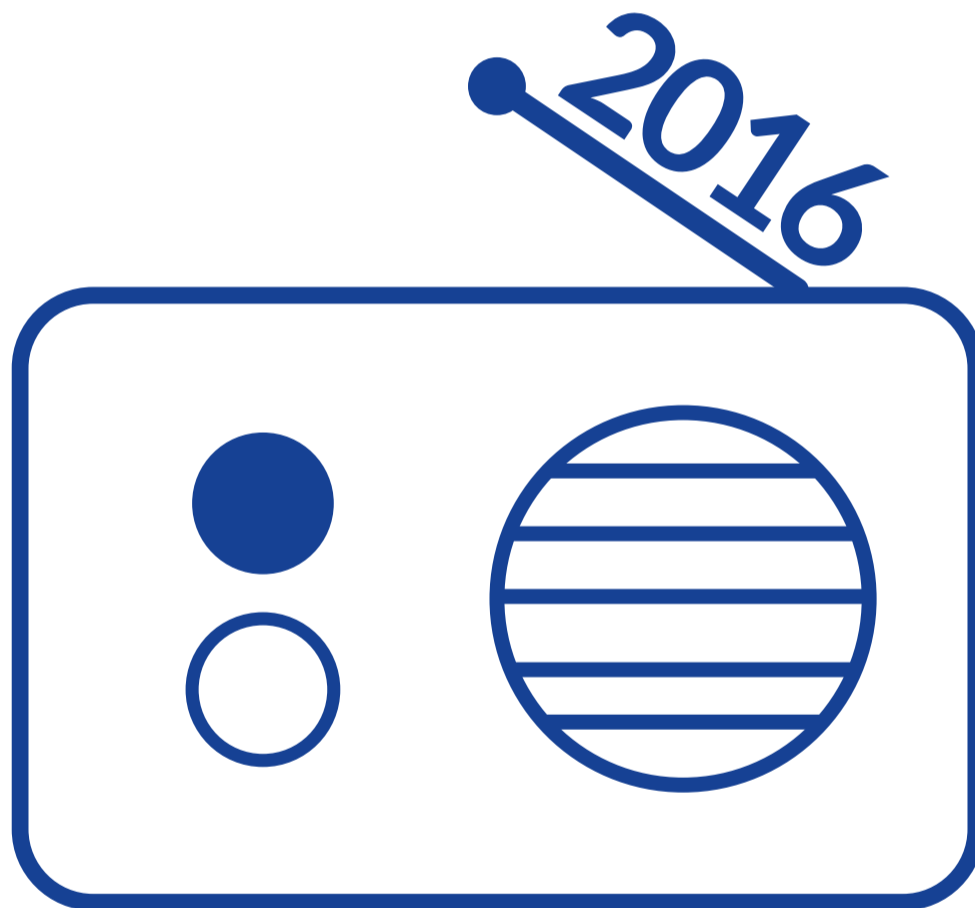


Di cosa parliamo quando parliamo d'Europa?

A.A. V.V.

A cura di Guglielmo Trupiano



COLLANA EUROPAROLE





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI NAPOLI FEDERICO II

ISBN 9788897591672

© Copyright 2017 Edicampus edizioni – Roma – www.edicampus-edizioni.it

Edicampus è un marchio Pioda Imaging s.r.l. – www.pioda.it

La traduzione, l'adattamento totale o parziale, la riproduzione con qualsiasi mezzo, nonché la memorizzazione elettronica, sono riservate per tutti i Paesi.

Progetto grafico e impaginazione:
Pioda Imaging

Le opinioni espresse in questa pubblicazione sono esclusivamente quelle degli autori. La Commissione non è responsabile dell'eventuale utilizzo delle informazioni contenute in tale pubblicazione.

Questa pubblicazione è realizzata con il contributo dell'Unione europea.

Indice

Introduzione 4

di Guglielmo Trupiano

La Social Innovation tra potenzialità
e prospettive di sviluppo 6

di Mariarosalba Angrisani

Smart city e smart city learning: dall'innovazione
tecnologica all'innovazione formativa 11

di Roberta Capuano

Geografia della innovazione e misura
della capacità innovativa 16

di Stefano de Falco

La UE e il multilinguismo. 19

di Amelia Bandini

A Scuola di OpenCoesione 22

di Enrica Rapolla

A scuola di OpenCoesione: la trasparenza
ed il senso civico ripartono grazie ai giovani. 28
di Pia Di Salvo

Le online dispute resolution
nel panorama del commercio elettronico 31
di Ferdinando Mancini

Elenco Interviste 40

Elenco Pillole 40

Introduzione

di Guglielmo Trupiano

Numerose sono state le sfide che l'Unione europea ha dovuto fronteggiare durante il 2016: la modifica degli assetti istituzionali di numerosi paesi, la dolorosa BREXIT dai contorni ancora sfumati, l'esplosione della tragica questione dei migranti, l'emersione di fenomeni populistici, il dilagante terrorismo.

