecipazione in risoluzioni effettive.

Nel complesso, l'analisi mostra che, nonostante un uso crescente della piattaforma da parte dei cittadini, solo una quota ridotta delle segnalazioni raggiunge effettivamente la chiusura. La gestione appare quindi ancora fortemente sbilanciata sugli stati intermedi, con il rischio di generare sfiducia e disaffezione da parte degli utenti.

Va tuttavia precisato che il numero di pratiche chiuse riportato da ePart potrebbe sottostimare la realtà. In molti casi, infatti, gli interventi potrebbero essere stati effettivamente eseguiti dall'amministrazione, ma lo stato non risulta aggiornato sulla piattaforma, proprio a causa delle difficoltà di coordinamento con fornitori esterni e della mancanza di canali digitali integrati. Questo limite evidenzia come i dati disponibili riflettano non solo la qualità del servizio di gestione dei problemi urbani, ma anche la costanza e l'accuratezza con cui l'amministrazione mantiene aggiornata la piattaforma digitale.

Trend temporale

L'analisi del trend mensile mostra un andamento piuttosto variabile, con picchi e cali distribuiti lungo l'anno. Alcuni mesi registrano un incremento significativo delle segnalazioni – ad esempio luglio e settembre del 2024 – mentre altri risultano più stabili o in calo. È interessante osservare come nei primi mesi del 2025 si mantenga un livello di attività simile agli anni precedenti, segnalando una certa continuità nell'utilizzo della piattaforma nonostante l'avvio della transizione verso Municipium. Infatti, il numero di segnalazioni rimane elevato anche se il servizio non è più pienamente operativo sul lato gestionale. Questo dato conferma quanto l'amministrazione comunale avesse investito, negli anni precedenti, nella promozione e diffusione di ePart: grazie a campagne mirate e a una forte fidelizzazione dei cittadini, la piattaforma ha continuato a essere utilizzata in modo intenso, segnalando una partecipazione ormai consolidata e non episodica.

Dall'intervista condotta con l'amministrazione comunale emergono alcune chiavi di lettura aggiuntive. Il picco registrato nel 2024 non sembra riconducibile soltanto a fattori stagionali, come l'aumento dell'uso degli spazi pubblici durante i mesi estivi, ma anche al clima politico del periodo. La campagna elettorale, infatti, ha contribuito a una maggiore attenzione collettiva verso il territorio, spingendo molti cittadini a utilizzare la piattaforma con più costanza.

Anche aspetti settoriali e gestionali hanno avuto un ruolo rilevante: nel caso del verde pubblico, ad esempio, la concomitanza tra intense piogge primaverili e difficoltà organizzative del consorzio di manutenzione ha determinato un aumento temporaneo delle segnalazioni; per quanto riguarda la

viabilità, invece, la visibilità dei temi legati alle strade durante la campagna elettorale ha ulteriormente amplificato il fenomeno.

In generale, i dati confermano che la propensione alla segnalazione non segue un andamento costante ma risente probabilmente di fattori stagionali (es. maggiore utilizzo degli spazi pubblici nei mesi estivi) e di eventuali campagne di comunicazione o episodi locali che stimolano i cittadini a interagire con la piattaforma.

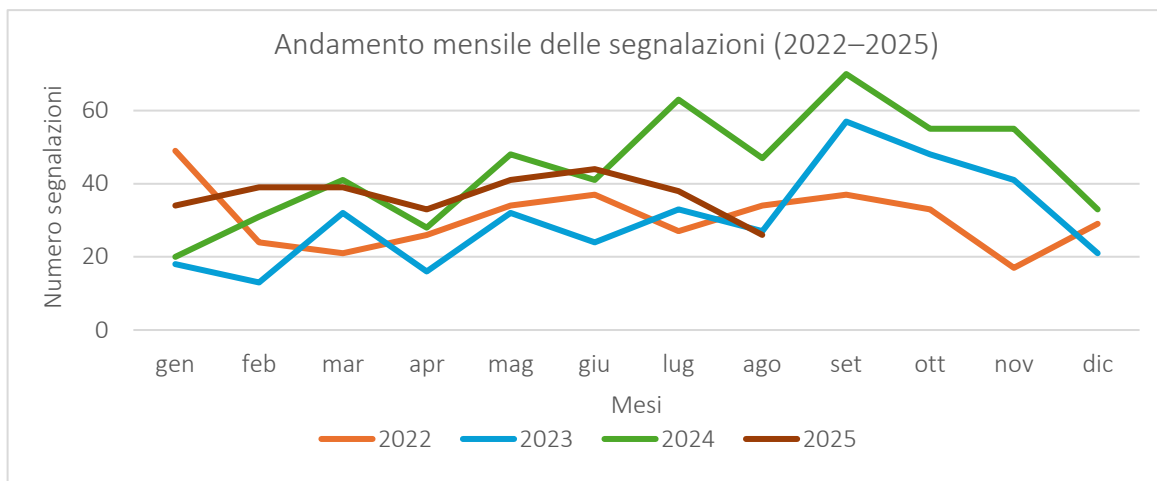


Grafico 5: Trend mensile del numero di segnalazioni (2022-2025)

Tempo medio di risoluzione

Le segnalazioni chiuse sono poche, ma consentono di stimare tempi medi di risoluzione variabili a seconda della categoria. I dati relativi ai tempi medi di chiusura delle segnalazioni evidenziano valori molto variabili tra le diverse tipologie di problema. Nel complesso, la media si attesta a 4,5 giorni, ma il dato risulta fortemente distorto da alcuni casi isolati, in particolare nella categoria Rifiuti, dove nel 2025 si registrano tempi anomali (oltre 90 giorni).

Le categorie Verde pubblico e parchi giochi e Strade e Arredo Urbano mostrano chiusure rapide quando presenti, ma si tratta di episodi sporadici e poco rappresentativi. Situazioni analoghe emergono anche per illuminazione, segnaletica e acquedotto, dove i tempi medi risultano bassi ma frutto di pochissime segnalazioni chiuse.

Nel complesso, questi dati non permettono di trarre conclusioni robuste sull'efficacia dei tempi di risoluzione, sia per la scarsità di casi chiusi, sia perché, come già osservato, molti interventi potrebbero essere stati eseguiti senza che lo stato fosse aggiornato nella piattaforma.

Tipologia di problema	Media giorni di chiusura 2024	Media giorni di chiusura 2025	Media complessiva 2024 - 2025	Osservazioni
Rifiuti	16,7	92,2	39,6	Pochi casi, valori molto alti
Verde pubblico e parchi giochi	2,4	0,0	1,1	Segnalazioni chiuse rapidamente ma raramente
Strade e Arredo Urbano	0,9	1,4	0,6	Pochi dati, tempi molto variabili
Illuminazione Pubblica	0,1	1,5	0,3	Quasi nessuna chiusura registrata
Segnaletica stradale e impianti semaforici	0,7	2,2	0,5	Chiusure sporadiche, valori bassi
Acquedotto e fognature	0,0	0,5	0,4	Chiusure sporadiche, valori bassi
Altro	0,1	0,8	0,1	Chiusure sporadiche, valori bassi
Totale complessivo	2,1	20,2	4,5	Media distorta da pochi casi, non rappresentativa

Tabella 5: Tempo di risoluzione per tipologia di problema, in giorni

Segnalazioni aperte da lungo tempo (backlog)

L'analisi della durata delle segnalazioni ancora aperte mostra una situazione critica. Su 385 casi attualmente (al momento dell'analisi) non chiusi, ben 365 (il 95%) risultano aperti da oltre 6 mesi e, di questi, 249 (65% del totale) da più di un anno.

In particolare, lo stato "In carico" concentra la quota più consistente di segnalazioni ferme da lungo tempo, mentre tra i casi con Lavori in corso emerge un numero elevato di interventi avviati ma non chiusi formalmente, alcuni dei quali aperti da oltre dodici mesi.

Questi dati evidenziano l'esistenza di un ampio arretrato e suggeriscono che, in molti casi, le segnalazioni non vengono chiuse tempestivamente sulla piattaforma, anche laddove i lavori potrebbero essere stati effettivamente completati.

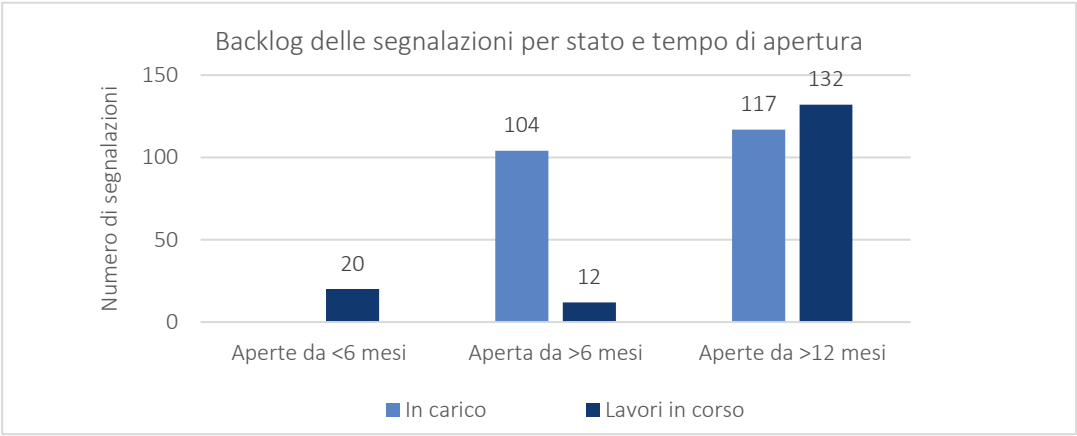


Grafico 6: Segnalazioni aperte da oltre 6 mesi e 1 anno

Partecipazione dei segnalatori

Nel periodo 2022–2025, i cittadini che hanno utilizzato la piattaforma ePart a Chieri come segnalatori unici sono stati complessivamente 180, di cui 179 reali (escludendo la voce “anonimo”).

Anno	Segnalatori unici	Variazione
2022	64	
2023	59	↓ - 5
2024	91	↑ + 32
2025	54	↓ - 37
Totale complessivo	180*	

Tabella 6: Numero di segnalatori unici per anno (2022–2025)

L’andamento annuale mostra una certa variabilità:

- nel 2022 si contano 64 segnalatori;
- nel 2023 il numero cala leggermente a 59;

- nel 2024 si registra invece un forte incremento, con 91 segnalatori, pari a +32 rispetto all'anno precedente;
- infine, nei primi mesi del 2025 si osserva una riduzione a 54 segnalatori, dato però parziale e probabilmente influenzato sia dall'incompletezza dell'anno sia dalla transizione verso la nuova piattaforma Municipium.

Questo andamento evidenzia come la partecipazione non sia stabile nel tempo, ma soggetta a fluttuazioni che dipendono sia da fattori tecnici (es. cambi di piattaforma) sia dal grado di fiducia e interesse dei cittadini verso lo strumento digitale.

Concentrazione delle segnalazioni

L'analisi della distribuzione delle segnalazioni per utente mostra una forte polarizzazione: la maggior parte dei cittadini ha utilizzato la piattaforma in maniera sporadica, mentre solo pochi segnalatori risultano particolarmente attivi. In particolare:

- 53% dei segnalatori ha inviato una sola segnalazione nel periodo considerato;
- 34% ha prodotto tra 2 e 5 segnalazioni;
- un numero più ristretto di utenti (circa 8%) si colloca nella fascia 6–10 segnalazioni;
- appena 2% dei segnalatori ha inviato più di 20 segnalazioni, mostrando un utilizzo intensivo e continuativo dello strumento.

Questa distribuzione mette in evidenza che la partecipazione su ePart è dominata da pochi utenti molto attivi, mentre la maggioranza contribuisce in maniera occasionale. Un modello tipico nelle piattaforme di partecipazione digitale, dove pochi “super-user” generano una quota consistente dei contenuti.

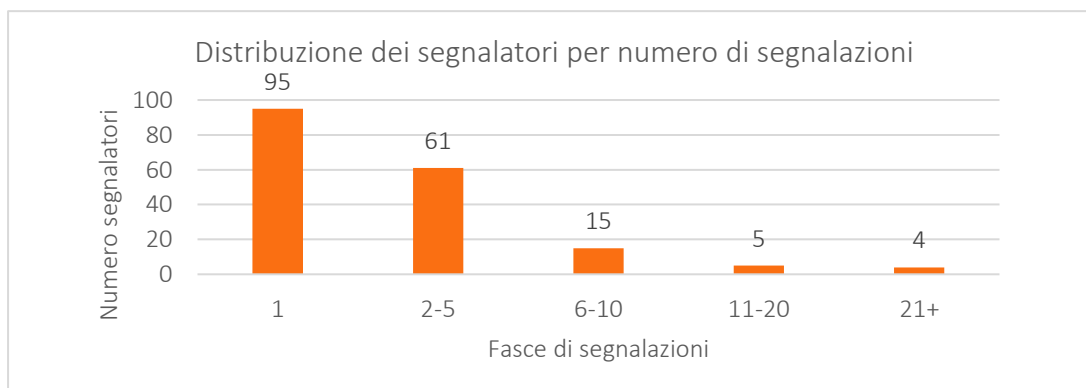


Grafico 7: Distribuzione delle segnalazioni per fascia di segnalatori (2022–2025)

Segnalazioni generate dai top segnalatori (più attivi)

L'analisi della concentrazione della partecipazione conferma quanto già osservato: una quota ridotta di cittadini produce la maggior parte delle segnalazioni.

Gruppo	Numero segnalatori	Segnalazioni totali	% segnalazioni prodotte
Top 1%	2	89	15,9%
Top 5%	9	186	33,2%
Top 10%	18	259	46,3%
Top 25%	45	376	67,1%
Top 50%	90	471	84,1%
Top 100%	179	560	100%

Tabella 7: Quota di segnalazioni generate dai top segnalatori (2022-2025)

- L'1% dei segnalatori (solo 2 persone) ha generato quasi il 16% di tutte le segnalazioni.
- Il 5% più attivo (9 utenti) ha contribuito per oltre un terzo (33%) delle segnalazioni totali.
- Allargando la soglia al 10% si arriva a quasi la metà (46%) delle segnalazioni.
- Il 25% dei segnalatori copre più di due terzi delle segnalazioni.
- Già con il 50% dei segnalatori si raggiunge l'84% del totale.

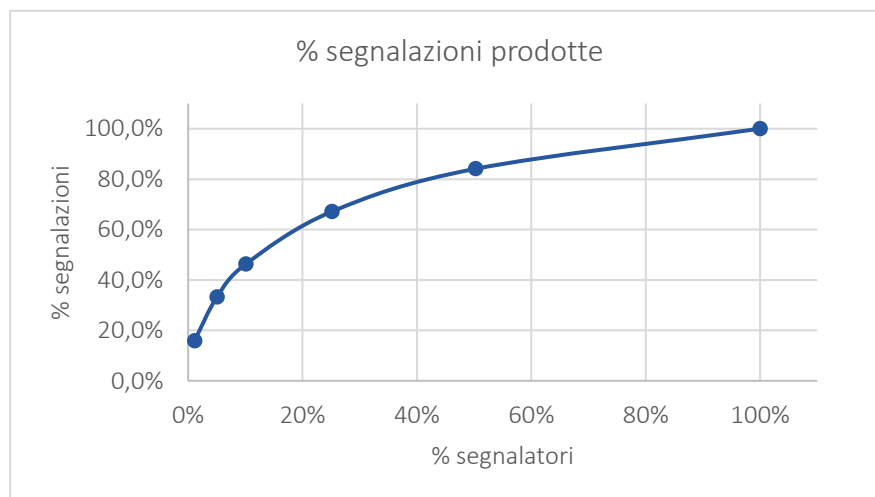


Grafico 8: Confronto tra percentuale di segnalatori e percentuale di segnalazioni generate

Questi dati evidenziano un fenomeno tipico delle piattaforme partecipative: una ristretta minoranza di utenti molto attivi sostiene gran parte del flusso informativo, mentre la maggioranza contribuisce solo occasionalmente.

