

Conoscere per partecipare: potenzialità e caratteristiche dei sistemi informativi sociali

Elisa Mariano

RPS

In tema di partecipazione sociale è maturato in questi anni un rilevante dibattito incentrato soprattutto sullo studio delle forme della democrazia partecipativa e sui rapporti tra gli attori. Quasi in tutti gli studi sulla partecipazione si mettono in evidenza il ruolo delle risorse cognitive e i rischi di asimmetrie informative tra i diversi soggetti che siedono ai tavoli della programmazione. Anche nel campo delle politiche sociali

l'implementazione di sistemi informativi è stata individuata come la risposta più appropriata per evitare questo rischio. Tuttavia, e questa è l'ipotesi espressa, non tutti i sistemi informativi esprimono lo stesso di livello di partecipazione; nell'articolo si individuano, a livello teorico e attraverso il ricorso a idealtipi, diversi modelli di sistemi informativi e per ciascuno di essi il tipo di partecipazione favorita.

1. La conoscenza come risorsa per la partecipazione alle scelte di policy

In tema di partecipazione sociale è maturato in questi anni un rilevante dibattito incentrato soprattutto sullo studio delle forme della democrazia partecipativa/deliberativa e sui rapporti tra gli attori implicati nelle pratiche partecipative.

In particolare, per ciò che attiene alla programmazione delle politiche sociali a livello locale, il tema della partecipazione è stato individuato da numerosi studi come uno degli ambiti in cui la l. 328/00 (*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*) ha prodotto maggiore innovazione, pur dando vita a performance ben diverse da contesto a contesto. L'attenzione degli studi si è soffermata su esperienze nuove di partecipazione e deliberazione relativamente alla redazione dei Piani sociali comunali, regionali e di zona. Alcuni studi hanno messo in evidenza variabili specifiche che influiscono sui processi di democratizzazione delle attività di programmazione, ad esempio la leadership politica e il grado di coordinamento interno al Terzo settore (Paci, 2008). Tuttavia quasi in tutti gli studi sulle modalità della partecipazione dei diversi attori alla deliberazione (definita in

questo senso inclusiva) si mette in evidenza l'importante ruolo giocato dalle «risorse cognitive», intese come conoscenza informata, ragionata e argomentata delle tematiche da affrontare, nella buona riuscita della programmazione o progettazione partecipata. Il riferimento è ai rischi di «asimmetrie informative» tra i diversi soggetti che siedono ai tavoli della programmazione e della progettazione delle politiche che di fatto costituiscono dei veri e propri «muri» del sapere che possono pregiudicare la discorsività del confronto minando la capacità di comprensione reciproca e, infine, l'efficienza e l'efficacia dei tavoli.

I riferimenti al ruolo dell'informazione in questi processi è trasversale ai diversi settori di policy in cui i processi di programmazione e di deliberazione si sono aperti alla partecipazione di soggetti che mai prima avevano avuto accesso ai «luoghi» della decisione, in particolare le esperienze più avanzate si possono rintracciare nella pianificazione territoriale, ambientale e nell'ambito del nuovo welfare locale.

Nel suo noto *La democrazia non abita a Gordio* Luigi Bobbio (1996) individua quattro tipi di risorse fondamentali che devono essere presenti per la buona riuscita di un progetto territoriale condiviso: risorse giuridiche, finanziarie, conoscitive e politiche. In particolare, egli spiega, quasi mai queste risorse sono possedute tutte da un solo attore, ed è inoltre possibile che anche la singola risorsa possa essere patrimonio di più attori: questo principio a nostro parere vale in particolar modo per le risorse conoscitive. È interessante evidenziare, inoltre, come le «risorse conoscitive», che qui ci interessano, non coincidono soltanto con l'informazione sui temi in oggetto di per sé, ma anche con la disponibilità delle informazioni che devono essere accessibili a tutti gli attori che concorrono alla progettazione. Bobbio spiega, infatti, come spesso le amministrazioni siano prive di queste risorse e quindi costrette a ricorrere a studi professionali e al contributo di esperti, i quali individuano il problema, lo descrivono e ne prospettano le soluzioni così che le amministrazioni, oltre a non avere potere di controllo sulle informazioni fornite, di fatto consegnano ad esterni la possibilità, pressoché esclusiva, in riferimento alla delicata e nevralgica fase di «definizione del problema» (*ibidem*).