A ciò si aggiungono asset strategici da sostenere con vigore: la questione del mercato unico digitale, l'Unione bancaria, la crescita e lo sviluppo, le economie ed il disavanzo pubblico, senza considerare fratture sociali e culturali, legate alle politiche giovanili, allo sviluppo territoriale sostenibile, agli investimenti esteri ed alla disoccupazione.

L'Europa si trova dinanzi ad una grande cesura storica, politica ed istituzionale, ma anche socioculturale, alla quale dover rispondere con politiche reali, concrete, mirate. Questo si rispecchia, a livello di Commissione europea, in una necessaria attenzione strategica su notevoli "issue" nel breve e nel lungo termine, attenzionando, di volta in volta, diverse questioni per ordine di priorità.

All'alba dei Sessant'Anni dei Trattati di Roma che hanno lanciato sulla scena internazionale l'antesignana Unione europea nella sua veste di comunità economica e dei Trent'Anni di Erasmus (sicuramente il programma più conosciuto e che ha dato la possibilità di creare una piattaforma di scambio tra giovani studenti rendendo tangibile come quei valori di mobilità, diversità e multiculturalismo siano effettivamente realizzabili anche grazie alla cooperazione tra stati partner), lo stato di salute della nostra Unione desta qualche preoccupazione. È molto chiaro su questo punto anche il Presidente della Commissione europea Jean-Claude Juncker nel suo lucido Discorso sullo Stato dell'Unione del 2016, tenutosi dinanzi al Parlamento europeo il 14 settembre 2016¹, nel quale sottolinea le grandi responsabilità dell'Unione, le gravi e complesse istanze che affronta e che dovrà affrontare nel futuro, declinando un programma per il 2017 compatto, tangibile e definito.

È ormai chiaro che il rinnovamento politico ed istituzionale non può procedere per le sterrate strade di un'integrazione funzionalista, meramente economica e finanziaria che, per quanto importanti e centrali per la sostenibilità del progetto europeo, presentano il grande svantaggio di aumentare ancor di più lo scollamento tra la base democratica e di cittadinanza con Bruxelles.

Paradossalmente, dinanzi alle crisi, Bruxelles è più che mai vicina ma, purtroppo, i suoi sforzi non sono sempre trasmessi alla cittadinanza da parte del mainstream dei media nazionali. In questi spazi bui della disinformazione e della non conoscenza si annidano i

¹ https://ec.europa.eu/commission/state-union-2016_it

“ceppi virali” dei populismi che erodono e fagocitano quella base democratica e quell’attaccamento al progetto europeista, a volte troppo flebile per rispondere ad accuse infondate e semplicistiche.

Anche per ovviare a questo, i Centri Europe Direct giocano un ruolo fondamentale, tentando di irradiare sempre più la conoscenza e la consapevolezza dell’essere europei. Il Centro Europe Direct LUPT “Maria Scognamiglio” dell’Università degli Studi di Napoli Federico II, anche nel 2016, ha continuato la sua collaborazione con F2 Radio Lab, la Radio ufficiale dell’Ateneo federiciano, proponendo momenti di approfondimento sotto la forma dell’intervista nell’ambito del format “Di cosa parliamo quando parliamo d’Europa”.

Per quest’anno, si sono alternati ai microfoni della radio diverse professionalità che hanno approfondito numerose tematiche, tra le più diverse: la social innovation, le smart cities ed il trasferimento tecnologico, ma anche il progetto “A Scuola di Open Coesione”, il tema del multilinguismo nell’UE e la questione delle Online Dispute Resolution.

Intendo dunque ringraziare tutti coloro che hanno dato la possibilità di far fruttare ancor di più questa collaborazione con la F2 Radio Lab: la Prof.ssa Enrica Amaturò, il Prof. Raffaele Savonardo, la dott.ssa Maria Esposito, il dott. Pier Luigi Razzano e la moltitudine di giovani che partecipano alla realizzazione delle attività della radio e che, con il loro entusiasmo, colorano ogni contenuto di allegria e di quella sensazione di pienezza ed ottimismo che solo i giovani hanno e che sono la reale chiave di volta per far capire che Bruxelles è sempre più vicina e che l’Unione europea, oltre ad una serie di accordi, regole e procedure, è soprattutto un sogno per un’Europa ed un mondo di pace e prosperità.

Questo testo è dedicato a Maria Scognamiglio che ci ha prematuramente lasciati nel 2016, creando una voragine professionale ma, soprattutto, umana, che però non scalfisce l’eredità che ci ha lasciato, fatta di entusiasmo, forza e passione che l’hanno resa, da sempre, una delle più solide colonne portanti e più convinte sostenitrici dei giovani e del nostro Centro Europe Direct che ha accolto il suo nome.