Problemi segnalati dai più attivi

L'analisi della distribuzione dei problemi evidenzia differenze significative tra il totale delle segnalazioni e quelle prodotte dai segnalatori più attivi.

Nel complesso, le categorie più frequenti sono Illuminazione Pubblica (31,9%) e Strade e Arredo Urbano (25,4%). Tuttavia, restringendo lo sguardo ai top segnalatori emergono priorità diverse.

- I Top 1% concentrano quasi la metà delle segnalazioni su Rifiuti (24%) e Verde pubblico e parchi giochi (22%), ben al di sopra del loro peso sul totale (rispettivamente 10,5% e 10,3%).
- Nei Top 5%, invece, le segnalazioni risultano più distribuite: prevalgono Strade e Arredo Urbano (28%) e Illuminazione Pubblica (25%), seguite da Rifiuti (21%).

Tipo di problema	% sul totale di segnalazioni	% segnalaz. dei top 1%	% segnalaz. dei top 5%
Illuminazione Pubblica	31,9%	12%	25%
Strade e Arredo Urbano	25,4%	28%	28%
Segnaletica stradale e impianti semaforici	12,6%	12%	11%
Rifiuti	10,5%	24%	21%
Verde pubblico e parchi giochi	10,3%	22%	13%
Altro	5,6%	1%	1%
Fognatura e acquedotto	3,4%	/	1%
Barriere Architettoniche	0,3%	/	/

Tabella 8: Confronto tra totale segnalazioni e contributo dei segnalatori più attivi (Top 1% e Top 5%)

In sintesi, mentre la popolazione generale dei segnalatori sembra orientata soprattutto all'illuminazione, i più attivi concentrano la loro attenzione su temi come rifiuti e verde pubblico, riflettendo probabilmente interessi specifici o una maggiore sensibilità verso questi ambiti.

Segnalazioni anonime vs. Non anonime

Un'analisi rilevante riguarda la distinzione tra segnalazioni anonime e non anonime. Nel complesso, quasi due terzi delle segnalazioni (64%) risultano anonime, mentre solo il 36% proviene da utenti identificati.

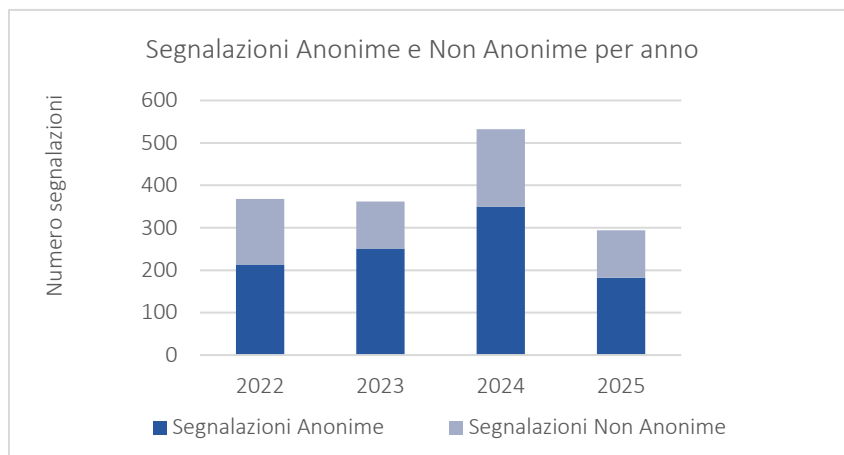


Grafico 9: Andamento della quota di segnalazioni anonime e non anonime negli anni 2022–2025

Analizzando il dettaglio annuale, la quota di segnalazioni anonime varia dal 58% del 2022 al 69% del 2023, per poi stabilizzarsi su valori intorno al 62-66% negli anni successivi.

Questa tendenza indica che, pur in presenza di una base stabile di cittadini registrati, la maggioranza preferisce mantenere l'anonimato. Tale comportamento potrebbe riflettere sia una percezione di maggiore libertà nel segnalare problemi, sia una limitata propensione a registrarsi e farsi identificare sulla piattaforma.

Per concludere, l'analisi di questo primo comune mette in evidenza alcuni aspetti centrali:

- Illuminazione pubblica e Strade e arredo urbano sono le categorie più frequenti, superando insieme il 55% del totale. Seguono con percentuali più contenute (10–12%) Rifiuti, Segnaletica stradale e Verde pubblico.
- È presente una chiara stagionalità, con un picco di segnalazioni nei mesi estivi e ulteriori incrementi legati a contingenze specifiche (es. criticità del verde dopo le piogge primaverili del 2024, aumento di segnalazioni sulle strade in concomitanza con il periodo elettorale).
- Il 2024 rappresenta un anno di svolta, con un incremento del 45% rispetto al biennio precedente, rafforzato sia dal contesto politico locale sia dal ruolo fidelizzante della piattaforma.

- Solo il 9% delle segnalazioni risulta chiuso, mentre circa il 65% rimane in approvazione o trasmesso all'URP. Inoltre, il 65% delle segnalazioni aperte e l'80% dei lavori in corso risultano pendenti da oltre un anno.

Questi dati suggeriscono che la piattaforma ePart non sempre riflette in modo aggiornato lo stato effettivo delle segnalazioni: è probabile che numerosi problemi siano stati risolti, ma senza un tempestivo aggiornamento in sistema. Le difficoltà erano spesso legate a vincoli operativi: molte ditte fornitrici, in particolare nel settore delle manutenzioni stradali, accettavano solo procedure cartacee e fornivano feedback a cadenza semestrale, rendendo complesso chiudere le segnalazioni in tempo reale.

L'esperienza chierese mostra anche due elementi di particolare interesse dal punto di vista partecipativo: da un lato, la scelta di rendere pubbliche tutte le segnalazioni, che ha favorito la trasparenza e ha contribuito a creare una comunità di cittadini attivi; dall'altro, il rischio di duplicazioni e di pressione eccessiva sull'amministrazione, dovuto alla possibilità per più utenti di segnalare lo stesso problema già registrato.

Infine, va sottolineato il passaggio nel 2024 alla piattaforma Municipium, avvenuto nell'ambito del PNRR. Questa scelta, pur garantendo maggiore integrazione con i servizi digitali comunali e migliori requisiti di accessibilità, ha comportato la perdita di alcune caratteristiche peculiari di ePart, come la visibilità pubblica delle segnalazioni e la dimensione comunitaria del reporting.

Nel complesso, il caso di Chieri conferma che ePart può diventare un canale rilevante di partecipazione civica anche in realtà di medie dimensioni, se accompagnato da una promozione costante e da pratiche organizzative adeguate. L'elevato numero di segnalazioni testimonia la fiducia dei cittadini e l'efficacia delle strategie di comunicazione adottate, ma il basso tasso di chiusura e la concentrazione delle segnalazioni in un ristretto gruppo di utenti attivi pongono interrogativi sull'effettiva inclusività e sostenibilità del modello nel lungo periodo.

3.4.2 Caso Milano

A differenza del Comune di Chieri, che ha adottato ePart come strumento istituzionale e lo ha promosso attivamente presso i cittadini, Milano rappresenta un caso del tutto diverso. La città non ha mai stipulato un accordo ufficiale con la piattaforma e, come confermato anche da una risposta formale dell'amministrazione comunale, dispone di propri canali dedicati per la gestione delle segnalazioni, attualmente in fase di potenziamento. Le segnalazioni raccolte da ePart non sono quindi trattate attraverso un back-office comunale, ma vengono instradate automaticamente verso indirizzi generici dell'URP individuati dall'azienda sviluppatrice. In assenza di una reale integrazione con i processi amministrativi, non è garantito che queste segnalazioni siano effettivamente prese in carico, il che spiega la marginalità dei dati disponibili e la totale assenza di informazioni sugli esiti delle pratiche.

Periodo analizzato	01 settembre 2021 – 01 settembre 2025
Totale segnalazioni raccolte	253 (di cui 178 anonime)
Numero segnalatori unici (anonimi esclusi)	16

Tabella 9: Panoramica dei dati di Milano (2021-2025)

Nel periodo osservato (settembre 2021 – settembre 2025) si registrano complessivamente 253 segnalazioni, di cui circa il 70% anonime. I segnalatori unici identificati sono soltanto 16, un numero estremamente ridotto se rapportato alla popolazione metropolitana. La partecipazione attraverso ePart a Milano appare dunque limitata sia per volume complessivo sia per varietà di utenti coinvolti.

Questo quadro va interpretato anche alla luce degli strumenti alternativi già in uso nella città. Milano ha infatti storicamente adottato altri canali di citizen reporting, come il servizio “Ambrogio”, gestito dalla Polizia Municipale, e parallelamente ha sperimentato piattaforme orientate alla partecipazione deliberativa, in particolare Milano Partecipa (basata su Decidim), utilizzata per bilanci partecipativi e consultazioni pubbliche. In questo contesto, ePart non si è mai configurata come canale ufficiale e istituzionale, rimanendo una presenza marginale e poco significativa rispetto al sistema locale di partecipazione digitale.

Analisi delle segnalazioni

Nel periodo considerato (settembre 2021 – settembre 2025) sono state raccolte complessivamente 253 segnalazioni, distribuite in maniera irregolare tra gli anni. I dati vanno però interpretati con cautela, poiché la città non ha mai stipulato un accordo con ePart e le segnalazioni inviate tramite la piattaforma vengono semplicemente reindirizzate a indirizzi generici dell'URP, senza un sistema di back-office integrato. In assenza di una gestione diretta da parte dell'amministrazione, non è possibile stabilire con certezza se e come tali segnalazioni abbiano avuto un seguito.

La distribuzione temporale evidenzia un andamento altalenante. L'anno 2021 concentra quasi la metà del totale (121 segnalazioni), probabilmente in relazione alla fase iniziale in cui alcuni cittadini hanno iniziato a sperimentare il servizio. Negli anni successivi si osserva un calo marcato: 37 segnalazioni nel 2022, soltanto 16 nel 2023, e un lieve recupero nel 2024 con 23 casi. Nei primi nove mesi del 2025 si registra invece un incremento (56 segnalazioni), che supera i valori dei due anni precedenti ma rimane comunque contenuto.

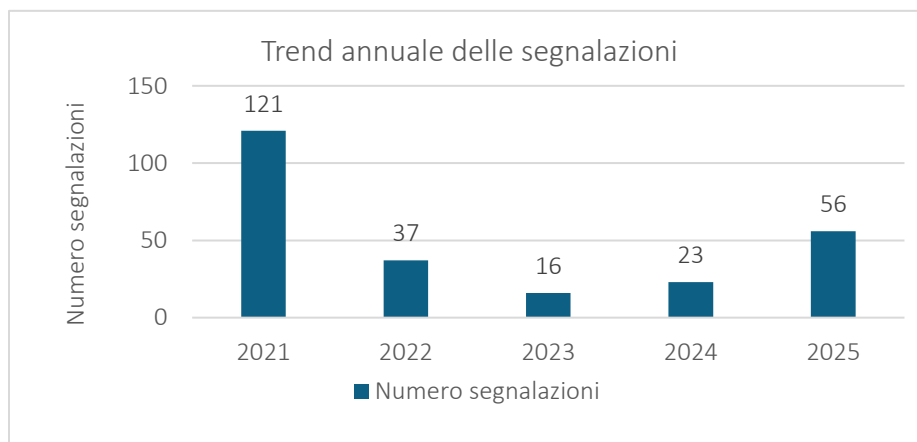


Grafico 10: Trend annuale delle segnalazioni (periodo 2021-2025)

Complessivamente, i numeri ridotti e la distribuzione discontinua confermano che ePart non ha rappresentato per Milano un canale significativo di partecipazione. Ciò è coerente con il fatto che l'amministrazione abbia privilegiato altri strumenti, che hanno di fatto assorbito la maggior parte delle interazioni con i cittadini.

Distribuzione per tipologia di problema

L'analisi della distribuzione complessiva delle segnalazioni per tipologia evidenzia alcune tendenze ricorrenti e altre più marginali. Le categorie più rappresentate sono quelle legate alla manutenzione della città, in particolare Dissesto stradale (62 segnalazioni, pari al 24,5% del totale) e Segnaletica stradale (53 segnalazioni, 20,9%). Queste due tipologie, insieme, assorbono quasi la metà delle segnalazioni complessive e riflettono l'attenzione dei cittadini verso la sicurezza e la fruibilità dello spazio pubblico.

Segue la categoria Rifiuti e pulizia (46 segnalazioni, 18,2%), che riguarda criticità sulla gestione del decoro urbano e alla qualità ambientale delle aree comuni. La voce Altro raccoglie 34 segnalazioni (13,4%) sulla presenza di problematiche non classificabili nelle categorie predefinite, segnalando una possibile necessità di rivedere la tassonomia dei problemi offerti agli utenti.

Ulteriori aree di intervento riguardano Problemi idrici (17 segnalazioni, 6,7%) e Decoro pubblico (12 segnalazioni, 4,7%). Queste ultime non raggiungono volumi elevati ma rappresentano comunque temi specifici che interessano gruppi di cittadini. Le categorie residuali – Illuminazione pubblica (6 segnalazioni, 2,4%), Ambiente (15 segnalazioni, 5,9%), Fognatura (4 segnalazioni, 1,6%) e Arredo urbano (4 segnalazioni, 1,6%) – hanno un peso minore, ma non trascurabile: indicano che la piattaforma è stata utilizzata anche per segnalazioni puntuali e diversificate, che potrebbero orientare micro-interventi sul territorio.

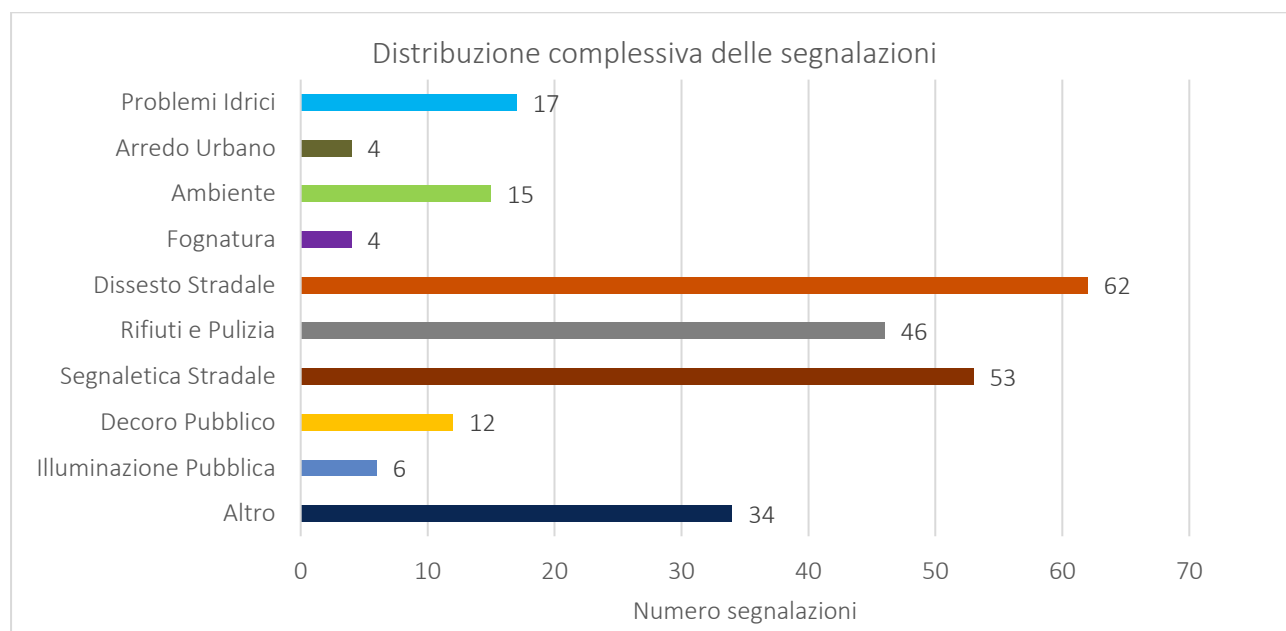


Grafico 11: Distribuzione delle segnalazioni per tipologia di problema (2021–2025)

Nel complesso, la distribuzione milanese mostra come l'utilizzo della piattaforma si sia concentrato soprattutto su aspetti tangibili e visibili della gestione urbana (strade, segnaletica, rifiuti), mentre categorie più legate a infrastrutture o a questioni ambientali hanno avuto una rilevanza limitata. Questo dato, già osservato in altri contesti, conferma come i cittadini tendano a utilizzare i canali di segnalazione principalmente per problematiche di immediato impatto sulla quotidianità.