Anche Paci (2008) rielaborando alcune tesi di Regonini (2005), sostiene che tra i requisiti più importanti per assicurare l'efficacia delle pratiche di democrazia partecipativa vi è il possesso, da parte dei partecipanti, di un buon livello di informazione sul problema trattato.

«A questo scopo, – egli spiega – occorre contrastare i costi conoscitivi e le barriere all'informazione che essi – i partecipanti – possono tro-

varsì ad affrontare. In proposito, la leadership politica e amministrativa gioca un ruolo molto importante: essa dovrebbe non solo rendere l'informazione disponibile a tutti, ma anche evitare di condizionare o manipolare la discussione. Questo si rivela cruciale fin dall'inizio e cioè nel momento dell'*issue framing* (o dell'inquadramento del problema) e nel "potere di agenda", cioè nel potere di selezionare gli argomenti ammessi al dibattito» (Paci, 2008, p. 18).

È evidente come il tema dell'informazione in generale, ma soprattutto dei processi che generano e rendono disponibile la risorsa «conoscenza», sia fortemente intrecciato con le potenzialità di partecipazione e quindi in ultima analisi con le modalità della decisione.

Per decidere è necessario conoscere, ma è sui modi del conoscere e sul ruolo da assegnare all'informazione nel processo decisionale che i termini della questione vanno precisati. Si tratta di capire quali meccanismi di costruzione dell'informazione e della conoscenza sono più adatti ad agevolare modelli decisionali che siano basati su partecipazione, conoscenza, valutazione e quindi decisione informata.

2. Il ruolo dei sistemi informativi sociali

La legge 328/2000 di riforma del welfare, come è noto, ha risposto a questa esigenza, relativamente alla dimensione territoriale delle politiche, sancendo la costituzione di sistemi informativi ai diversi livelli di governo¹, anche se sono rintracciabili in alcune realtà regionali meccanismi di raccolta e analisi delle informazioni su tematiche specifiche (quasi sempre osservatori) antecedenti all'entrata in vigore della legge che hanno, poi, proseguito e ampliato la loro attività. Il panorama regionale dei sistemi di raccolta di dati e informazioni risulta, pertanto, fortemente variegato e ancora distante da quell'omogeneità in grado di consentire la comparabilità degli indicatori e degli studi.

¹ L'art. 21 della stessa legge, infatti, recita: «[...] Lo Stato, le Regioni, le Province e i Comuni istituiscono un sistema informativo dei servizi sociali per assicurare una compiuta conoscenza dei bisogni sociali, del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali e poter disporre di tempestivamente di dati ed informazioni necessarie alla programmazione, alla gestione e alla valutazione delle politiche sociali per la promozione e l'attivazione di progetti europei, per il coordinamento con le strutture sanitarie, formative, con le politiche del lavoro e dell'occupazione».

La legge 328/00 ha posto, quindi l'obiettivo di scardinare la prassi programmatoria, fino ad allora prevalentemente utilizzata, che consisteva in una programmazione perlopiù «cieca» perché nella maggior parte dei casi basata su informazioni parziali e discrezionali e non su una costruzione sistematica e scientifica del dato. Programmare senza conoscere e conoscere per programmare, è questo il mutamento di paradigma che prende avvio con la 328/00 e così i documenti di programmazione più importanti come i Piani regionali sociali e i Piani di zona diventano, al momento della loro redazione, il luogo dove esercitare per la prima volta il mutamento di visione appena descritto.

Questo input alla costruzione dei sistemi informativi sociali (che d'ora in poi chiameremo Sis) contribuisce in maniera importante a superare la «persistente asimmetria informativa tra le parti sociali» che in diversi modi avevano partecipato alla programmazione delle politiche sociali sin dagli anni settanta (Deriu, 2004).