La Social Innovation tra potenzialità e prospettive di sviluppo

di Mariarosalba Angrisani

1. Introduzione alla Social Innovation

“A social innovation is a novel solution to a social problem that is more effective, efficient, sustainable, or just than current solutions. The value created accrues primarily to society rather than to private individuals”¹.

La portata della Social Innovation (SI) non si esaurisce in una definizione univoca poiché il concetto applica alle sfide cosiddette “sociali” - quali, ad esempio, povertà, violenza e sostegno ai senza fissa dimora - prassi e strategie nuove per offrire soluzioni efficaci e, soprattutto, praticabili. La SI richiede un cambiamento di prospettiva in scala - dai singoli individui alle istituzioni - in quanto solo in tali circostanze possono esplicarsi innovazioni durevoli e ad alto impatto.

Pertanto, una prima definizione di innovazione sociale può ricondursi al processo attraverso il quale si generano, si implementano ovvero si garantisce sostegno a soluzioni innovative, a bisogni o necessità relative alla collettività.

L'approccio *social innovation-oriented* consiste, in sintesi, nel ridurre - fino ad annullare - le barriere e rinforzare un dialogo produttivo tra il settore pubblico, quello privato e il non-profit.

Le definizioni di social innovation sono innumerevoli come, d'altronde, numerose sono le organizzazioni nate per promuovere tale nuova impostazione di business e integrarne sinergicamente i contenuti con le realtà imprenditoriali tradizionali². Con il termine SI, infatti, alcuni intendono le innovazioni di natura sociale sia nelle proprie finalità sia nei mezzi attraverso i quali queste ultime sono perseguite. Più specificamente, le SI consistono in nuove idee (prodotti, servizi e modelli) che combinano simultaneamente bisogni sociali (più efficacemente delle alternative normalmente disponibili) e creano nuove relazioni o collaborazioni sociali. In altre parole, le SI riguardano innovazioni che, da un lato, apportano un valore aggiunto per la società e, dall'altro, rafforzano le capacità di azione della società stessa³

Nel contesto dei cambiamenti delle dinamiche del sistema che hanno determinato, in

¹ J.A. Phills Jr., K. Deiglmeier, D. T. Miller (2008), *Rediscovering Social Innovation*, Stanford Social Innovation Review, Vol. 6, Issue 4.

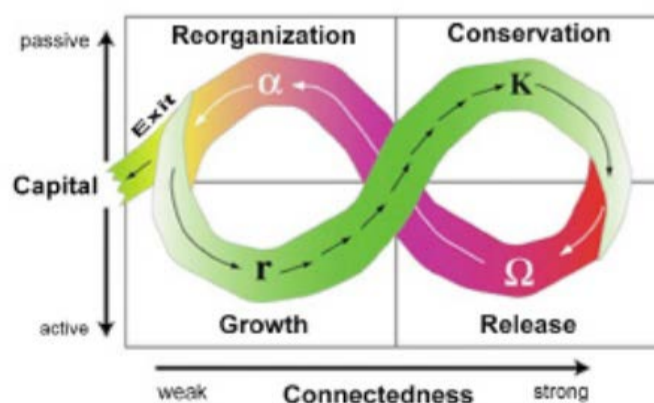
² Study on Social Innovation, A paper by SIX and the Young Foundation for the Bureau of European Policy Advisors

³ The Social Innovation eXchange (SIX) and the Young Foundation for the Bureau of European Policy Advisors, Study on Social Innovation Report prepared 2010, p. 17-18

prima istanza, i problemi e le criticità attualmente ancora irrisolti, un'innovazione sociale non è altro che un'iniziativa - un prodotto, un processo un programma o una piattaforma - che mira a fronteggiare e, nel tempo, modificare le routine definite, i flussi di risorse e i convincimenti più generalmente diffusi nel sistema sociale di riferimento⁴. D'altronde, un'innovazione sociale potrebbe concretizzarsi non soltanto in un prodotto, in un processo o in una tecnologia, bensì anche in un principio, in un'idea, in una proposta di legge, in un movimento sociale, in un intervento o in una combinazione di tutti i precedenti come, del resto, dimostra l'innovazione sociale maggiormente riconoscibile quale è il microcredito, per definizione una combinazione di alcuni degli elementi di IS appena citati.