Osservando la distribuzione delle segnalazioni per tipologia e anno, è possibile evidenziare come alcune tipologie siano rimaste costanti nel tempo, mentre altre abbiano conosciuto variazioni significative.

Nel 2021, primo anno di utilizzo consistente della piattaforma, si registra un numero molto elevato di segnalazioni, soprattutto concentrate su Dissesto stradale (36 casi) e Segnaletica stradale (29). Negli anni successivi la frequenza di segnalazioni si riduce drasticamente, ma le categorie restano simili: manutenzione delle strade, rifiuti e decoro urbano.

Nel 2022 le segnalazioni complessive calano a 37, con prevalenza ancora di problemi legati a Dissesto stradale (13) e Rifiuti e pulizia (9). L'anno 2023 rappresenta un minimo storico, con appena 16 segnalazioni: in questo caso il peso relativo di Rifiuti e Segnaletica rimane rilevante, ma i numeri assoluti sono troppo bassi per trarre indicazioni solide.

Nel 2024 si osserva un lieve recupero (23 segnalazioni), con presenza equilibrata di Rifiuti, Segnaletica e Dissesto stradale. Infine, il 2025 mostra un incremento importante (56 segnalazioni fino a settembre), con una rinnovata centralità di Segnaletica stradale (14 casi), Rifiuti (10) e Altro (11), che diventa la categoria più ampia dopo quelle legate alla manutenzione.

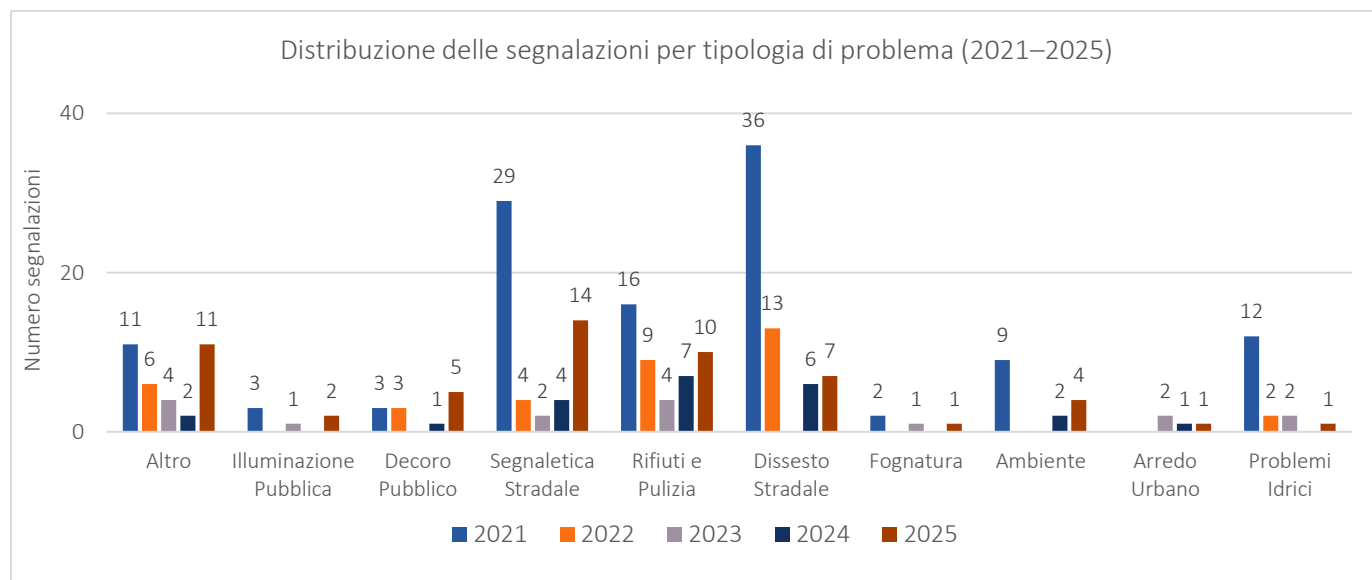


Grafico 12: Distribuzione delle segnalazioni per tipologia di problema per anno (2021-2025)

Questo andamento suggerisce due interpretazioni principali: da un lato, la fase iniziale (2021) è stata caratterizzata da un picco di utilizzo, probabilmente legato alla promozione e alla curiosità verso la piattaforma; dall'altro, la riduzione degli anni successivi indica una progressiva perdita di attrattività, con parziale recupero solo nel 2025. Rimane costante il fatto che i cittadini utilizzano lo strumento soprattutto per problemi visibili e quotidiani (strade, segnaletica, rifiuti), mentre categorie più “di sistema” come fognature o illuminazione restano marginali.

Distribuzione per stato

L'analisi dello stato delle segnalazioni evidenzia una situazione piuttosto anomala rispetto a quanto osservato in altri comuni. Su un totale di 253 segnalazioni, il 94,5% risulta classificato come trasmesso all'URP, mentre il restante 5,5% è ancora fermo alla fase di approvazione. Non compaiono invece segnalazioni chiuse, prese in carico o con lavori in corso.

	In Approvazione	Trasmesso all'U.R.P.	Totale complessivo
Altro	1	33	34
Illuminazione Pubblica		6	6
Decoro Pubblico	1	11	12
Segnaletica Stradale	1	52	53
Rifiuti e Pulizia	1	45	46
Dissesto Stradale	8	54	62
Fognatura		4	4
Ambiente		15	15
Arredo Urbano		4	4
Problemi Idrici	2	15	17
Totale complessivo	14	239	253
Peso di ogni stato sul totale	5,5%	94,5%	100,0%

Tabella 10: Distribuzione delle segnalazioni per stato

Questa distribuzione lascia ipotizzare che, per il Comune di Milano, la piattaforma ePart sia stata utilizzata principalmente come canale di inoltro e non come strumento di monitoraggio del ciclo di vita delle segnalazioni. La gestione operativa dei casi sembra avvenire attraverso altri canali istituzionali messi a disposizione dal Comune di Milano, mentre ePart viene utilizzata solo come punto di raccolta preliminare e di inoltro all'URP. Di conseguenza, i cittadini che hanno inviato segnalazioni tramite ePart non hanno avuto la possibilità di seguirne l'evoluzione e lo stato di avanzamento. I dati raccolti, quindi, non permettono di valutare il grado effettivo di risoluzione, ma fotografano un utilizzo limitato della piattaforma come strumento intermedio.

Osservando la distribuzione degli stati delle segnalazioni anno per anno, emerge come il Comune di Milano utilizzi ePart in modo fortemente limitato. Nel 2021, tutte le 121 segnalazioni risultano trasmesse all'URP, senza passaggi successivi. Solo nel 2022 si registra un'anomalia, con 14 segnalazioni in stato di approvazione e le restanti 23 nuovamente trasmesse. Negli anni successivi (2023–2025) tutte le segnalazioni seguono lo stesso schema: inoltrate ma non ulteriormente tracciate.

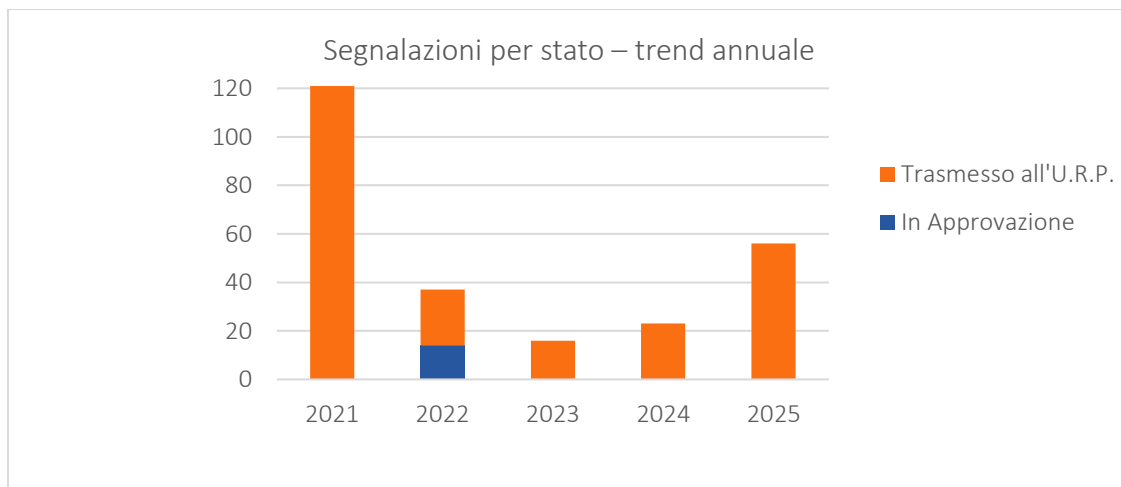


Grafico 13: Distribuzione delle segnalazioni per stato e per anno di Milano (2021–2025)

Questa evidenza conferma che la piattaforma ePart a Milano non viene impiegata per monitorare l'intero ciclo di vita delle segnalazioni, ma esclusivamente come punto di raccolta preliminare. La gestione effettiva e l'eventuale risoluzione avvengono presumibilmente attraverso altri canali istituzionali del Comune, impedendo ai cittadini di seguire l'avanzamento delle proprie segnalazioni su ePart.

Trend temporale

L'analisi temporale delle segnalazioni a Milano mostra un andamento molto differente rispetto a quello osservato a Chieri.

Nel 2021 si concentra la quota più consistente, con due picchi molto marcati nei mesi di settembre (57 segnalazioni) e ottobre (51), che da soli coprono oltre l'80% delle segnalazioni dell'anno. A partire dal 2022 il numero delle segnalazioni diminuisce drasticamente, mantenendosi sempre su valori molto bassi: poche unità al mese, senza oscillazioni significative. Nel 2025 si registra una lieve ripresa, con valori leggermente più alti tra aprile e giugno, ma comunque lontani dalle intensità del 2021.

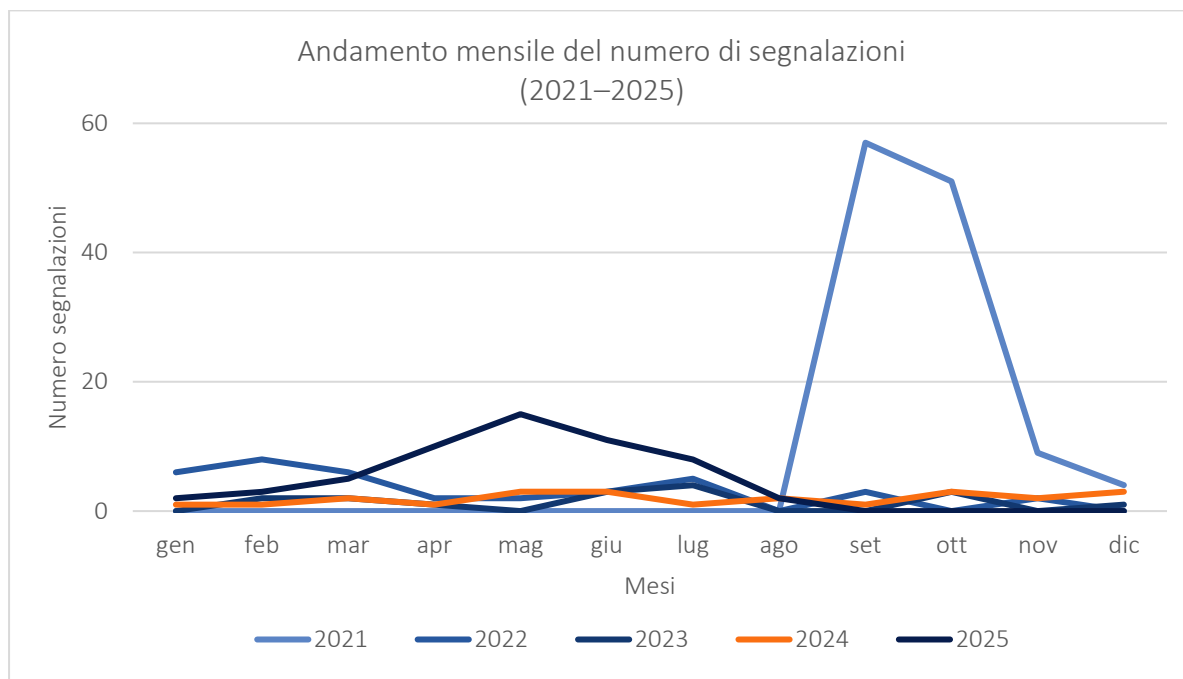


Grafico 14: Trend mensile del numero di segnalazioni di Milano (2021-2025)

Complessivamente, l'andamento appare irregolare e privo di una stagionalità chiara: la distribuzione delle segnalazioni sembra rispondere più a dinamiche episodiche che a un uso continuativo della piattaforma. Ciò rafforza l'ipotesi che ePart non sia lo strumento principale adottato dai cittadini milanesi per segnalare disservizi, ruolo che spetta invece alla piattaforma istituzionale del Comune.

Tempo medio di risoluzione

Per Milano non è stato possibile effettuare un'analisi sui tempi medi di risoluzione delle segnalazioni. Nel periodo osservato, infatti, nessun caso risulta chiuso nella piattaforma ePart: tutte le segnalazioni appaiono esclusivamente negli stati “in approvazione” o “trasmesse all'URP”. Questo impedisce di calcolare intervalli temporali affidabili e mette in evidenza l'assenza di un reale tracciamento dell'iter amministrativo.

Il dato è coerente con quanto emerso in altre sezioni dell'analisi: il cittadino che segnala tramite ePart a Milano non riceve alcuna informazione sull'avanzamento o sulla conclusione della propria pratica. Ciò differenzia nettamente Milano da contesti come Chieri, dove, pur con criticità, la piattaforma veniva integrata almeno in parte nei processi gestionali.

In sostanza, la totale mancanza di segnalazioni chiuse suggerisce che il Comune di Milano non utilizzi ePart come strumento operativo, ma che le segnalazioni siano semplicemente inoltrate a canali generici (come l'URP), senza un successivo aggiornamento sul portale.

Segnalazioni aperte da lungo tempo (backlog)

Analogamente, non è stato possibile stimare la quota di segnalazioni rimaste aperte da più di sei mesi o di un anno. La metodologia utilizzata infatti prevede di considerare soltanto gli stati “In carico” o “Lavori in corso”, che in genere indicano una presa in gestione da parte dell'amministrazione. Tuttavia, nella piattaforma riferita a Milano tali stati non compaiono: tutte le pratiche restano ferme agli step iniziali (“in approvazione” o “trasmesse all'URP”).

Questo conferma che, nel contesto milanese, ePart non è mai stato utilizzato come vero canale gestionale. Piuttosto, ha funzionato come contenitore di segnalazioni privo di seguito visibile, senza informazioni sui tempi né sulla chiusura dei casi. Di fatto, il backlog non è misurabile perché il sistema non registra alcuna progressione operativa: per il cittadino l'esperienza si interrompe al momento dell'inserimento della segnalazione, senza ulteriori feedback.

Partecipazione dei segnalatori

L'analisi della partecipazione dei segnalatori a Milano mette in luce una comunità estremamente ridotta rispetto a quella del comune di Chieri. Nel periodo 2021–2025, i cittadini che hanno utilizzato la piattaforma ePart a Milano come segnalatori unici sono stati complessivamente 17, di cui 16 reali (escludendo la voce “anonimo”).

Il numero varia da un minimo di 4 (nel 2021 e 2023) a un massimo di 9 nel 2025, senza mostrare un trend lineare ma piuttosto oscillazioni discontinue.