«Se è pur vero che la partecipazione attiva dei cittadini e dei lavoratori a vario titolo, delle organizzazioni sindacali e del mondo dell'associazionismo aveva fatto sentire il suo peso, è anche vero che al tavolo delle trattative queste componenti avevano pagato sempre lo scotto di non disporre di informazioni sufficientemente pertinenti e specifiche a dimostrazione e sostegno delle richieste avanzate. Un'asimmetria informativa che si era tradotta in un'asimmetria di forze nel processo di contrattazione» (*ivi*, p. 7).

In definitiva i Sis potrebbero grandemente favorire la reale partecipazione delle parti sociali e del privato sociale ai processi di programmazione e progettazione del welfare locale perché in grado di rafforzare la «capacità contrattuale» degli attori una volta sviluppato un sistema di conoscenze condivise sui temi oggetto della programmazione.

È possibile aggiungere, a questo punto, altri elementi da intendersi come vantaggi in funzione della partecipazione e della deliberazione che un Sis in piena operatività può fornire agli attori della governance del welfare locale. In primo luogo la conoscenza prodotta da un Sis favorisce l'introduzione, nei dibattiti che si avviano ai tavoli, di argomentazioni ragionate e confermate da dati, elevando la qualità del confronto; può contribuire a creare relazioni di sistema tra gli attori e le diverse istituzioni già al momento della costruzione delle informazioni; migliora la gestione dei conflitti laddove permette una definizione condivisa del problema da affrontare. In particolare essa favorisce l'innovazione attraverso l'interazione fra diverse competenze perché consente di trattare in modo *integrato* diverse dimensioni di analisi, ma

soprattutto sviluppa *sensu di appartenenza* nei partecipanti nei confronti del percorso di programmazione e progettazione.

La partecipazione in tal modo aumenta la sua efficacia, cioè può condurre più facilmente ad una deliberazione in grado di soddisfare, seppur a gradienti diversi, tutti gli attori.

Ma i sistemi informativi più aperti e interattivi oltre ad aumentare il grado e le potenzialità del confronto ai tavoli, contribuiscono all'efficienza dell'intero sistema di welfare nella misura in cui consentono anche al cittadino destinatario dei servizi di esercitare una forma di monitoraggio sulla qualità e l'efficacia dei servizi stessi.

Da questo punto di vista è possibile sostenere più in generale, così come evidenziato da Sgritta (2003), che il rapporto tra conoscenza e cittadinanza sociale è un rapporto di «sostanziale omologia» e cioè che la conoscenza è una funzione della cittadinanza. In particolare, secondo Sgritta è possibile sostenere che conoscere non è solo necessario per proporre, contrattare e decidere, ma soprattutto per partecipare perché: «[...] non c'è partecipazione se non c'è prima conoscenza, dal momento che la partecipazione presuppone che vi sia una conoscenza dei fatti rispetto ai quali la partecipazione può essere regolata, contrattata e al limite ritrattata» (*ivi*, p. 146).

Allora considerare i Sis come strumenti utili unicamente all'azione programatoria e relativamente solo al momento decisionale risulterebbe riduttivo poiché le necessità informative devono essere ricondotte «all'intero ciclo di una policy: programmazione, gestione e valutazione e non limitate alla sola fase decisionale» (Palumbo, 2003). Ma ciò che è più importante è che l'informazione e la conoscenza, in particolare quella relativa ai bisogni sociali, siano «costruite» assieme al cittadino-utente, in modo che i sistemi informativi non producano soltanto una conoscenza predisposta o predisponibile per assumere decisioni al di là della partecipazione, ma in linea con l'idea di *empowerment* del cittadino, si pongano quale risorsa utile e accessibile ai diversi livelli della governance, includendo la rete dei servizi e quindi operatori e utenti. Ciò rispecchierebbe, da un punto di vista organizzativo e sostanziale, la spinta più innovativa cui può dar luogo la legge 328/00: in essa infatti si delinea una concezione dell'amministrare secondo la quale l'attenzione si focalizza sui processi organizzativi e istituzionali e sulla loro qualità, «insistendo sulla validazione dei destinatari stessi delle politiche in quanto "agenti" di tali politiche (e non passivi destinatari), le cui capacità di *voice*, cioè di attivo coinvolgimento nella progettazione di queste ultime vanno legittimate e valo-

RPS

Elisa Mariano

rizzate e, allo stesso tempo, rese oggetto di un intenso lavoro istituzionale di cura e di potenziamento» (Borghi, 2005).