Il modello di SI può essere rappresentato da un ciclo costituito da quattro quadranti riportati in figura 1. Tale configurazione è nota come “*adaptive cycle*”⁵, e fornisce una versione euristica per la comprensione delle dinamiche che indirizzano sia la continuità sia il cambiamento. Può essere compreso in maniera più completa se assimilato a un diagramma che illustra tali dinamiche secondo una scala singola ovvero un sistema singolo. Esso può rappresentare l'evoluzione di una singola innovazione da un'idea alla maturità, oppure l'organizzazione che definisce e fornisce l'innovazione. Tale rappresentazione appare di considerevole importanza per esprimere l'idea di resilienza - cioè la capacità di adattarsi agli shock e ai cambiamenti preservando, al contempo, un livello di coerenza tale da non intaccare la propria identità - nella misura in cui le quattro fasi non sono configurate secondo uno schema lineare ma attraverso un ciclo che tende a ripetersi all'infinito. Qualora, infatti, un'idea o un'intera organizzazione raggiungessero lo stadio di maturità (o, più propriamente, conservazione), essa dovrebbe dispiegare ulteriori risorse per nuove azioni o cambiamenti e, dunque, ingaggiare una nuova fase di esplorazione in modo da preservare la propria resilienza. Le fasi di lancio e riorganizzazione sono spesso definite il limite del ciclo (o “*back loop*,”) poiché viene introdotto un cambiamento non-routine. Le fasi di esplorazione e conservazione, d'altro canto, sono spesso contrassegnate dall'etichetta “*front loop*”, a intendere che il cambiamento è lento, incrementale e maggiormente deliberato.

Figura 1: *The Adaptive Cycle: A theory of the relationship of transformation to resilience in complex systems*



Fonte: <http://www.sigeneration.ca/home/resources/primer/>

⁴ F. Westley (2010), Making A Difference; Strategies for Scaling Social Innovation for Greater Impact. The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal, Vol. 15(2), 2010, article 2.

⁵ <http://www.sigeneration.ca/home/resources/primer/>

2. Dalla CSR alla Corporate Social Innovation

Gli ultimi due decenni sono stati caratterizzati da una consistente diffusione di strategie *business-oriented* applicate a realtà non-profit, ovvero di natura pubblicistica. Al contempo, molti business hanno investito nella creazione di valore sociale sotto l'etichetta di *corporate social responsibility*, *corporate citizenship* e, più in generale, di investimenti socialmente responsabili. Per *valore sociale* si intende, in questa sede, la creazione di benefici o, alternativamente, la riduzione dei costi per la società - attraverso sforzi per indirizzare i bisogni sociali e i problemi della collettività - secondo modalità che esulano dal profitto privato ed ai generali benefici di un'attività legata al mercato. In considerazione del fatto che tali benefici possono ricomprendere gli obiettivi di natura sociale elencati al paragrafo precedente, essi potrebbero altresì maturare a favore sia di segmenti svantaggiati della società che alla società nella sua interezza.

Molti innovatori, peraltro, creano benefici per la società primariamente fornendo impulso all'impiego, alla produttività e alla crescita economica. Taluni, poi, giungono al punto di generare valore sociale oltre i confini canonici del proprio impatto economico come, ad esempio, nel caso della diffusione del PC che ha implicitamente dato uno slancio imponente sia alla produttività che alla formazione e alla creatività⁶.

In riferimento alla definizione riportata nell'introduzione (*una soluzione nuova a un problema sociale che è più efficace, efficiente, sostenibile o semplicemente più appropriata rispetto alle soluzioni esistenti*), è di fondamentale importanza distinguere quattro specifici elementi relativi all'innovazione. In primo luogo, il *processo* di innovazione o generazione di nuove produzioni o soluzioni implicanti fattori tecnici, sociali ed economici. Secondariamente, il prodotto o la stessa invenzione - risultante di ciò che più propriamente si classifica come *innovazione* -. In terzo luogo, la *diffusione* o *adozione* dell'innovazione, attraverso cui quest'ultima raggiunge un livello di adottabilità più ampio. Infine, il valore intrinseco creato dall'innovazione.

Sebbene i concetti di "imprenditorialità sociale" e di "impresa sociale" *tout court* siano diventati criteri di riferimento per coloro che cercano di apportare dei miglioramenti pratici al contesto sociale in cui operano, il cambiamento sociale può verificarsi al di fuori di essi. Queste due nozioni, infatti, hanno entrambe valenza positiva tuttavia, nessuna delle due appare adeguata nel momento in cui occorre comprendere e indurre cambiamento sociale. Al contrario, riferirsi alla social innovation risulta essere un veicolo comunicativo e di azione più efficace. La SI è incentrata sulle idee e soluzioni che, come si è detto, creano valore sociale, così come i processi attraverso i quali sono generati e non unicamente individui e organizzazioni.

Inoltre, è stato osservato come la *cross-sector fertilization* sia capace di evidenziare tre meccanismi chiave nel coordinare e guidare la social innovation, nella fattispecie:

1. scambio di idee e valori,

⁶ J. A. Phills Jr., K. Deiglmeier, D. T. Miller (2008), Rediscovering Social Innovation, Stanford Social Innovation Review, Vol. 6, Issue 4, p. 38.