Anno	Segnalatori unici	Variazione
2021	4	
2022	6	↑ +2
2023	4	↓ -2
2024	6	↑ +2
2025	9	↑ +3
Totale complessivo	17*	

Tabella 11: Numero di segnalatori unici per anno su Milano (2021–2025)

Questi valori evidenziano due aspetti centrali. In primo luogo, la dimensione della comunità di utenti è molto limitata: poche persone contribuiscono attivamente alle segnalazioni, con un impatto quantitativo ridotto rispetto alla popolazione cittadina. In secondo luogo, la crescita registrata in alcuni anni (2022, 2024 e 2025) non sembra consolidarsi, ma appare più come variazione episodica che come ampliamento strutturale della base di segnalatori.

Nel complesso, i dati confermano quanto già osservato nell’analisi degli stati delle segnalazioni: a Milano ePart non rappresenta uno strumento di partecipazione diffusa, ma resta marginale rispetto ai canali ufficiali scelti dall’amministrazione comunale.

Concentrazione delle segnalazioni

L’analisi della concentrazione delle segnalazioni conferma il quadro di una partecipazione estremamente frammentata. Più della metà dei segnalatori (9 persone, 56%) ha inviato una sola segnalazione nell’intero periodo considerato. A questi si aggiunge un 31% di utenti che hanno inviato tra 2 e 5 segnalazioni.

Soltanto due individui, pari al 13% del totale, hanno superato la soglia delle 6 segnalazioni, distinguendosi quindi come i contributori più attivi. Tuttavia, anche questi valori restano molto bassi in termini assoluti e indicano che non si è formata una comunità stabile e fidelizzata di cittadini che utilizzano ePart come canale continuativo.

Il quadro complessivo suggerisce che, a Milano, lo strumento non abbia trovato un utilizzo regolare né diffuso, rimanendo appannaggio di pochi utenti occasionali o fortemente sporadici.

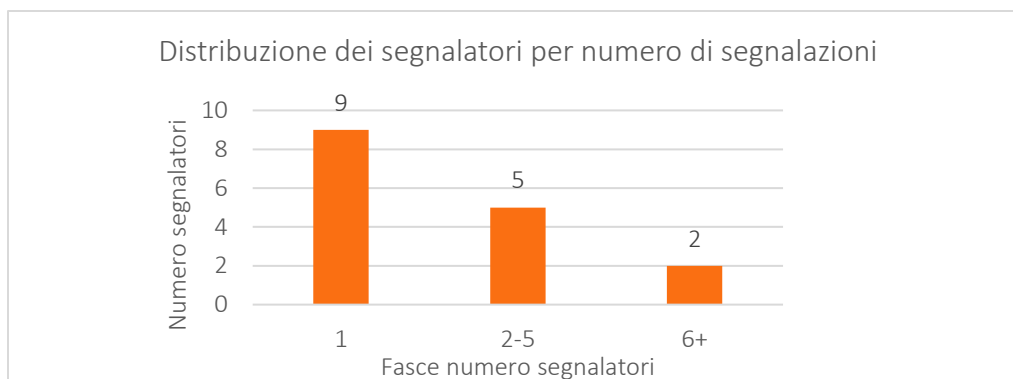


Grafico 15: Distribuzione delle segnalazioni per fascia di segnalatori su Milano (2021–2025)

Segnalazioni generate dai top segnalatori (più attivi)

L'analisi della distribuzione delle segnalazioni tra i cittadini evidenzia una fortissima concentrazione.

Gruppo	Numero segnalatori	Segnalazioni totali	% segnalazioni prodotte
Top 5%	1	40	53,3%
Top 10%	2	52	69,3%
Top 25%	4	60	80,0%
Top 50%	8	68	90,7%
Top 100%	16	75	100%

Tabella 13: Quota di segnalazioni generate dai top segnalatori di Milano (2021-2025)

Un singolo utente, pari al 5% dei segnalatori, ha contribuito da solo al 53,3% delle segnalazioni. Il 10% più attivo (due persone) ha prodotto quasi il 70% delle segnalazioni, mentre il 25% degli utenti ha generato l'80%. Arrivando al 50% dei segnalatori, si raggiunge addirittura il 90,7% del totale.

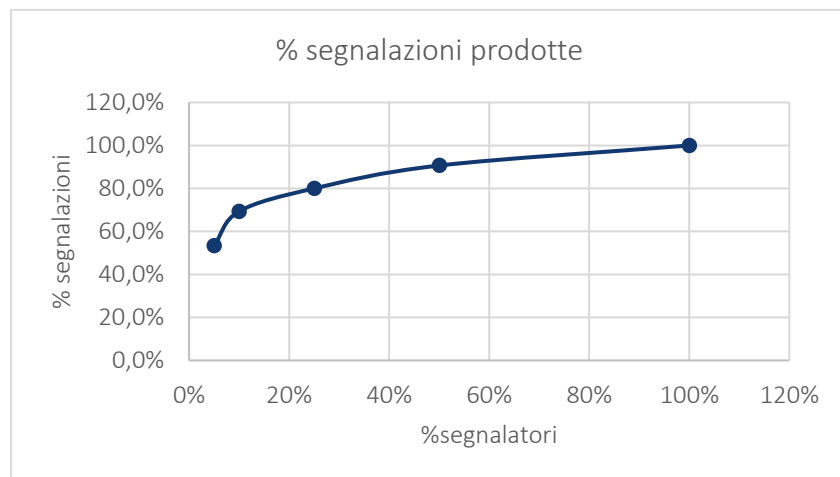


Grafico 16: Confronto tra percentuale di segnalatori e percentuale di segnalazioni generate su Milano

Questi dati indicano chiaramente che la partecipazione non è diffusa in maniera equilibrata, ma dominata da una ristretta minoranza di cittadini molto attivi, mentre la maggioranza degli utenti partecipa in modo marginale. In termini di policy, ciò riflette una dinamica di “élite della partecipazione”: pochi individui motivati trainano l’attività complessiva, riducendo il carattere corale e diffuso dello strumento.

Problemi segnalati dai più attivi

L’analisi delle tipologie di problemi segnalati dai cittadini più attivi mostra una forte concentrazione tematica.

Tra i Top 10% dei segnalatori, che da soli hanno generato 52 segnalazioni, emerge chiaramente il tema dei Rifiuti e della Pulizia, che da solo rappresenta il 33% del totale. Seguono le categorie Ambiente (13%), Segnaletica stradale (12%) e Altro (12%). Le restanti tipologie (dissesto stradale, problemi idrici, decoro pubblico, illuminazione, arredo urbano e fognatura) hanno pesi più contenuti, oscillando tra il 4% e l’8%.

Allargando lo sguardo ai Top 25%, il peso dei Rifiuti e Pulizia cresce ulteriormente fino al 40% del totale. Le altre categorie rimangono distribuite tra il 3% e il 12%, confermando che i cittadini più attivi concentrano gran parte delle loro segnalazioni sulle criticità legate al decoro urbano e alla gestione dell’ambiente cittadino.

Tipo di problema	% sul totale di segnalazioni	% segnalaz. dei top 10%	% segnalaz. dei top 25%
Altro	13,44%	12%	10%
Illuminazione Pubblica	2,37%	4%	3%
Decoro Pubblico	4,74%	6%	5%
Segnaletica Stradale	20,95%	12%	10%
Rifiuti e Pulizia	18,18%	33%	40%
Dissesto Stradale	24,51%	8%	8%
Fognatura	1,58%	4%	3%
Ambiente	5,93%	13%	12%
Arredo Urbano	1,58%	4%	3%
Problemi Idrici	6,72%	6%	5%

Tabella 14: Confronto tra totale segnalazioni e contributo dei segnalatori più attivi su Milano (Top 10% e Top 25%)

Questi dati suggeriscono che i cittadini più attivi orientano la loro partecipazione soprattutto verso temi legati al degrado urbano (rifiuti, ambiente, decoro), trascurando invece categorie che, nel totale delle segnalazioni, risultano più rilevanti, come il dissesto stradale. Ne emerge quindi una potenziale distorsione nelle priorità percepite, con il rischio che pochi utenti molto attivi possano influenzare in modo sproporzionato l'agenda amministrativa, a scapito di una rappresentazione più equilibrata delle esigenze collettive. Quindi parzialmente anche nel caso di Milano, i cittadini più attivi non riflettono in modo proporzionale le priorità dell'intera comunità.

Segnalazioni anonime vs. Non anonime

Nel complesso, nel periodo analizzato, la larga maggioranza delle segnalazioni (70%) risulta anonima. Nel 2021 questa tendenza è particolarmente accentuata: su 121 segnalazioni, ben 117 (oltre il 95%) provengono da utenti che non hanno fornito un'identità. Negli anni successivi, pur rimanendo prevalenti le segnalazioni anonime, cresce gradualmente il peso di quelle associate a un

utente registrato, che raggiungono il 30% sul totale e si concentrano soprattutto nell'ultimo anno disponibile (2025).

Questo andamento sembra suggerire una progressiva fiducia dei cittadini verso la piattaforma e un maggiore interesse ad associare il proprio nome alle segnalazioni, seppur in un contesto in cui la modalità anonima rimane ampiamente utilizzata.

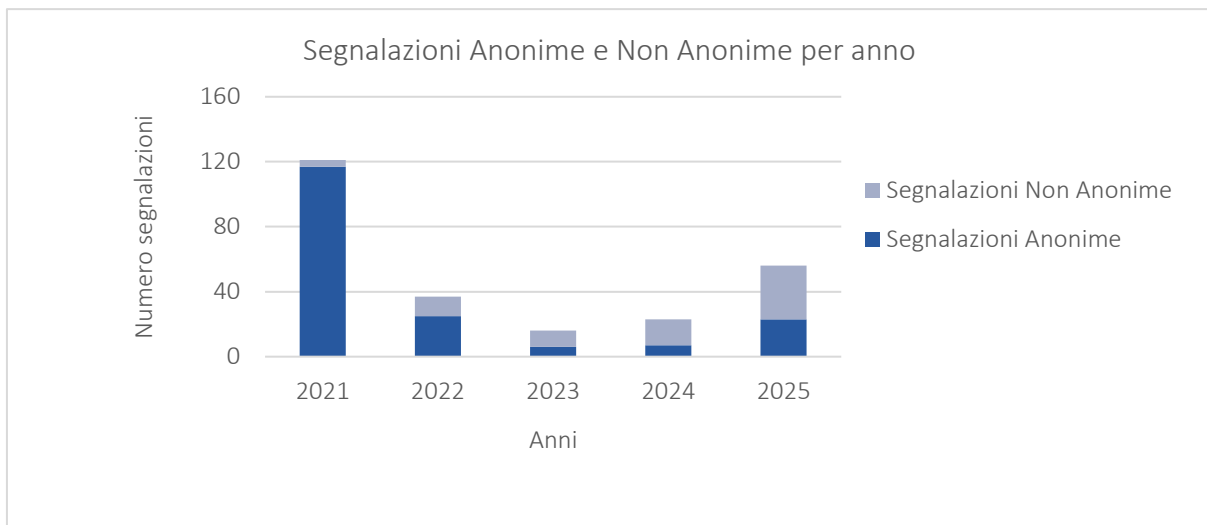


Grafico 17: Andamento della quota di segnalazioni anonime e non anonime su Milano negli anni 2021–2025

Per concludere, L'analisi del caso di Milano mette in evidenza caratteristiche molto diverse rispetto a quelle osservate nel caso precedente (Comune di Chieri):

- La distribuzione per tipologia è dominata da dissesto stradale (25%), segnaletica stradale (21%) e rifiuti e pulizia (18%), che insieme coprono circa due terzi del totale.
- Le segnalazioni risultano fortemente concentrate nel 2021 (121 casi, quasi la metà del complessivo), mentre negli anni successivi i volumi si riducono drasticamente, con un minimo storico nel biennio 2022–2023 e una parziale ripresa nel 2025.
- Oltre il 94% delle segnalazioni risulta nello stato “trasmesso all'URP” e nessun caso appare come “in carico”, “lavori in corso” o “chiuso”: non è quindi possibile stimare tempi di gestione né monitorare gli esiti effettivi.
- L'elevata quota di segnalazioni anonime (circa il 70%) e il numero molto ridotto di segnalatori identificati (16 in quattro anni) indicano una partecipazione estremamente limitata e concentrata in un nucleo ristretto di utenti.

Nel complesso, i dati suggeriscono che a Milano ePart non sia mai stato integrato nei processi interni del Comune: la piattaforma ha funzionato come canale residuale, utile solo a inoltrare le segnalazioni a un indirizzo generico (URP), senza garantire alcun feedback ai cittadini.

La conferma della mancata adozione ufficiale di ePart da parte del Comune di Milano permette di interpretare meglio i limiti emersi nell'analisi. La piattaforma non ha mai avuto un ruolo strutturale nella gestione dei disservizi urbani, ma è rimasta un canale parallelo, privo di integrazione con le procedure amministrative. Di conseguenza, i dati disponibili non possono essere considerati pienamente rappresentativi delle dinamiche reali di partecipazione o di risoluzione dei problemi. Questo elemento va interpretato alla luce del fatto che Milano dispone da tempo di altri canali istituzionali per la gestione delle segnalazioni e ha sviluppato percorsi di partecipazione digitale tramite piattaforme diverse (ad esempio Milano Partecipa su base Decidim): la Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale ha indicato che essi sono oggetto di un potenziamento, e approfondire tale aspetto potrebbe offrire spunti utili per comprendere come i grandi comuni gestiscono oggi la relazione digitale con i cittadini.

Il confronto con Chieri evidenzia due modalità di adozione quasi opposte. Nel Comune piemontese, di dimensioni medio-piccole, l'amministrazione ha investito nel tempo per promuovere la piattaforma e costruire un rapporto di fiducia con i cittadini, favorendone un utilizzo costante e strutturato. A Milano, invece, ePart è rimasta un canale marginale: non essendo integrata nei sistemi comunali, non ha assunto alcun valore operativo né gestionale. Per questo motivo, il caso milanese risulta interessante non tanto per misurare l'efficacia intrinseca della piattaforma, quanto per mettere in luce i limiti organizzativi e istituzionali che ne ostacolano la piena adozione in assenza di una convenzione formale.

3.4.3 Caso Palermo

Il Comune di Palermo rappresenta un terzo scenario di analisi, utile per ampliare il confronto tra diverse realtà urbane. A differenza di Chieri, che ha promosso in modo strutturato e continuativo la piattaforma, e di Milano, dove ePart non è mai stata realmente integrata nei processi comunali, nel capoluogo siciliano la partecipazione appare caratterizzata da volumi contenuti e da una forte prevalenza di segnalazioni anonime.

Periodo analizzato	01 settembre 2021 – 15 settembre 2025
Totale segnalazioni raccolte	166 (di cui 119 anonime)
Numero segnalatori unici (anonimi esclusi)	16

Tabella 15: Panoramica dei dati di Palermo (2021-2025)

Nel periodo compreso tra il 1° settembre 2021 e il 15 settembre 2025, sono state raccolte complessivamente 166 segnalazioni, di cui circa i tre quarti in forma anonima. I segnalatori registrati, al netto degli anonimi, sono soltanto 16, un numero molto limitato rispetto alla dimensione della popolazione cittadina. Questi dati suggeriscono che ePart a Palermo non si sia radicata come strumento di riferimento, ma piuttosto come canale residuale, utilizzato in modo sporadico da pochi cittadini.

Analisi delle segnalazioni

Anche in questo caso, i dati devono essere letti con prudenza, poiché non vi sono evidenze di una convenzione formale tra il Comune e l'azienda sviluppatrice della piattaforma: le segnalazioni appaiono pertanto come contributi spontanei dei cittadini, senza garanzie sul loro effettivo inserimento nei flussi operativi dell'amministrazione.