Un processo di coinvolgimento aperto nella costruzione della conoscenza in merito ai bisogni sociali e all'offerta di interventi e servizi può rappresentare un utile antidoto alla riduzione della politica a risoluzione di problemi, orientata dai saperi tecnici ed esperti (solitamente l'economia, la *policy analysis*) in cui «ogni altra *voice*, diversamente organizzata ed eterogenea al suo stesso interno è percepita come un ostacolo» (*ibidem*).

Tuttavia, dopo aver evidenziato i meriti e le potenzialità di un Sis in favore di una conoscenza accurata e di una partecipazione efficace alla programmazione, gestione e valutazione delle policy di welfare, è bene operare alcuni distinguo.

In primo luogo bisogna chiedersi se tutti i modelli di sistema informativo sociale hanno le qualità e le potenzialità sopra descritte, ossia se nella loro fase costitutiva prima e nel loro operare a regime poi, qualunque sistema di accumulazione di informazione e conoscenza favorisce le stesse modalità di partecipazione. Possiamo ipotizzare che non sia così e cioè che ad alcune specifiche caratteristiche presenti in ciascun sistema informativo siano potenzialmente legati diversi gradi e modalità di partecipazione.

Bisogna sottolineare che gli studi che hanno messo in relazione il sapere accumulato sui processi di partecipazione con quello relativo alla modellistica dei sistemi informativi sono davvero assai pochi. In particolare, mentre la letteratura sui processi partecipativi ha raggiunto una sistematizzazione avanzata producendo strumenti utili all'interpretazione dei casi, così non è per i sistemi informativi sociali rispetto ai quali sono rintracciabili con maggiore facilità solo studi su singoli casi, molto spesso non comparati – o comparabili – in maniera sistematica. In tal senso, il nostro lavoro si pone il semplice scopo di indicare una pista di ricerca tra i due filoni suddetti tracciandone, seppur a grandi linee, un ipotetico percorso.

3. Modelli di sistemi informativi: quale partecipazione?

Nel nostro caso abbiamo scelto di utilizzare la tipologia proposta a suo tempo da Martinotti (1992) che consideriamo particolarmente completa e funzionale ai nostri scopi. Nell'intento dell'autore, i tre modelli (descritti nella tabella 1) rappresentano altrettanti idealtipi di

sistema informativo presente nelle pubbliche amministrazioni. Essi idealmente si susseguono in funzione dei diversi mutamenti organizzativi di cui è protagonista l'amministrazione pubblica stessa. I modelli descritti rappresentano bene le differenze che intercorrono tra le diverse concezioni e i diversi ruoli che possono assumere l'informazione e la conoscenza in base ad alcune variabili quali: la direzione dei flussi informativi, le caratteristiche dell'utenza, la possibilità di elaborazione periferica, l'uso di dati qualitativi e soprattutto il diritto di accesso all'informazione, o anche alla costruzione dell'informazione, dal basso o dall'esterno dell'istituzione.

I modelli presentati nella tabella 1 sono:

- ♦ il modello tradizionale o della «cinghia di trasmissione»;
- ♦ il modello di «monitoring» o del «feed-back»;
- ♦ il modello «decentrato» o «interattivo».