2. cambiamento di ruoli e relazioni
3. integrazione di capitali private con supporto di natura pubblica e/o filantropica

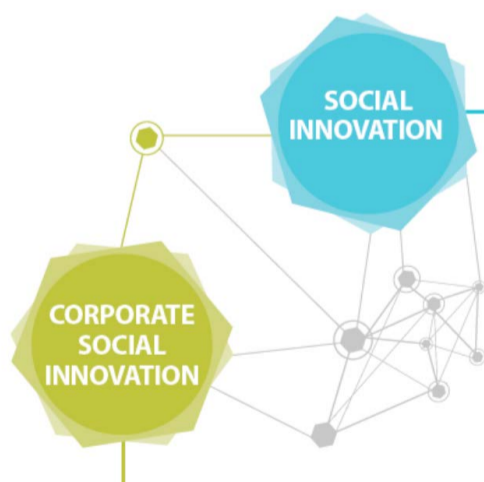
Da ultimo, i problemi più difficili e rilevanti non possono essere compresi sino in fondo e, nondimeno, non possono risolversi autonomamente senza coinvolgere il settore pubblico, quello non-profit e il privato.

Come si è detto, la SI consiste in iniziative, prodotti o processi che mirano a modificare radicalmente convinzioni, comportamenti, culture, dinamiche di potere routine di base e/o accesso alle risorse di qualsiasi sistema sociale nella direzione di una maggiore equità, produttività e resilienza. Pertanto, innovazioni sociali di successo producono un forte impatto, hanno ampia portata e sono durevoli⁷.

I progressi nell'ambito della SI non sono limitati a favorire l'attività di imprese sociali, ONG ed opere caritatevoli, bensì possono anche rivelarsi estremamente utili per la comunità imprenditoriale predominante. Due esempi di questo tipo possono chiarire le modalità con cui tale processo può verificarsi. Il primo riguarda l'apertura all'inclusione di nuovi mercati finalizzata a promuovere la crescita eliminando le barriere per migliorare gli standard di vita sperimentati dalle popolazioni più emarginate. Il secondo concerne la transizione orientata a pervenire a una catena di fornitura ad "emissioni zero"⁸ (piuttosto che un semplice programma di riduzione delle emissioni) al fine di ridurre in maniera radicale l'impatto ambientale negativo delle attività imprenditoriali correlate allo specifico business.

In sintesi, il concetto di Corporate Social Innovation (CSI) consiste nel foraggiare i cambiamenti radicali nelle modalità attraverso le quali operano le diverse tipologie di business, in modo da perseguire la creazione di un valore sociale ed ambientale, parallelamente al profitto finanziario. Molte imprese, infatti, hanno iniziato ad adottare tale approccio. Dunque, la sfida attuale consiste nel rendere questo modello di business più evoluto e multi-sfaccettato quale parte integrante del *core business*, della strategia e della *vision* delle imprese originariamente orientate unicamente al profitto misurato in termini economici.

Figura 2



Fonte: KPMG Social Innovation Report (2014), *Breaking Through: How Corporate Social Innovation Creates Business Opportunity*, p. 3 (<https://www.kpmg.com/Ca/en/IssuesAndInsights/ArticlesPublications/Documents/5441-KPMG-Social-Innovation-Report-FY14-web-Final.pdf>)

⁷ <http://www.sigeneration.ca/home/resources/primer/>

⁸ La c.d. zero-footprint supply chain.

Bibliografia

Centre for Social Innovation, Toronto <http://socialinnovation.ca/about/social-innovation>

KPMG Social Innovation Report (2014), *Breaking Through: How Corporate Social Innovation Creates Business Opportunity*, <https://www.kpmg.com/Ca/en/IssuesAndInsights/ArticlesPublications/Documents/5441-KPMG-Social-Innovation-Report-FY14-web-Final.pdf>.

J.A. Phillips Jr., K. Deiglmeier, D. T. Miller (2008), Rediscovering Social Innovation, Stanford Social Innovation Review, Vol. 6, Issue 4.

Study on Social Innovation, A paper by SIX and the Young Foundation for the Bureau of European Policy Advisors

The Social Innovation eXchange (SIX) and the Young Foundation for the Bureau of European Policy Advisors, Study on Social Innovation Report prepared 2010, p. 17-18

F. Westley (2010), Making A Difference; Strategies for Scaling Social Innovation for Greater Impact. The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal, Vol. 15(2), 2010, article 2.