La distribuzione annuale evidenzia un andamento discontinuo. Dopo un avvio piuttosto consistente nel 2021 (31 segnalazioni), i volumi calano progressivamente fino a toccare il minimo storico nel 2023 (6 segnalazioni). L'anno successivo segna una lieve ripresa (28 casi), mentre il 2025 registra

un incremento molto più marcato, con 75 segnalazioni nei soli primi nove mesi. Questo dato rappresenta il valore più elevato dell'intero periodo e potrebbe riflettere, da un lato, episodi locali che hanno stimolato l'utilizzo della piattaforma, e dall'altro una maggiore propensione dei cittadini a ricorrere a strumenti digitali di segnalazione.

Nel complesso, l'andamento conferma che ePart a Palermo non ha avuto uno sviluppo lineare né un radicamento stabile, ma è stata utilizzata in modo intermittente, con fasi di quasi totale inattività seguite da picchi improvvisi.

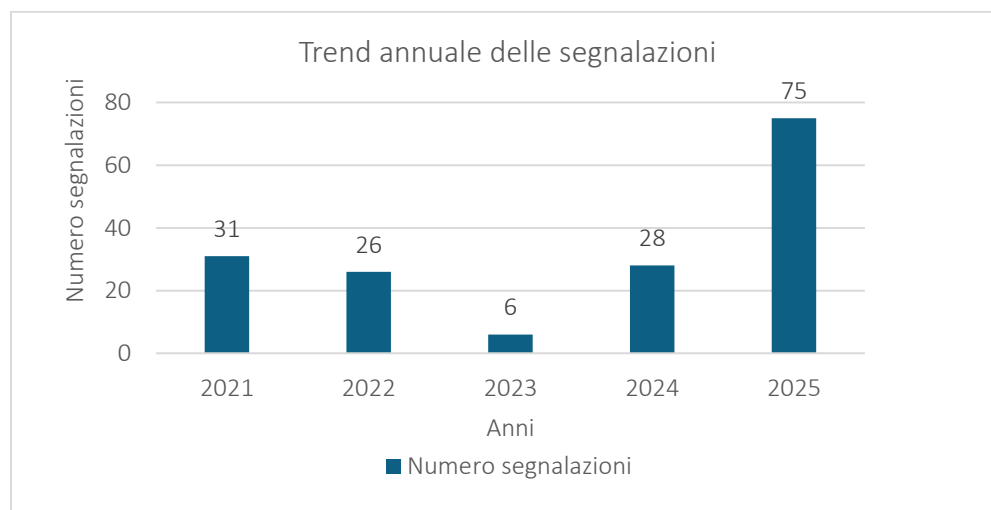


Grafico 18: Trend annuale delle segnalazioni Comune di Palermo (periodo 2021-2025)

Distribuzione per tipologia di problema

L'analisi delle segnalazioni raccolte a Palermo mostra una forte concentrazione su pochi ambiti specifici. In particolare, la categoria "Rifiuti e Pulizia" domina nettamente il quadro con 87 casi, pari a oltre la metà del totale. Questo dato riflette una criticità strutturale per la città, dove le problematiche legate alla gestione dei rifiuti rappresentano una delle principali preoccupazioni dei cittadini. Seguono, a distanza, le segnalazioni relative a dissesto stradale (20 casi, circa il 12%) e a illuminazione pubblica (15 casi, poco meno del 10%).

Le altre tipologie restano invece marginali, con valori sempre al di sotto delle dieci segnalazioni: "Ambiente" (10), "Altro" (13), "Decoro pubblico" e "Segnaletica stradale" (6 ciascuna), mentre fognature, arredo urbano e barriere architettoniche compaiono in maniera residuale.

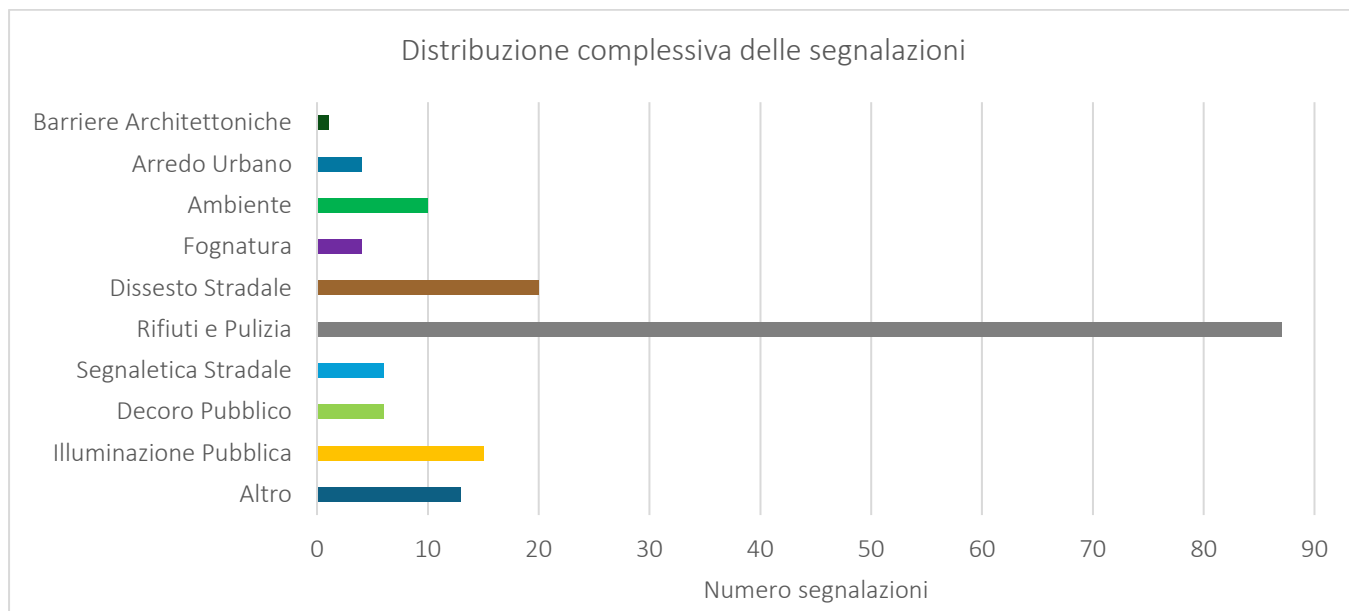


Grafico 19: Distribuzione delle segnalazioni per tipologia di problema Comune di Palermo (2021–2025)

L'osservazione per anno evidenzia alcune dinamiche interessanti. Le segnalazioni sui rifiuti aumentano in maniera significativa nel 2025 (43 casi, contro le 17 del 2024), segnalando probabilmente una fase di particolare criticità o un maggiore ricorso alla piattaforma in relazione a questo tema. Anche le segnalazioni su ambiente e illuminazione risultano distribuite lungo l'intero periodo, pur senza mostrare picchi rilevanti. Al contrario, categorie come decoro urbano e arredo urbano compaiono quasi esclusivamente negli ultimi due anni, suggerendo un utilizzo più sporadico della piattaforma per questi ambiti.

Complessivamente, il quadro che emerge da Palermo è fortemente sbilanciato: la piattaforma ePart viene utilizzata quasi esclusivamente come canale per denunciare disservizi legati ai rifiuti e, in misura minore, alle strade e all'illuminazione. Questo orientamento tematico indica una partecipazione meno diversificata rispetto ad altri contesti, ma allo stesso tempo evidenzia in modo chiaro le priorità percepite dai cittadini.

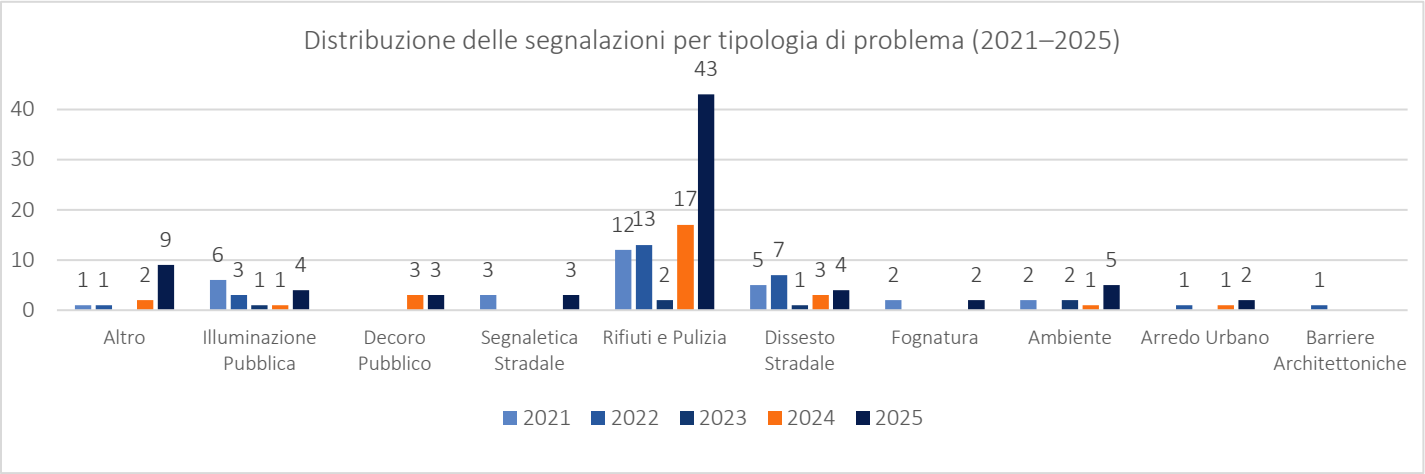


Grafico 20: Distribuzione delle segnalazioni per tipologia di problema per anno del Comune di Palermo (2021-2025)

Distribuzione per stato

	In Approvazione	Trasmesso all'U.R.P.	Totale complessivo
Altro	2	11	13
Ambiente		10	10
Arredo Urbano		4	4
Barriere Architettoniche		1	1
Decoro Pubblico		6	6
Dissesto Stradale		20	20
Fognatura		4	4
Illuminazione Pubblica	1	14	15
Rifiuti e Pulizia	7	80	87
Segnaletica Stradale	1	5	6
Totale complessivo	11	155	166
Peso di ogni stato sul totale	6,6%	93,4%	100,0%

Tabella 16: Distribuzione delle segnalazioni per stato del Comune di Palermo

L'analisi relativa allo stato delle segnalazioni raccolte a Palermo evidenzia una forte concentrazione in un unico canale. Su 166 segnalazioni totali, ben 155 (pari al 93,4%) risultano infatti classificate come trasmesse all'URP, mentre solo 11 casi (6,6%) rimangono nello stato iniziale di "in approvazione". In nessuna delle segnalazioni compaiono stati intermedi tipici di un processo operativo, come "in carico" o "lavori in corso", né sono presenti segnalazioni effettivamente chiuse.

Questo dato segnala ulteriormente che, anche nel contesto palermitano, la piattaforma ePart non è stata utilizzata come strumento di gestione interna dei problemi urbani, ma unicamente come canale di inoltro verso gli uffici URP comunali. In altri termini, ePart non sembra essersi mai integrata nei flussi organizzativi dell'amministrazione, limitandosi a trasferire le richieste ricevute senza fornire ai cittadini alcuna visibilità sull'evoluzione delle pratiche.

Osservando la distribuzione degli stati delle segnalazioni anno per anno, emerge come il pieno utilizzo della piattaforma con le sue funzionalità non sia mai avvenuto nel Comune di Palermo. Nel 2021, anno di avvio della rilevazione, si registrano 31 segnalazioni trasmesse all'URP, mentre nel 2022 compare anche un numero ridotto di casi in approvazione (6), a fronte di 20 segnalazioni inviate all'URP. L'andamento rimane contenuto nel 2023, con sole 6 segnalazioni, tutte nello stato "trasmesse all'URP". Nel 2024 si osserva una leggera ripresa (28 segnalazioni, di cui una in approvazione e 27 trasmesse all'URP), mentre il 2025 segna un incremento significativo, con 75 segnalazioni complessive, suddivise tra 4 in approvazione e 71 inviate all'URP.

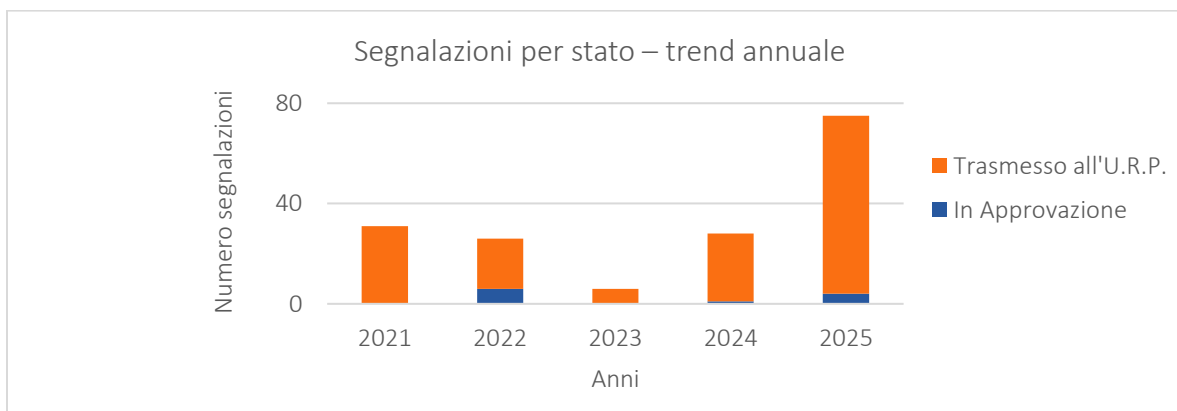


Grafico 21: Distribuzione delle segnalazioni per stato e per anno di Palermo (2021–2025)

Questi dati confermano che, analogamente al caso di Milano ma in modo ancor più evidente, ePart a Palermo non è mai stata utilizzata dall'amministrazione come strumento di presa in carico e gestione operativa delle segnalazioni, ma la piattaforma ha funzionato unicamente come canale di raccolta per i cittadini, senza offrire loro alcuna visibilità sugli esiti o sui tempi di intervento.

Trend temporale

L'analisi dell'andamento mensile evidenzia una distribuzione irregolare delle segnalazioni, con picchi concentrati in alcuni mesi e lunghi periodi caratterizzati da valori molto bassi. Nel 2021, anno di avvio, l'attività è limitata agli ultimi quattro mesi (da settembre a dicembre), con 31 segnalazioni totali, segno che l'utilizzo della piattaforma è stato inizialmente sporadico.

Il 2022 registra un leggero consolidamento, con segnalazioni distribuite lungo quasi tutto l'anno ma mai superiori a sei casi mensili. Nel 2023 l'attività si riduce ulteriormente: soltanto cinque segnalazioni nell'intero anno, confermando un utilizzo marginale dello strumento.

Un parziale recupero si osserva nel 2024, quando le segnalazioni raggiungono quota 26, distribuite in modo più omogeneo nei vari mesi, con un picco a settembre (7 casi).

Il 2025 mostra invece un netto incremento, con 75 segnalazioni complessive nei primi otto mesi e valori significativamente più alti rispetto agli anni precedenti. In particolare, maggio e agosto registrano i picchi maggiori (14 segnalazioni ciascuno), seguiti da febbraio e marzo con oltre dieci casi.