Tabella 1 - Una tipologia dei sistemi informativi delle amministrazioni pubbliche

	Modello A «cinghia di trasmissione»	Modello B «feed-back»	Modello C «interattivo»
Direzione delle informazioni	Verticale Alto/basso	Verticale Basso/alto	Verticale nei due sensi e orizzontale
Contenuto delle informazioni	Normativo gestionale	Informativo creativo	Informativo
Possibilità di elaborazioni periferiche	Nessuna	Scarse	Piene
Caratteristiche dell'utenza	Passiva o inesistente	Attiva /non intelligente	Attiva/intelligente
Possibilità di agganciare dati diversi tra loro	Nessuna	Scarsa	Piena
Livello di disaggregazione dell'informazione prodotta	Nazionale o per grandi aggregazioni	Medio	Basso
Uso dei dati qualitativi	Non sistematico	Scarso	Sistematico
Diritto di accesso dal basso o dall'esterno dell'istituzione	Escluso	Dubbio	Riconosciuto

Fonte: Guido Martinotti, 1992, pp. 55-56.

Nel *modello tradizionale* l'informazione procede prevalentemente dall'alto verso il basso, è caratterizzata da un contenuto di tipo normativo e solo in pochi casi informativo, perlopiù tecnico probabilmente ad opera e uso solamente di esperti. L'utenza non viene in alcun modo coinvolta nella produzione dell'informazione né le viene concesso l'utilizzo della stessa quale strumento proprio, pertanto risulta esterna e passiva. L'utilizzo dei dati è circoscritto ed effettuato per grandi aggregazioni con scarse possibilità di agganciare dati diversi tra loro, i dati qualitativi sono utilizzati in minima parte e soprattutto è esclusa ogni possibilità di accedere al sistema informativo dal basso o dall'esterno (Martinotti, 1992). Questo idealtipo di sistema informativo, per le caratteristiche che gli sono proprie, in ipotesi consente *una scarsa o nulla partecipazione* sia dell'utente che dei livelli di governo e/o amministrativi altri rispetto a quelli che hanno prodotto l'informazione. In questi casi, infatti, l'informazione viene prodotta unicamente per corrispondere alle esigenze dei livelli di governo che hanno in capo la decisionalità delle politiche e non può essere utile in alcun modo ad eventuali confronti e scambi sia interni all'amministrazione, che tra questa e gli *stakeholders*, collettivi o individuali, esterni ad essa. Lo scarso uso di dati qualitativi, poi, è spia di una scarsa volontà di approfondire la dimensione «micro» dei fenomeni (quelli sociali ad esempio) che, invece, può essere di grande aiuto nella valutazione dei servizi o nella progettazione di azioni di policy sempre più individualizzate e tarate su bisogni e intrecci di bisogni, specifici per singoli gruppi o individui.

Il *secondo modello* è, invece, perlopiù orientato al controllo per fini di gestione e quindi i flussi informativi sono diretti, oltre che dall'alto verso il basso, anche dal basso verso l'alto. Il contenuto delle informazioni è ristretto perché finalizzato appunto alla gestione. La possibilità di elaborazione periferica e di agganciare dati diversi rimane limitata, anche i dati qualitativi sono scarsi. L'accesso dai livelli inferiori di governo non è escluso a priori, ma non è elemento strutturante del sistema. L'utenza è certamente attiva, in questo caso, poiché raccoglie e fornisce i dati ma contribuisce solo in parte alla loro elaborazione perché non è previsto possa, ad esempio, suggerire piste di raccolta distinte da quelle impostate dall'alto e/o operare comparazioni (*ibidem*).

Questo tipo di sistema, quindi, pur prevedendo un doppio binario su cui viaggiano le informazioni, non garantisce affatto una condivisione nella costruzione dell'informazione, dal momento che gli strumenti per la raccolta dei dati sono impostati dall'alto, né consente un rap-

porto proficuo tra informazione/conoscenza e partecipazione. L'unico obiettivo di questo modello è una maggiore e argomentata razionalità del decisore pubblico rispetto alle scelte di policy.