<http://www.sigeneration.ca/home/resources/primer/>

Smart city e smart city learning: dall'innovazione tecnologica all'innovazione formativa

di Roberta Capuano

Il concetto di Smart City, oggi ampiamente e variamente utilizzato, resta ancora molto vago e molto spesso viene impiegato come mera etichetta per fini di marketing urbano e per promuovere la competitività delle singole città. Il rischio maggiore che deriva dall'assenza di una definizione univoca è che tale concetto si trasformi in un semplice termine di tendenza, promuovendo celatamente gli interessi dei fornitori di ICT e di infrastrutture; questo perché la visione più diffusa è quella che pone l'accento sull'utilizzo delle tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione per inquadrare processi di pianificazione e gestione urbana. In particolare, si rischia di considerare l'aspetto tecnologico quale unico elemento innovativo di una città smart. La concezione di Smart City a cui bisogna tendere, invece, è quella in cui il ruolo di chi usa, vive ed abita le città viene anteposto all'idea di innovazione incentrata sulla quantità di software e di hardware. Il dibattito sulla Smart City, dinamico e in continua evoluzione, impone la necessità di spostare l'attenzione dalla dimensione infrastrutturale e tecnologica, che resta fondamentale, alla valorizzazione della qualità e della fruibilità della conoscenza, all'importanza della comunicazione e delle interazioni del tessuto sociale e degli elementi che lo costituiscono: il capitale umano e il capitale sociale.

Riferito alla città, l'aggettivo "smart" descrive il percorso di sviluppo verso una prospettiva di triplice sostenibilità: sociale, economica e ambientale. La smart city deve avere delle caratteristiche: si tratta di una città in cui si riscontra un alto livello di qualità della vita, dove le infrastrutture e gli spazi urbani consentono di realizzare progetti e di muoversi agevolmente senza dispersione di tempo e risorse, incluse quelle ambientali; "l'intelligenza" a cui si fa riferimento è quindi caratteristica della città che, usufruendo delle opportunità fornite dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, permette la partecipazione dei cittadini nella definizione e nella realizzazione di un sistema integrato di politiche urbane sostenibili volte al miglioramento della qualità della vita dei cittadini e dei fruitori di esse. Si tratta di un'intelligenza distribuita, condivisa, sociale, capace di coinvolgere i cittadini e di favorire l'organizzazione della città in un'ottica di ottimizzazione delle risorse e dei risultati. Ottimizzazione che riguarda le risorse energetiche, la dotazione economica degli enti, ma anche il tempo delle persone, la loro formazione. In base a sei assi fondamentali, individuati e condivisi, è possibile valutare la *smartness* di città di media dimensione¹; tale metodo è il primo tentativo di misurazione del grado di "intelligenza" con lo scopo di evidenziare le possibili leve su cui agire per implementarla.

¹ Giffenger et al. 2007

Nell'accezione più diffusa, una città risulta essere "smart" se è dotata di economia smart, mobilità smart, ambiente smart, persone smart, qualità della vita smart e governance smart. La tecnologia è un indispensabile supporto per lo sviluppo di tutti questi fattori.

Quando si parla di città intelligente, ancora oggi, è facile commettere l'errore di associare ad essa il termine "digitale": la città digitale però non è sinonimo di smart city. In realtà queste terminologie fanno riferimento a due diversi concetti.

Nella Città digitale, l'attenzione viene posta esclusivamente alle componenti tecnologiche che consentono connessioni e scambi di dati e informazioni all'interno dell'ambiente urbano. Facendo riferimento all'insieme di fattori coinvolti già indicati, la smart city rappresenta un contenitore in cui si combinano gli aspetti dell'economia, della società e dell'ambiente con il capitale umano e sociale, nonché con il potenziale delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione e le loro applicazioni. È dunque una città in cui si fondono competenze professionali e dotazione tecnologica e che riesce, grazie a tale interdipendenza, a produrre conoscenza, a trarre da essa un rendimento massimo e a tradurla in competenze e abilità peculiari e distintive, tali da non prestarsi ad una facile riproduzione; si delinea così il tratto caratterizzante della città, che non ha nella tecnologia l'elemento fondante, ma nel capitale umano ed intellettuale, grazie al quale è possibile rinvigorire l'apprendimento, supportare lo sviluppo tecnologico, implementare processi innovativi.

La Città digitale può essere descritta come una città che, grazie ai sistemi wired e wireless, è connessa in rete e digitalizzata ed è dotata di piattaforme tecnologiche basate sull'ICT e su Internet, attraverso le quali si è in grado di effettuare l'elaborazione di una gigantesca quantità di dati ed informazioni: gli elementi caratterizzanti della città digitale sono quindi la quantità di hardware e software, le attività ed i servizi informatici e il wetware.

La tecnologia, il cui uso è importante ma non necessario, non è l'elemento caratterizzante di una smart city; lo è invece l'innovazione, nel senso proprio dell'introduzione di qualcosa di nuovo, che riguardi un processo, un prodotto o un servizio, che, garantendo un beneficio diffuso, conduce ad un progresso sociale. La presenza e la centralità delle ICT, di Internet e di un network che colleghi più soggetti è condizione necessaria per l'esistenza di una città digitale; una città può essere definita smart anche se ha attuato politiche innovative per rilanciare il proprio territorio dal punto di vista socioeconomico, senza utilizzare nuove tecnologie. Anche se restano due concetti ben distinti, bisogna dire che spesso il loro confine è labile e che la città digitale si ritrova ad essere un sottoinsieme della smart city.