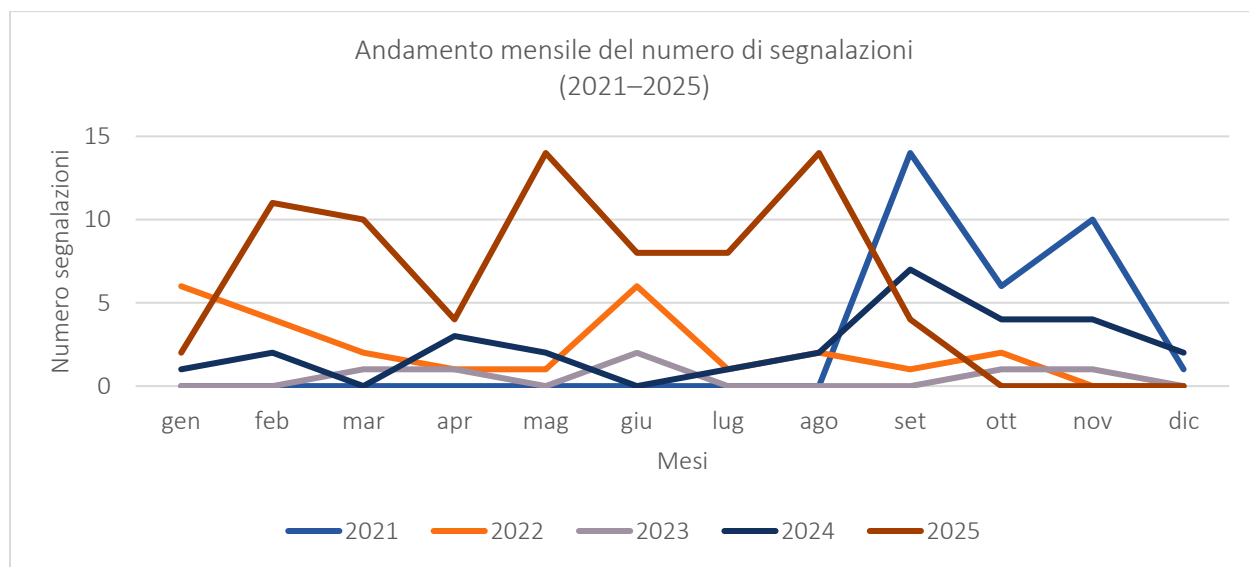


Grafico 22: Trend mensile del numero di segnalazioni di Palermo (2021-2025)

Nel complesso, il trend temporale a Palermo evidenzia tre fasi:

1. avvio discontinuo (2021–2022), con numeri modesti;
2. quasi abbandono (2023), con attività minima;

3. ripresa significativa (2025), con livelli superiori agli anni precedenti e una maggiore continuità nella distribuzione mensile.

Questo andamento suggerisce che l'utilizzo di ePart a Palermo non sia stato lineare né costante nel tempo, ma condizionato da fattori esterni e da dinamiche locali che hanno determinato oscillazioni molto ampie nei volumi di segnalazioni.

Tempo medio di risoluzione

Per il Comune di Palermo non è stato possibile calcolare i tempi medi di risoluzione delle segnalazioni. Nel periodo considerato, infatti, nessun caso risulta registrato come concluso sulla piattaforma ePart: tutte le pratiche si fermano agli stati iniziali (“in approvazione” o “trasmesse all'URP”), senza ulteriori avanzamenti. Ciò impedisce di stimare la durata effettiva dei processi e mette in evidenza la mancanza di un tracciamento operativo.

Il risultato è in linea con quanto osservato a Milano, anche se in un contesto diverso: mentre nel capoluogo lombardo la marginalità di ePart può essere spiegata dalla presenza di una piattaforma istituzionale alternativa, a Palermo sembra piuttosto riflettere un utilizzo residuale e non strutturato. In entrambi i casi, però, l'assenza di dati di chiusura compromette la possibilità di valutare la reale efficacia dello strumento.

Segnalazioni aperte da lungo tempo (backlog)

Allo stesso modo, non è stato possibile stimare il backlog, cioè la quota di segnalazioni rimaste aperte per lunghi periodi. Come stabilito nella metodologia, l'analisi si concentra sugli stati “in carico” e “lavori in corso”, che indicano una presa in gestione da parte dell'amministrazione. Tuttavia, nella piattaforma relativa a Palermo tali stati non compaiono: tutte le segnalazioni restano bloccate nelle fasi preliminari, senza evidenza di un iter successivo.

Questo aspetto conferma che ePart, nel contesto palermitano, non è mai stato effettivamente integrato nei flussi operativi del Comune. Le segnalazioni appaiono registrate ma prive di qualunque seguito documentato, trasformando la piattaforma in un canale incompleto: il cittadino può segnalare, ma non ha strumenti per verificare né i tempi né l'esito del problema segnalato.

Partecipazione dei segnalatori

L'analisi dei segnalatori unici evidenzia una partecipazione piuttosto limitata e discontinua. Nel periodo osservato (2021–2025) si registrano complessivamente 17 segnalatori distinti, cifra che si riduce a 16 se si esclude la categoria “anonimo”. Considerando la popolazione complessiva di

Palermo, il numero risulta estremamente contenuto, a conferma di un utilizzo marginale della piattaforma da parte dei cittadini.

L'andamento annuale mostra una dinamica irregolare: nel 2021 i segnalatori sono 5, in lieve crescita nel 2022 (8). L'anno successivo segna invece un calo significativo, che solo in parte viene compensato nei due anni seguenti, con 4 segnalatori nel 2024 (+1) e 6 nel 2025 (+2). La curva complessiva è quindi caratterizzata da oscillazioni che non delineano un processo di consolidamento, ma piuttosto una partecipazione episodica e frammentata.

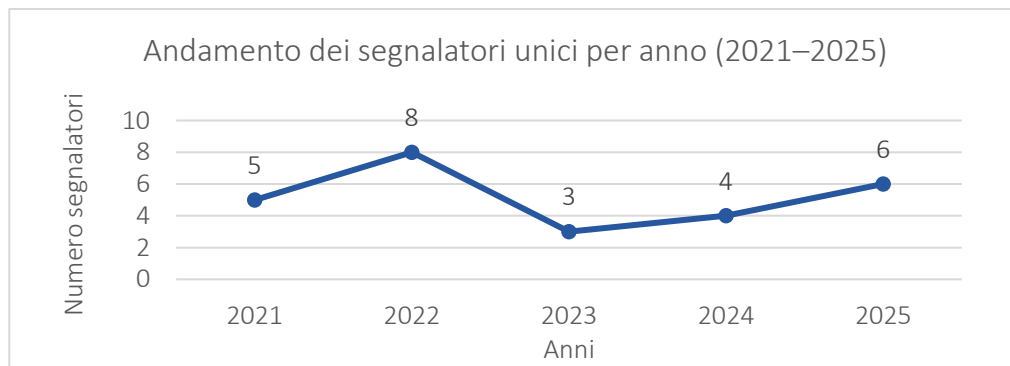


Grafico 23: Numero di segnalatori unici per anno su Palermo (2021-2025)

In sintesi, i dati confermano che a Palermo ePart non ha dato vita a una comunità stabile di utenti, ma si è limitata a raccogliere segnalazioni sporadiche di pochi cittadini, senza generare un nucleo attivo paragonabile a quello osservato in altri contesti, come nel caso di Chieri.

Concentrazione delle segnalazioni

L'analisi della concentrazione delle segnalazioni evidenzia una partecipazione fortemente episodica. La maggioranza assoluta degli utenti registrati (8 persone, pari al 50%) ha utilizzato la piattaforma una sola volta nell'intero periodo considerato. Un ulteriore 31% (5 segnalatori) si colloca nella fascia intermedia, con un numero di segnalazioni compreso tra 2 e 5. Solo 3 cittadini, pari al 19% del totale, hanno superato la soglia delle 6 segnalazioni, distinguendosi come i contributori più attivi.

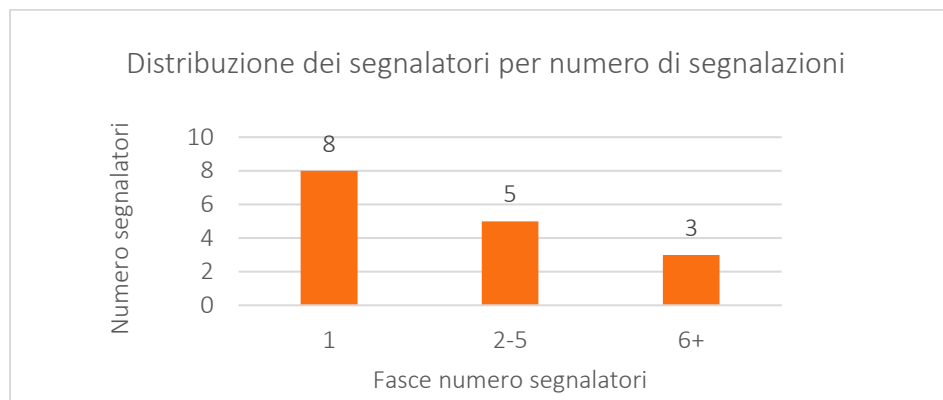


Grafico 24: Distribuzione delle segnalazioni per fascia di segnalatori su Palermo (2021–2025)

Nel complesso, questi dati mostrano che a Palermo non si è sviluppato un nucleo ampio e stabile di utilizzatori ricorrenti di ePart: la piattaforma è stata impiegata soprattutto in maniera sporadica e individuale, senza consolidarsi come pratica collettiva di partecipazione.

Segnalazioni generate dai top segnalatori (più attivi)

L'analisi della distribuzione delle segnalazioni tra i cittadini registrati evidenzia una forte concentrazione in un numero ristretto di utenti particolarmente attivi.

Gruppo	Numero segnalatori	Segnalazioni totali	% segnalazioni prodotte
Top 5%	1	11	23,4%
Top 10%	2	21	44,7%
Top 25%	4	31	66,0%
Top 50%	8	40	85,1%
Top 100%	16	47	100,0%

Tabella 17: Quota di segnalazioni generate dai top segnalatori di Palermo (2021-2025)

Su 16 segnalatori unici, i 2 utenti più assidui (pari al 10% del totale) hanno prodotto quasi la metà delle segnalazioni complessive (44,7%). Estendendo l'osservazione al 25% degli utenti più attivi (4 persone), la quota di segnalazioni sale al 66%, mentre il 50% degli utenti (8 persone) arriva a generare oltre l'85% del totale.

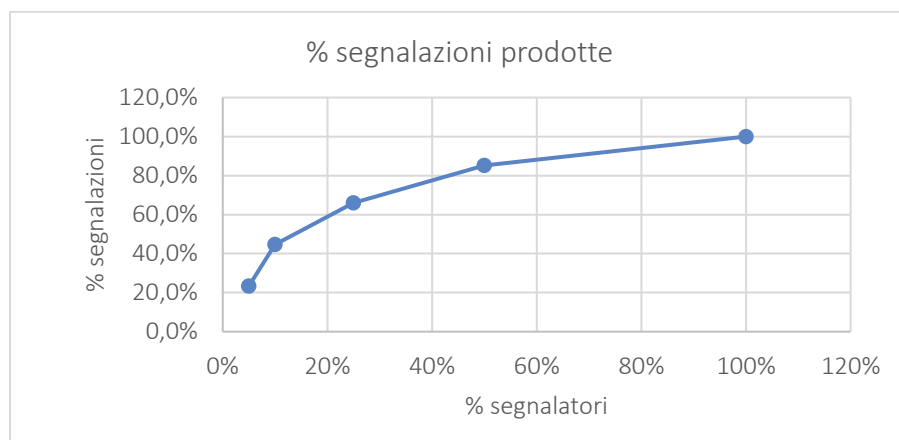


Grafico 25: Confronto tra percentuale di segnalatori e percentuale di segnalazioni generate su Palermo

Questo pattern conferma quanto già osservato in altri contesti: la partecipazione tramite ePart tende a polarizzarsi attorno a un nucleo ristretto di cittadini, che assumono un ruolo di “super-segnalatori”. A Palermo, tale concentrazione è ulteriormente accentuata dalla scarsa numerosità assoluta di utenti registrati (solo 16 nell’intero periodo analizzato), il che rende la piattaforma uno strumento di utilizzo molto circoscritto e scarsamente rappresentativo della popolazione cittadina.

Problemi segnalati dai più attivi

L’analisi delle segnalazioni dei cittadini più attivi a Palermo mostra un quadro particolare rispetto ad altri contesti. A differenza di Chieri o Milano, dove un nucleo ristretto di utenti tendeva a concentrare le proprie segnalazioni su ambiti specifici, qui la distribuzione tra totale e sottoinsiemi (top 25% e top 10%) rimane sorprendentemente simile.

- Rifiuti e Pulizia è la categoria dominante: rappresenta circa il 52% delle segnalazioni complessive e mantiene praticamente la stessa incidenza anche tra gli utenti più attivi.
- Illuminazione Pubblica cresce tra i top 25% (33%) e top 10% (23%) rispetto al 9% complessivo, indicando una certa attenzione concentrata su questo tema, ma senza alterare in maniera decisiva il quadro generale.
- Dissesto Stradale pesa per il 12% sul totale e mostra variazioni limitate (0% nei top 25% e 16% nei top 10%).
- Le altre categorie rimangono marginali, con oscillazioni contenute.

Tipo di problema	% sul totale di segnalazioni	% segnalaz. dei top 10%	% segnalaz. dei top 25%
Altro	7,83%	0%	0%
Illuminazione Pubblica	9,04%	33%	23%
Decoro Pubblico	3,61%	0%	0%
Segnaletica Stradale	3,61%	0%	0%
Rifiuti e Pulizia	52,41%	52%	52%
Dissesto Stradale	12,05%	0%	16%
Fognatura	2,41%	0%	0%
Ambiente	6,02%	5%	3%
Arredo Urbano	2,41%	10%	6%
Barriere Architettoniche	0,60%	0%	0%

Tabella 18: Confronto tra totale segnalazioni e contributo dei segnalatori più attivi su Palermo (Top 10% e Top 25%)

Nel complesso, il fatto che le percentuali dei top utenti si avvicinino molto ai valori generali riflette il basso numero di segnalatori attivi: con una base così ridotta, ogni cittadino ha un peso proporzionalmente maggiore, ma non si osservano distorsioni forti nella distribuzione dei problemi. Questo rende il caso di Palermo peculiare, perché evidenzia un utilizzo contenuto della piattaforma, dove i pochi segnalatori coinvolti hanno comportamenti abbastanza allineati, e quindi il loro nucleo ristretto non distorce troppo la distribuzione complessiva: i pochi cittadini riescono a rappresentare le priorità complessive.

Segnalazioni anonime vs. Non anonime

L'analisi della distribuzione tra segnalazioni anonime e non anonime a Palermo evidenzia dinamiche peculiari. Nel 2021, primo anno considerato, si registra un numero relativamente equilibrato (22 anonime contro 9 non anonime), con una leggera prevalenza delle prime. Nel 2022, invece, il quadro si inverte: le segnalazioni non anonime superano quelle anonime (19 contro 7), indicando un periodo in cui alcuni cittadini hanno scelto di esporsi direttamente. Tuttavia, tale tendenza non si consolida negli anni successivi.

Nel 2023 i volumi complessivi calano drasticamente e le segnalazioni restano pochissime in entrambe le modalità (4 anonime e 2 non anonime). Nel 2024 si torna a un certo equilibrio (16 anonime e 12 non anonime), ma è nel 2025 che emerge una forte anomalia: le segnalazioni anonime esplodono (70 casi), a fronte di soli 5 invii con registrazione.

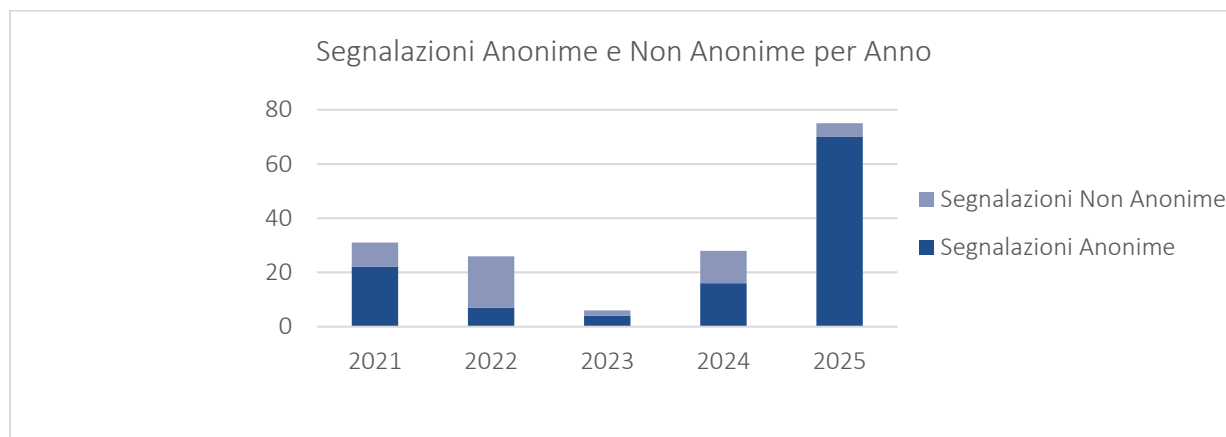


Grafico 26: Andamento della quota di segnalazioni anonime e non anonime su Palermo negli anni 2021–2025

Nel complesso, i dati mostrano come la partecipazione a Palermo sia rimasta fragile e discontinua, senza un nucleo stabile di utenti registrati. L'impennata di segnalazioni anonime nel 2025 suggerisce una modalità d'uso della piattaforma orientata più all'immediatezza che alla costruzione di una comunità attiva e identificata, in netto contrasto con quanto osservato, ad esempio, nel caso di Chieri.