Sistemi informativi di questo tipo, perciò, possono dar luogo ad una *partecipazione passiva* in cui, non solo i livelli di governo inferiori, ma soprattutto i cittadini utenti sono, dunque, destinatari passivi di enunciazioni unilaterali delle amministrazioni pubbliche e i loro bisogni sono raggruppati e classificati secondo categorie e target definiti dall'amministrazione stessa; al massimo, essi sono coinvolti come informatori, ma mai come attori del processo decisionale delle scelte di policy che li riguardano.

Il *terzo modello* di sistema informativo, invece, è profondamente distinto dagli altri due e infatti è definibile come interattivo. In primo luogo esso è caratterizzato da una pluralità di soggetti che corrispondono agli attori di una governance allargata, pur se coordinati da un livello centrale, che scambiano informazioni in senso verticale (centro-periferia del sistema) e anche in senso orizzontale. Qui l'utenza è attiva e intelligente perché l'informazione è manipolabile anche ai livelli periferici. Come spiega Martinotti (1992), questo sistema presuppone sia la messa a disposizione di programmi *user-oriented*, ma anche un *upgrading* della conoscenza informatica sia nelle amministrazioni pubbliche che all'esterno di queste e cioè da parte dei privati, singoli e collettivi. Ciò che ci preme sottolineare è che in questo modello il diritto di accesso dalla periferia o dall'esterno è riconosciuto e gli attori periferici o esterni possono disporre di dati disaggregabili da utilizzare, quindi, per i propri fabbisogni conoscitivi che, ovviamente, non sempre equivalgono con quelli degli altri livelli di governo. In più questo sistema è in grado di trattare sistematicamente anche dati qualitativi (*ibidem*).

Questo, quindi, è il modello di sistema informativo che in ipotesi può contribuire a rafforzare i presupposti di una *partecipazione realmente attiva* e a renderla efficace nella prospettiva di un reale *empowerment* del cittadino-utente. Questo perché tutti gli attori della governance locale vengono messi nelle condizioni di procurarsi le conoscenze necessarie per intervenire sull'agenda dei problemi da affrontare e sulla definizione e interpretazione dei problemi stessi. In questo modo, perciò, potenzialmente si avvantaggia una partecipazione *problem setting* (interpretata come integrante attività di *problem setting* e di *problem solving*) (Borghi, 2005). Un tipo di partecipazione «intesa come un diritto che deve essere perseguito attraverso l'introduzione strutturale di una plu-

ralità di prospettive in tutti i differenti passaggi della progettazione e realizzazione delle policy, dalla definizione delle premesse degli interventi, alla concreta organizzazione ed erogazione dei servizi da parte della “*street-level bureaucracy*”» (Lipsky, 1980, cit. in Borghi, 2005).

Per concludere possiamo certo ribadire che l'avvio di processi di partecipazione sociale per la programmazione e la progettazione dei servizi di welfare a livello locale dipende da molte variabili (tra cui – come già detto – la volontà e lo stile della leadership politica e il grado di coordinamento interno al Terzo settore). Importanti tuttavia sono anche la conoscenza e soprattutto l'organizzazione dei sistemi che la producono e la diffondono (e specificamente i Sis). Se da un lato, i Sis non hanno molto peso nell'avvio dei processi di partecipazione, certamente influiscono nel rendere la partecipazione più dialogica, inclusiva, ed efficace e quindi in grado di condurre alla deliberazione. Tuttavia non tutti i sistemi informativi possono corrispondere a questo bisogno. Abbiamo visto come a idealtipi di sistema informativo diversi possono corrispondere altrettanto diverse forme di partecipazione. Solamente i sistemi più aperti e interattivi che coinvolgono il maggior numero possibile di attori e che sono organizzati in modo tale da consentire un accesso «ufficiale» e la manipolazione delle informazioni da parte di tutti, utilizzando programmi e strumenti ad hoc, possono effettivamente distribuire la conoscenza, facilitando e migliorando la partecipazione.