Sulla scia dell'esplosione del digitale, le città non si caratterizzano soltanto in base alle infrastrutture fisiche e alle eredità delle generazioni passate, ma anche per una ricchezza meno tangibile, come la qualità della comunicazione e distribuzione della conoscenza e il capitale umano, sociale e intellettuale. Ecco perché al centro dei dibattiti relativi allo sviluppo e all'innovazione sociale dominano le Smart Cities. Le città "intelligenti" si poggiano sulle fitte reti di persone e conoscenze favorendo la costruzione della conoscenza

sociale. Tale processo di costruzione può, a sua volta, attraverso l'interazione, rendere i processi decisionali migliori e più adeguati, concentrandosi sul lavoro, l'apprendimento, o la definizione delle politiche.

La trasformazione di una città in una Smart City è segnata dal passaggio da un concetto di intelligenza cibernetica a quello di smartness, che si dirama in una varietà di dimensioni. Si tratta di quelle città che "sfruttano" l'interconnessione grazie alle ICT e ai servizi web in modo da fornire servizi pubblici ed economia integrati, comunicare interattivamente con i cittadini attraverso reti di oggetti intelligenti; sono realtà urbane con la possibilità di diventare anche più sostenibili, vuoi dal punto di vista ambientale vuoi dal punto di vista del capitale umano.

Nonostante queste premesse, molto spesso quando si parla di Smart City l'attenzione ricade ancora sul ruolo che in questo contesto hanno i fattori tecnologici come strumenti esclusivi del progresso di una città, tralasciando l'importante fattore umano: le aspirazioni, gli interessi e le capacità degli individui che popolano una città intelligente e che operano all'interno delle imprese che affrontano le sfide globali della società moderna. È necessario dunque approfondire la figura dei cittadini intelligenti che popolano una città intelligente, cercando di spostare il focus dalla parte che riguarda prettamente la progettazione di una città intelligente a quella relativa ai fattori umani che la caratterizzano. Si deve pensare al cittadino come entità capace di produrre, trasformare e condividere idee e tecnologie nel proprio contesto locale - quindi fatte su misura e basate sulla consapevolezza e la conoscenza diretta - e capace di trasferirle al mondo globale.

I cittadini di una smart city sono quei cittadini che possiedono le competenze tecnologiche e la capacità di utilizzare le tecnologie a disposizione, i quali vivono all'interno di una società che garantisce loro l'accesso all'istruzione ed alla formazione e che ne promuove le capacità creative ed innovative. I cittadini smart dovrebbero avere un rapporto diretto con le istituzioni in modo da condividere le decisioni attraverso processi di partecipazione e co-progettazione, di collaborazione alla creazione di servizi e innovazioni. In un contesto intelligente così inteso, la creatività assume un ruolo di prim'ordine, così come importanti sono l'istruzione, l'apprendimento e la conoscenza che ruotano intorno alla centralità dell'individuo.

Quale migliore strategia si conosce se non quella della formazione di una classe creativa emergente che operi in un clima adeguato?

La Smart City accoglie e valorizza ogni tipo di infrastruttura, anche quelle di carattere umano basate sulle reti di conoscenza; una città che consente alla Smart People di sfruttare interamente il proprio potenziale, di nutrire la propria creatività attraverso una formazione continua ed adeguata che possa garantire una forza lavoro altamente qualificata e cittadini molto ben istruiti.

La diffusione e l'uso delle ICT ha favorito, soprattutto negli ultimi dieci anni, l'introduzione di nuove modalità e di insegnare e di imparare. Con l'uso intensivo degli smartphone, dei social media, della realtà virtuale ed aumentata, si è avuto un aumento dei livelli di

flessibilità e di impegno in termini di tempo dedicato all'apprendimento; ciò ha favorito l'adozione di nuovi modelli di apprendimento in contesti formali e informali. Questa alta fruibilità della tecnologia che si ritrova in ogni dove, non solo incorporata nei dispositivi ma anche in oggetti fisici e di uso quotidiano, offre infinite opportunità per migliorare la formazione e l'apprendimento di ciascuno in molteplici aspetti della vita quotidiana, immergendo in tal modo le persone in una cultura maggiormente partecipativa. L'apprendimento (permanente) è influenzato notevolmente dalle nuove tecnologie che consentono di continuare il proprio percorso sia on-line che off-line.

Quello che viene definito *Internet of Things (IoT)*², l'internet delle cose, con la sua rapida diffusione, apre alle nuove generazioni la strada spianata verso applicazioni e servizi nel campo dell'apprendimento, proprio in virtù dell'aumento della capacità di interazione con molti oggetti appartenenti alla nostra realtà fisica oltre che virtuale. La possibilità di usare costantemente l'internet delle cose consente l'apertura di un numero notevole di scenari per un tipo di apprendimento innovativo, sociale, popolare perché fruibile da tutti e, se si desidera, anche tradizionale. Una smart city, che si presenta come un territorio tecnologicamente mediato, moltiplica le possibilità di apprendimento con un forte impatto potenziale sia in contesti formali che informali e al contempo si completa influenzando e migliorando i fattori chiave che la costituiscono, come la mobilità, la connettività, l'ambiente, le persone, la democratizzazione, la qualità della vita e della governance.