In conclusione, l'analisi dei dati relativi a Palermo mette in luce un quadro complesso e in parte contraddittorio: da un lato, la città registra un numero significativo di segnalazioni, segno che i cittadini percepiscono la piattaforma come uno strumento utile per esprimere bisogni e criticità urbane, dall'altro, la gestione amministrativa risulta mancante, lasciando i problemi irrisolti o senza un riscontro visibile.

La distribuzione per tipologia evidenzia un'attenzione concentrata soprattutto su rifiuti e manutenzione stradale, temi che riflettono problemi strutturali e quotidiani della città. Tuttavia, la mancanza di un flusso gestionale stabile e la discontinuità nell'aggiornamento degli stati compromettono l'efficacia complessiva dello strumento. Palermo rappresenta quindi un esempio emblematico di come la semplice disponibilità tecnologica non sia sufficiente a garantire un effettivo processo partecipativo: senza un impegno organizzativo e politico forte, la piattaforma rischia di trasformarsi in un contenitore poco credibile.

3.4.4 Confronto tra le tipologie di problemi

Il confronto tra i tre casi studio non mette in evidenza soltanto differenze nei problemi segnalati, ma soprattutto nella struttura delle tipologie di classificazione disponibili sulla piattaforma. Questo aspetto è cruciale, perché influenza sia la modalità con cui i cittadini interagiscono con lo strumento sia la possibilità di utilizzo dei dati da parte delle amministrazioni.

Nel caso di Chieri, il Comune ha sottoscritto un accordo formale con ePart e attivato il back-office dedicato. Questa scelta ha consentito di personalizzare il catalogo delle categorie, introducendo voci molto più dettagliate e legate anche agli effettivi soggetti responsabili dei servizi. In questo modo la piattaforma permette non solo di distinguere meglio i diversi tipi di disservizi, ma anche di smistarli direttamente verso l'ufficio o l'ente competente (ad esempio distinzioni per gestori come Enel Sole o Italgas). Il risultato è un livello di granularità elevato, che da un lato frammenta le segnalazioni su più categorie, dall'altro garantisce una maggiore aderenza all'organizzazione interna e ai processi operativi del Comune.

Situazione molto diversa si riscontra a Milano e Palermo, città che non hanno mai formalizzato l'adozione della piattaforma. Qui i cittadini hanno accesso solo al set standard di tipologie predisposto da ePart per i comuni non convenzionati, che include le seguenti voci:

- Altro
- Ambiente
- Arredo Urbano
- Barriere Architettoniche
- Decoro Pubblico
- Dissesto Stradale
- Fognatura
- Illuminazione Pubblica
- Problemi Idrici
- Randagismo
- Rifiuti e Pulizia
- Segnaletica Stradale

Questo insieme di categorie costituisce una struttura di riferimento comune, valida in qualunque contesto urbano e sufficiente a permettere il funzionamento di ePart anche nei Comuni privi di una convenzione formale. Tuttavia, proprio la sua natura standardizzata introduce due criticità significative.

Da un lato, la presenza di etichette molto ampie tende a raggruppare problematiche eterogenee sotto la stessa voce. Per esempio, tutte le questioni legate alla viabilità confluiscono in “Dissesto

stradale” o “Segnaletica”, rendendo più difficile un’analisi puntuale. Dall’altro, poiché queste categorie non sono integrate con i flussi operativi dell’amministrazione, manca un collegamento diretto tra la segnalazione e l’ufficio competente, con il rischio di rallentare o disperdere la gestione.

Queste differenze incidono anche sulla comparabilità dei dati tra le città analizzate. A Chieri, l’elevato numero di sottocategorie consente una classificazione molto precisa ma genera una distribuzione più frammentata, che può ridurre la visibilità dei volumi per ciascun tipo di problema. Milano e Palermo, al contrario, aggregano le segnalazioni in macrocategorie standard, ottenendo dati più compatti ma meno dettagliati. Il risultato è una forma di bias di classificazione: i dataset non risultano immediatamente confrontabili perché derivano da logiche diverse di catalogazione.

Per gestire questo aspetto sul piano metodologico, è stata realizzata una normalizzazione ex post: le categorie personalizzate di Chieri sono state ricondotte a un insieme comune di macroaree (Illuminazione, Strade/Arredo, Rifiuti, Verde, Segnaletica/Impianti, Acquedotto/Fognature e Altro). In questo modo si è preservata la ricchezza informativa dei dati originari, garantendo al tempo stesso la possibilità di confronto diretto con i casi di Milano e Palermo.

In definitiva, la distinzione tra catalogo personalizzato (nei Comuni convenzionati) e catalogo standard (nei Comuni non convenzionati) mette in evidenza come uno stesso strumento digitale possa assumere funzioni molto diverse in base al grado di integrazione istituzionale. Quando la piattaforma è adottata ufficialmente, le categorie diventano un supporto gestionale e organizzativo; quando invece è solo un canale di inoltro, restano etichette generiche, utili per raccogliere le segnalazioni dei cittadini ma prive di un reale impatto amministrativo.

La tabella seguente visualizza questa differenza in modo immediato: Chieri dispone di un catalogo articolato e su misura, mentre Milano e Palermo si limitano alle categorie standard previste per i Comuni non convenzionati, offrendo così una rappresentazione più sintetica e meno personalizzata del territorio.

Tipologia di problema	Chieri (convenzionato)	Milano (non convenzionato)	Palermo (non convenzionato)
Acquedotto – ACQUE POTABILI	X	–	–
Altro	X	X	X
Ambiente	–	X	X
Arredo Urbano	– (in “Strade e Arredo Urbano”)	X	X
Barriere Architettoniche	X	–	X
Decoro Pubblico	–	X	X
Dissesto Stradale	– (assorbito da categorie stradali)	X	X
Fognatura e acquedotto	X	–	–
Fognatura nera e mista – SMAT	X	–	–
Illuminazione Pubblica	X	X	X
Illuminazione Pubblica – Enel Sole	X	–	–
Problemi Idrici	– (in “Acquedotto” / “SMAT”)	X	X
Randagismo	–	X	X
Rifiuti	X	–	–
Rifiuti e Pulizia	– (in “Rifiuti”)	X	X
Segnaletica stradale e impianti semaforici	X	X	X
Strade – CITTÀ METROPOLITANA	X	–	–
Strade – HIGH POWER	X	–	–
Strade – Italgas	X	–	–
Strade – TELECOM ITALIA spa	X	–	–
Strade e Arredo Urbano	X	X	X
Verde pubblico e parchi giochi	X	–	–

Tabella 19: Confronto tra le tipologie di problema

4. Valutazione e prospettive progettuali

4.1 Discussione dei risultati e limiti

L'analisi dei tre casi studio mostra chiaramente che la qualità della partecipazione digitale non dipende soltanto dalle caratteristiche tecniche dello strumento, ma soprattutto dal quadro istituzionale e dal grado di integrazione che si sviluppa attorno ad esso.

Nel caso di Chieri, la sottoscrizione di una convenzione formale con ePart ha permesso di attivare un vero e proprio back-office comunale e di costruire un catalogo di segnalazioni molto dettagliato, con sottocategorie riferite ai diversi gestori dei servizi (Enel Sole, Italgas, Telecom, Smat). Tra il 2022 e il 2025 la piattaforma ha raccolto più di 1.500 segnalazioni, in gran parte legate a illuminazione pubblica e strade e arredo urbano. Tuttavia, la percentuale di casi effettivamente chiusi resta modesta: molte pratiche si arrestano in fasi intermedie ("in approvazione", "trasMESSO all'URP"). È probabile che alcuni interventi siano stati completati senza aggiornamento sul portale, evidenziando un problema di sincronizzazione tra il sistema digitale e le ditte incaricate. Questo punto rivela un limite tipico dei sistemi di citizen reporting: se il flusso digitale non è pienamente integrato nei processi operativi, si crea una distanza tra ciò che avviene realmente e ciò che i cittadini percepiscono online.

Il caso milanese rappresenta invece un esempio paradigmatico dei limiti strutturali del modello. Come ricordato da Fiorella De Cindio, la possibilità di inviare segnalazioni anche nei Comuni non convenzionati nasceva come strategia per stimolare l'interesse delle amministrazioni. Questa logica di marketing civico, tuttavia, apre questioni di tipo etico e funzionale: i cittadini sono incoraggiati a segnalare problemi senza la certezza che vengano presi in carico, alimentando aspettative che spesso restano deluse. Tra il 2021 e il 2025 sono state registrate 253 segnalazioni, di cui circa il 70% anonime, prodotte da un numero ridottissimo di utenti identificati (16 in totale). Un singolo cittadino ha generato da solo più della metà delle segnalazioni, a conferma di una partecipazione altamente concentrata. Le categorie più frequenti riguardano dissesto stradale, segnaletica e rifiuti, ma il dato più rilevante è che il 94,5% dei casi risulta semplicemente "trasMESSO all'URP", senza ulteriori sviluppi. In questo contesto, ePart si riduce a un canale di raccolta privo di ritorno, capace di accumulare dati ma non di produrre effetti reali né sulla gestione né sulla fiducia civica.

Palermo si colloca in una posizione intermedia. Qui la piattaforma è stata effettivamente utilizzata dai cittadini, soprattutto per segnalazioni legate a rifiuti e pulizia, che rappresentano oltre la metà del totale. Tuttavia, la partecipazione rimane fragile e intermittente: la maggioranza delle segnalazioni è anonima e il forte picco del 2025 sembra più legato a circostanze episodiche che a un consolidamento dell'uso. Anche in questo caso, la mancanza di un accordo formale con ePart si traduce in un flusso gestionale limitato: le segnalazioni vengono raccolte ma raramente superano

la fase preliminare. Di fatto, la piattaforma agisce come termometro del malcontento urbano, ma non come strumento di governo effettivo.

In sintesi, i tre casi confermano alcuni limiti trasversali delle piattaforme di segnalazione civica:

- la partecipazione è spesso polarizzata su pochi utenti molto attivi;
- i problemi più segnalati sono sempre quelli molto visibili e quotidiani (strade, rifiuti, illuminazione) senza esaurire altre possibili forme di coinvolgimento civico;
- in assenza di un'integrazione istituzionale, le piattaforme rischiano di ridursi a meri contenitori di segnalazioni, incapaci di generare impatto;
- il modello di “marketing civico” adottato da ePart ha consentito di stimolare la domanda di partecipazione anche nei Comuni non convenzionati, ma ha aperto interrogativi sulla chiarezza verso i cittadini rispetto al ruolo effettivo della piattaforma e all'assenza di un impegno formale da parte delle amministrazioni a prendere in carico le segnalazioni.

Al contrario, nei contesti in cui esiste un accordo formale e una gestione strutturata (come a Chieri), ePart mostra il suo potenziale: rafforzare il dialogo civico, rendere più visibili i problemi urbani e supportare processi decisionali più trasparenti.

4.2 Proposte progettuali di miglioramento

L'analisi dei tre casi studio ha messo in evidenza il duplice volto di ePart: da un lato, una piattaforma capace di intercettare i bisogni dei cittadini e di offrire un canale di partecipazione agile e immediato; dall'altro, uno strumento che, in assenza di un'adeguata integrazione istituzionale, rischia di produrre disallineamenti, aspettative disattese e perdita di credibilità. Proprio da queste criticità emergono alcune piste progettuali utili a rendere lo strumento più efficace, inclusivo e sostenibile. Le proposte possono essere suddivise in tre aree: miglioramenti tecnologici, riorganizzazione dei processi interni e ampliamento delle modalità partecipative.

Miglioramenti tecnici e di interfaccia

Dal punto di vista tecnico, ePart dispone di funzionalità di base già preziose (geolocalizzazione, allegato di foto, tracciamento degli stati), ma soffre di limiti di usabilità. Alcune procedure risultano macchinose, le schermate non sempre intuitive e le informazioni sugli stati delle segnalazioni poco leggibili. Questo può scoraggiare utenti meno digitalizzati e ridurre la qualità dell'esperienza complessiva.

Le proposte in questo ambito includono:

1. Ottimizzazione dell'interfaccia utente (UI/UX): semplificazione dei passaggi per inviare una segnalazione, maggiore visibilità degli stati, uso di icone e colori coerenti per rendere immediatamente comprensibile il flusso.
2. Accessibilità e inclusività: conformità alle linee guida AgID sull'accessibilità digitale, introduzione di funzioni vocali per non vedenti e traduzioni multilingua per cittadini non italofoni.
3. Notifiche push e feedback personalizzati: maggiore trasparenza sui cambiamenti di stato attraverso notifiche in tempo reale e sintesi periodiche inviate agli utenti, così da aumentare fiducia e coinvolgimento.

Interventi organizzativi e di processo

Un aspetto centrale emerso dallo studio riguarda la gestione interna delle segnalazioni. A fronte di un numero elevato di segnalazioni, la quota di casi effettivamente chiusi è risultata bassa. È plausibile che alcuni problemi vengano effettivamente risolti, ma senza un aggiornamento dello stato in piattaforma, generando un disallineamento tra realtà e percezione.

Per migliorare questo aspetto si propongono innanzitutto una definizione di workflow standardizzati, per così stabilire procedure condivise per la presa in carico, la gestione e la chiusura delle segnalazioni, evitando discrezionalità dei singoli uffici. Inoltre, occorrono responsabilità chiare e tempi target: assegnazione dei ticket a uffici/responsabili con tempi di lavorazione prefissati e indicatori di performance (es. % chiusure entro 30/60 giorni). Altrettanto importante è il fronte della formazione interna e degli incentive, con training per i dipendenti al fine di ottenere un uso coerente della piattaforma, accompagnato da incentivi legati al raggiungimento di obiettivi di trasparenza e tempestività. Infine, occorre integrazione con altre piattaforme, ad esempio nel caso di migrazione a nuove soluzioni, è fondamentale garantire interoperabilità e continuità dei dati, evitando dispersioni e duplicazioni.

Attualmente ePart si colloca prevalentemente nel livello *Sharing* dell'Arcobaleno: i cittadini segnalano problemi e l'amministrazione riceve e organizza le informazioni. Nei contesti in cui esiste un accordo formale e la piattaforma è integrata nei workflow interni (come a Chieri), una parte delle funzionalità di ePart opera però di fatto anche a livello *Consultation*, perché le segnalazioni vengono prese in carico, instradate verso gli uffici competenti e possono generare interventi tracciabili. Tuttavia, per accrescere la qualità della partecipazione è possibile immaginare evoluzioni verso altri livelli, quindi verso forme più mature di e-participation:

- Verso la *Transparency*: pubblicazione periodica di dati aperti sulle segnalazioni (tempi medi di risoluzione, percentuali di chiusura, backlog), con l'obiettivo di aumentare la responsabilità pubblica e permettere analisi indipendenti da parte della società civile.
- Verso la *Consultation*: accanto alle segnalazioni, attivare microsondaggi o consultazioni sui temi più frequenti (es. priorità di intervento su strade o rifiuti), così da raccogliere orientamenti condivisi.
- Verso la *Democracy*: in prospettiva, usare la piattaforma come base per processi deliberativi (es. votazioni su progetti di riqualificazione, bilanci partecipativi online), avvicinandosi a esperienze come Decidim.