Riferimenti bibliografici

- Baccaro L., 2000, *Burocrazie sindacali e procedure decisionali nell'esperienza italiana*, «Stato e mercato», vol. 20, n. 3.
- Beresford P., 2001, *Participation and Social Policy: Transformation, Liberation or Regulation?*, «Social Policy Review», n. 14.
- Bifulco L., 2005, *Deliberazione, arene pubbliche e institution building*, in Pellizzoni L. (a cura di), *La deliberazione pubblica*, Meltemi, Roma.
- Bobbio L., 1996, *La democrazia non abita a Gordio: studio sui processi decisionali politico-amministrativi*, FrancoAngeli, Milano.
- Bobbio L., 2002, *Le arene deliberative*, «Rivista italiana di politiche pubbliche», n. 3.
- Bobbio L. (a cura di), 2004, *A più voci. Amministrazioni pubbliche, imprese e cittadini nei processi decisionali inclusivi*, Edizioni scientifiche italiane, Roma.
- Borghi V., 2005, *Report di monitoraggio: l'avvio della sperimentazione e la fase di ascolto strutturato*, in *La sperimentazione del bilancio partecipativo del comune di Modena*, relazione, Modena.

- Chiari A. e Podestà N., 2006, *Deliberare nella pratica: un possibile modello analitico*, Convegno Sisp, Bologna, 12-14 settembre.
- Council of Europe, Parliamentary Assembly, 2001, Draft recommendation of the Committee of Ministers to Member States on *Participation of citizens in local public life*, and draft explanatory report, doc. n. 9172, 9 luglio; disponibile alla pagina web: <http://assembly.coe.int/Documents/WorkingDocs/Doc01/edoc9172.htm>.
- De Leonardis O., 1999, *Terzo settore: la doppia embeddedness dell'azione economica*, «Sociologia del lavoro», vol. 22, n. 73, pp. 230-252.
- Della Porta D., 2004, *Comitati di cittadini e democrazia urbana*, Rubbettino, Soveria Mannelli.
- Della Porta D., 2005, *Deliberation in Movement: Why and How to Study Deliberative Democracy and Social Movements*, «Acta politica», vol. 40, n. 3, pp. 336-350.
- Della Porta D., 2006, *La politica locale. Potere, istituzioni, attori tra centro e periferia*, Il Mulino, Bologna.
- Deriu F., 2004, *Informazione e governance locale: i sistemi informativi sociali*, «Sociologia e Politiche Sociali», n. 1.
- Di Maggio P. e Powell W., 2000, *La gabbia di ferro rivisitata. Isomorfismo istituzionale e razionalità collettiva nei campi organizzativi*, in Powell W. e Di Maggio P. (a cura di), *Il neoistituzionalismo nell'analisi organizzativa*, Edizioni di Comunità, Torino.
- Ginsborg P., 2006, *La democrazia che non c'è*, Einaudi, Torino.
- Lipsky M., 1980, *Streetlevel Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*, Russel Sage Foundation, New York.
- Mauri L., 2003, *Sistemi Informativi e valutazione delle politiche sociali*, in atti Convegno Ires «La cittadinanza sociale fra vie locali e universalità», Roma.
- Martinotti G., 1992, *Informazione e sapere*, Anabasi, Milano.
- Paci M., 2007, *Nuovi lavori, nuovo welfare. Sicurezza e libertà nella società attiva*, Il Mulino, Bologna.
- Paci M. (a cura di), 2008, *Welfare locale e democrazia partecipativa*, Il Mulino, Bologna.
- Palumbo M., 2003, *La programmazione dei servizi e il ruolo dei Sistemi informativi*, in Carrera F., Mirabile M.L. e Teselli A. (a cura di), *La cittadinanza sociale fra vie locali e universalità*, Ediesse, Roma.
- Pellizzoni L. (a cura di), 2005, *La deliberazione pubblica*, Meltemi, Roma.
- Regonini G., 2005, *Paradossi della democrazia deliberativa*, «Stato e mercato», vol. 25, n. 1.
- Sgritta G.B., 2003, *La conoscenza come funzione della partecipazione e delle attività di proposta e valutazione*, in Carrera F., Mirabile M.L. e Teselli A. (a cura di), *La cittadinanza sociale fra vie locali e universalità*, Ediesse, Roma.