Coinvolgimento dei cittadini e strategie comunicative

Un ulteriore elemento critico emerso è la concentrazione delle segnalazioni: pochi utenti molto attivi (top 5–10%) generano gran parte dei contenuti. Ciò segnala l'importanza di ampliare la base partecipativa. Per fronteggiare questa criticità si suggeriscono campagne di comunicazione mirate (sia online sia offline) per far conoscere lo strumento anche alle categorie meno rappresentate (come giovani, anziani, cittadini stranieri). Potrebbe risultare altrettanto funzionale un'iniziativa di gamification e riconoscimento civico: tramite badge, classifiche o menzioni pubbliche per i cittadini più attivi, trasformando l'impegno in capitale sociale. Per alcune categorie più conservatrici avrebbero potenziale attrattivo degli eventi di restituzione, organizzati come incontri

periodici in cui l'amministrazione mostra in quale modo le segnalazioni hanno contribuito a determinate decisioni o ad interventi concreti, rafforzando la fiducia reciproca.

Le proposte avanzate convergono verso un obiettivo comune: trasformare ePart da semplice canale di raccolta segnalazioni a strumento integrato di partecipazione digitale multilivello. Da un lato, miglioramenti tecnici e organizzativi possono accrescere l'efficienza e la trasparenza; dall'altro, l'apertura verso consultazioni e pratiche deliberative offre l'opportunità di rafforzare la dimensione democratica. In questo senso, ePart può diventare un laboratorio utile non solo per i comuni che già lo utilizzano, ma anche per altre amministrazioni intenzionate a modernizzare le proprie pratiche di governance e ad avvicinarsi concretamente ai cittadini.

5. Conclusioni

Il lavoro di ricerca ha avuto come scopo principale quello di comprendere in che misura le piattaforme digitali per le segnalazioni civiche possano favorire la partecipazione dei cittadini e contribuire a una migliore gestione urbana. L'analisi condotta su tre realtà molto diverse – Chieri, Milano e Palermo – ha messo in evidenza che la tecnologia, da sola, non basta: l'efficacia dello strumento dipende soprattutto dal tipo di relazione istituzionale che lo sostiene.

Nel caso di Chieri, l'accordo formale con ePart e la possibilità di personalizzare il catalogo delle segnalazioni hanno consentito di trasformare la piattaforma in un canale operativo e ben integrato nei processi comunali. Pur restando qualche limite nella chiusura effettiva delle pratiche, il sistema funziona come parte integrante della governance locale.

Milano, al contrario, rappresenta il polo opposto: non avendo mai aderito ufficialmente al servizio, la città continua a gestire i problemi segnalati dai cittadini attraverso altri canali istituzionali già consolidati, mentre le segnalazioni inviate tramite ePart non vengono integrate in alcun flusso operativo.

Palermo si colloca in una posizione intermedia: la piattaforma è stata utilizzata con una certa intensità, in particolare per i rifiuti, ma senza una presa in carico strutturata né un dialogo costante con i cittadini. In tutti i contesti analizzati, le segnalazioni si concentrano principalmente su criticità immediatamente osservabili nello spazio urbano (strade, rifiuti, illuminazione), coerenti con la natura operativa dello strumento. La partecipazione tende inoltre a concentrarsi parzialmente su un gruppo più ristretto di utenti molto attivi, mentre una quota consistente di cittadini contribuisce in modo occasionale.

Da queste osservazioni emergono due considerazioni centrali. La prima è che strumenti come ePart rendono evidente una disponibilità alla partecipazione che già esiste nella cittadinanza: anche quando non pienamente integrati, raccolgono segnali di interesse e volontà di collaborazione. In questo senso, la piattaforma svolge una funzione di “catalizzatore” della domanda civica, facendo emergere i problemi percepiti come prioritari.

La seconda considerazione riguarda i limiti: senza un impegno chiaro da parte delle amministrazioni, senza regole trasparenti e senza un flusso operativo definito, la piattaforma rischia di trasformarsi in un canale privo di effetti reali percepibili dai cittadini, limitandone il valore come strumento di governance. Milano e Palermo ne sono esempi emblematici: la raccolta dei dati esiste, ma non si traduce in azioni concrete verificabili né in un senso di efficacia condiviso. La vera sfida, dunque, è di natura organizzativa e politica prima ancora che tecnologica: serve integrare questi canali, garantire risposte, costruire fiducia reciproca.

Il caso di ePart va interpretato all'interno di un quadro più ampio di riflessione sulla cittadinanza digitale. Le piattaforme di partecipazione non sostituiscono i processi democratici, ma possono arricchirli, offrendo nuove forme di ascolto e rendendo le amministrazioni più trasparenti e responsabili. Tuttavia, la loro riuscita dipende da tre fattori fondamentali:

- *inclusività*, per evitare che partecipino sempre le stesse minoranze attive;
- *integrazione* istituzionale, necessaria affinché le segnalazioni generino azioni reali;
- *continuità* nel tempo, per trasformare episodi isolati in pratiche consolidate.

In questa prospettiva, ePart non va considerato soltanto come un software, ma come un laboratorio di cittadinanza digitale. Quando è sostenuto da un patto istituzionale e da procedure solide, può avvicinarsi ai livelli superiori dell'Arcobaleno digitale, contribuendo anche a funzioni di *Consultation* grazie alla presenza di workflow di presa in carico e restituzioni sugli stati. Dove invece manca questa struttura, la piattaforma rimane comunque un indicatore prezioso dell'interesse civico, ma privo della forza necessaria per produrre cambiamenti tangibili.

In definitiva, il messaggio che emerge da questa ricerca è duplice: la partecipazione digitale non è una soluzione *automatica*, ma un processo che va costruito con attenzione e coerenza; allo stesso tempo, rappresenta una risorsa strategica che le amministrazioni non possono più ignorare. La sfida futura consiste nel trasformare strumenti come ePart da semplici canali di segnalazione in ponti di fiducia duraturi tra cittadini e istituzioni, capaci di unire *ascolto*, *responsabilità* e *collaborazione*.

Riconoscimenti

Desidero ringraziare il Prof. Antonio Vetrò, relatore di questa tesi, per la disponibilità, i preziosi consigli e il supporto costante che hanno guidato il mio lavoro. A lui va anche la mia gratitudine per avermi fatto scoprire un ambito di ricerca per me del tutto nuovo, accompagnandomi passo dopo passo e trasmettendomi la sua passione e dedizione verso questi temi, che ho sentito comunque vicini grazie allo sfondo dell'informatica in cui sono cresciuta sin da bambina, per il lavoro dei miei genitori.

Un ringraziamento speciale va alla Prof.ssa Fiorella De Cindio, i cui studi – in particolare il volume scritto con Andrea Trentini – hanno rappresentato il fondamento teorico della mia tesi e un punto di riferimento imprescindibile. La ringrazio anche per la disponibilità nei nostri scambi e per l'opportunità di partecipare al seminario presso il Centro Nexa su Internet e Società del Politecnico di Torino, che ha arricchito la mia formazione e mi ha permesso di entrare più a fondo in questo contesto di ricerca.

Un sentito grazie al Comune di Chieri per la disponibilità e l'accoglienza dimostrata nel corso dell'incontro in presenza, durante il quale ho potuto presentare i risultati della mia analisi e approfondire aspetti gestionali e organizzativi che non sarebbero emersi dai soli dati. In particolare, ringrazio la Dott.ssa Giovanna Garelli, Dirigente dell'Area Sportello del Cittadino, Organizzazione e Transizione Digitale, per la disponibilità e per il prezioso confronto che ha offerto spunti fondamentali per comprendere l'organizzazione interna e l'impatto operativo della piattaforma ePart. Un ringraziamento va inoltre all'Assessore Flavio Gagliardi, con deleghe all'Innovazione, Smart City, Tecnologie, Semplificazione, Energia, Ciclo dei Rifiuti e Sport, per la sua disponibilità e per l'interesse dimostrato nel condividere l'esperienza del Comune di Chieri e le riflessioni sulla transizione verso nuovi modelli di partecipazione digitale.

Ringrazio il Comune di Milano e il dott. Francesco Pizzorni, dello Staff dell'Assessorato ai Servizi Civici e Generali, per il riscontro fornito e le informazioni condivise sui canali utilizzati dall'amministrazione per la gestione delle segnalazioni.

Un ringraziamento va anche al dott. Oliverio Gentile, Direttore della Fondazione RCM e Community Manager di *PartecipaMi*, per gli utili riferimenti relativi al contesto milanese e ai sistemi di partecipazione attivi.

Ringrazio inoltre il Comune di Udine e il dirigente del Servizio, ing. Diego Martini, per le informazioni fornite riguardo alla dismissione di ePart e all'evoluzione degli strumenti adottati.

Ringraziamenti

Per ogni parola che non ho detto né scritto due anni fa mentre non ero in grado, quando la vulnerabilità non è stata una scelta, sento il bisogno di ringraziare tutti coloro che hanno reso non solo possibile ma speciale questo mio intero percorso. È stato lungo, intenso, nella gioia e nella sofferenza, ma se ce l'ho fatta è stato grazie a voi e a tutta la forza che mi avete trasmesso.

Alla mia famiglia, a partire dai miei genitori, Sabrina e Stefano, senza di voi niente di tutto questo sarebbe stato possibile. Siete le mie due metà del cuore, esempio di amore trasmesso come fatica e sacrificio come non ne ho mai visti. Imparare da voi è la cosa più preziosa che si possa desiderare.

Mamma, grazie per tutto l'amore che mi dai e la forza instancabile che mi trasmetti, sei il mio braccio *sinistro* in ogni situazione, punto debole ma motivo di orgoglio.

Babbo, grazie per insegnarmi il vero valore della vita, silenziosamente, ogni giorno. Sei il mio esempio di dedizione e determinazione.

Siete speciali, vi voglio bene e spero di non deludervi mai. Da grande voglio essere come voi.

Alle mie sorelle, per essere così diverse da me ma allo stesso tempo da sempre così necessarie nelle mie giornate, per me è una grande fortuna avervi vicine.

Solidea, grazie per essere stata sempre il mio più grande esempio da seguire da vicino, senza mai dimostrare troppo affetto ma con tanto rispetto e ammirazione.

Susanna, grazie per la tua bontà e per avermi fatto capire per prima cosa significhi avere una persona che fa sempre il tifo per te, ricambiare è la mia missione di sorella maggiore.

Ai miei nonni, agli angeli e non, in particolare alle mie nonne, Palmira e Adriana, donne simbolo della tenacia necessaria a portare avanti una grande famiglia. Grazie per aver riempito di grandi valori la mia casa, che è sempre piena di voi. Ve ne sono infinitamente grata.

A Giacomo, grazie per essere entrato nella mia vita in punta di piedi, rispettando qualsiasi sospiro contrario nella mia testa. Grazie per avermi fatto brillare anche nei giorni in cui mi sentivo spenta, riesci ad essermi sempre vicino, anche da lontano. Che la nostra complicità continui a portarci il più lontano possibile.

A Veronica e Arianna, non l'ho fatto quando avrei dovuto ma vivere con voi è stato un grande regalo per me, grazie di tutto.

Veronica, grazie di esserci dal primo giorno in cui mi sono seduta in un'aula, con uno zaino più grande di noi e le nostre mamme che ci guardavano dalla porta. Con la tua leggerezza e spontaneità hai continuato a starmi vicina incondizionatamente per 18 anni. Non cambiare mai, sei speciale.

Arianna, grazie per avermi ascoltata in ogni mio discorso interminabile e per essere stata la compagna con cui condividere tutte le paure e insicurezze sull'inizio di questo percorso che non sapevamo ancora dove ci avrebbe portate.

Alla "5H", grazie per avere sempre un posto per me in ogni rientro a casa, non importa se per una pizza o una serata aneddoti che ricordiamo a memoria, ma ho la certezza che quel tempo da passare con voi mi riempirà il cuore.

Alle mie amiche di Fano, siete l'esempio dell'importanza del conoscere le persone giuste al momento giusto, siamo cresciute insieme e ve ne sarò per sempre grata, anche da lontano.

Ad Alessandra, grazie ora come due anni fa. Sei l'amica che sento vicina anche quando non ci sentiamo da settimane, ti ammiro per quello che sei e ringrazio il destino per averci fatte conoscere quel primissimo giorno di università della nostra vita.

Al Dottor. Ginesi, quando in quella seduta di fisioterapia dell'1 settembre 2023 mi hai ricordato che a 22 anni si poteva ancora scegliere tutto, e che facendo la scelta più semplice solo per via della situazione me ne sarei pentita per sempre. Grazie, Torino mi ha trovata grazie alle tue parole.

Alle persone speciali che Torino mi ha regalato, Paolo, Martina, Alessandro, Francesca e Francesca.

Grazie Paolo, sei stato un fondamentale punto di svolta per permettere a questi due anni di volare via così rapidamente, auguro a tutti di incontrare un amico di cuore e disponibile come te un giorno. Sei la mia guida del Piemonte preferita.

Grazie Martina, ogni tram che ci ha viste tornare a casa sa quanto ti sono grata per aver parlato tutte le volte che non sarei stata in grado di farlo, completandomi con i tuoi punti di forza, la tua gentilezza e dolcezza.

Grazie Alessandro, per la tua disponibilità e per avermi spronato a dare sempre il meglio, so che in fondo il tuo fare da maestrino era una dimostrazione di affetto, dal primo giorno.

Grazie Fraffry, per essermi stata vicina senza insistere mai, cercando di capirmi anche quando non riuscivo a spiegarmi. Ho sempre ammirato la tua sicurezza.

Grazie Fra, per aver capito fin da subito come prendermi, insegnandomi l'autoironia con tutte le espressioni indimenticabili che vi ho regalato.

A Torino, la città che ha avuto cura di me quando cercavo un posto per rimettermi in piedi, grazie.

A chi ha vissuto da vicino il mio periodo più buio e a chi ha fatto parte della mia rinascita senza saperlo, grazie.

Alla vita che, quando ho pensato mi avesse tolto tutto, in realtà mi ha fatto scoprire le cose più belle, grazie.

Con affetto,

Selenia

Bibliografia

- Andrea Trentini, Giovanni Biscuolo, Andrea Rossi. CITTADINANZA DIGITALE E TECNOCIVISMO In un mondo digitale la cittadinanza inizia dai bit.
- Fiorella De Cindio, Andrea Trentini. Dal Tecnocivismo alla Cittadinanza Digitale Trasparenza e Partecipazione
- [De Cindio et al., 2012] De Cindio, F., Sonnante, L., and Trentini, A. (2012). Cittadinanza digitale: un arcobaleno di diritti e opportunità. Mondo Digitale, nr.42.
https://mondodigitale.aicanet.net/2012-2/public/04_de_cindio.pdf
- Fiorella De Cindio. Guidelines for Designing Deliberative Digital Habitats: Learning from e-Participation for Open Data Initiatives
<https://openjournals.uwaterloo.ca/index.php/JoCI/article/view/3040/3944>
- L'"arcobaleno dei diritti della cittadinanza digitale" alla prova / A. Trentini, F. De Cindio - In: Frontiere digitali: dal digital divide alla smart society: Fisciano (SA), 18-19-20 settembre 2013, Università degli Studi di Salerno: [atti del convegno] Milano: Associazione italiana per l'informatica e il calcolo automatico, 2013. - ISBN 9788898091164. ((convegno Congresso Nazionale AICA tenutosi a Salerno nel 2013)).

Sitografia di riferimento

- <https://openjournals.uwaterloo.ca/index.php/JoCI/article/view/3040/3944>
- <https://nexa.polito.it/mercoledi-182/>
- <http://tecnocivismo-archivio.di.unimi.it/>
- <https://www.agendadigitale.eu/cittadinanza-digitale/open-gov-guida-agli-strumenti-per-la-democrazia-partecipativa/>
- <https://partecipa.gov.it/assemblies/tecnologie-digitali>
- <https://epart.it>
- <https://www.lagazzettadeglientilocali.it/il-sito-epart-il-social-network-dei-cittadini/>
- <https://air.unimi.it/bitstream/2434/227072/2/AICA2013-Trentini-DeCindio-quintotentativoformatt-FINALE.pdf>