Il dibattito sempre aperto sulle smart city induce a riflettere bene sull'argomento: in primo luogo perché non si può pensare ad una città intelligente senza che anche e prima i cittadini diventino smart; ciò significa sia avviare un cambiamento culturale che può apportare una modifica negli stili di vita delle persone, sia individuare il modo in cui anche la città, in quanto sistema smart, possa apprendere a utilizzare la propria smartness per sostenere, nella maniera più naturale possibile, gli stili, le aspettative e i bisogni dei cittadini.

Si parla allora di Smart City Learning, cioè di quella città intelligente in cui le trasformazioni della modalità di apprendimento affidano un nuovo ruolo alla città stessa: le aule possono ritrovarsi ovunque nei territori smart che, divenuti sensibili e interattivi, potrebbero stimolare un apprendimento più attivo e partecipativo, potrebbero consentire una ricollocazione, in chiave virtuale, del patrimonio culturale, incoraggiando "a riapprendere, a leggere e comprendere quell'enorme libro a cielo aperto che sono le nostre città"³.

Nella Smart City così intesa, l'apprendimento non è considerato solo il modo in cui si forma in maniera adeguata il capitale umano, ma diviene una leva fondamentale per la *smartness* e può quindi contribuire e condurre al benessere della comunità. È inevitabile che tale tipo di formazione richieda una ridefinizione dell'intero universo dell'apprendimento, degli spazi, dei contenuti, dei processi, delle competenze e dei criteri di valutazione.

² Termine utilizzato la prima volta da Kevin Ashton, ricercatore presso il MIT, Massachusetts Institute of Technology, Internet delle cose è un neologismo utilizzato nelle telecomunicazioni che nasce dall'esigenza di dare un nome agli oggetti reali connessi ad internet.

³ Cito Carlo Giovannella, docente di Interfacce e Sistemi Multimodali e Fisica generale presso il corso di laurea in Scienze e Tecnologie dei Media e di Design delle Esperienze e presso il corso di laurea in Teoria e Design dei Nuovi Media del Dip. di Scienze e Tecnologie della Formazione dell'Università di Roma Tor Vergata.

Attualmente, quello di cui disponiamo è la tecnologia; nel futuro imminente bisogna comprendere in che modo ottenere un reale beneficio dalla sua diffusione e quale sia il modo migliore per la costruzione di smart city learning, con l'aumento delle opportunità di formazione per tutti.

Il senso realmente innovativo della Smart City Learning sta nella possibilità del potenziamento della dimensione "sociale" da parte della tecnologia digitale fino a farla diventare iper e meta-sociale, ovvero un contesto creato dalla capacità delle persone di mettere insieme relazioni e strumenti per la costruzione di conoscenza condivisa.

Nella società attuale knowledge based, dove creatività e "skill" rappresentano il cuore dell'innovazione e, di conseguenza, dello sviluppo economico e sociale, gli individui e l'apprendimento diventano elementi centrali. Tale importanza è dovuta soprattutto al fatto che la qualità e la quantità dei processi di apprendimento, l'accessibilità alle conoscenze condivise attraverso network, la capacità di ricavare il massimo valore dalle conoscenze già acquisite sono le variabili che andranno ad incidere anche sulla crescita economica.

Geografia della innovazione e misura della capacità innovativa

di Stefano de Falco

Nell'epoca attuale in cui risultiamo tutti, persone e cose (con l'IoT Internet of Thing) strettamente interconnessi digitalmente si ripropone ciclicamente il tema sulla opportunità della interazione fisica tra soggetti ed entità che in ambito scientifico viene declinato rispetto alla valutazione di influenza della variabile PG Prossimità Geografica nei processi territoriali di co-creazione di valore.

Da alcuni anni, l'incremento della larghezza di banda, che ormai rappresenta una nota a tutti unità di misura della infrastruttura di trasporto delle informazioni, ha generato correnti di pensiero atte a ritenere imprese, lavoratori, università e centri di ricerca (utilizzo un aggettivo abituale in fisica) invarianti per posizione geografica. Nel libro *Triumph of the City*, l'autore Edward Glasier esprime l'affermazione "la geografia è morta", così come un altro autore, Thomas Friedman, parla di un "mondo piatto". Tali concetti vanno proprio nella direzione di tale invarianza. Sempre restando al parallelo della fenomenologia elettrica si potrebbe parlare di superficie equipotenziale in cui ciascun nodo della superficie ha la stessa quantità, non di carica, ma di energia potenziale in grado di trasformarsi in energia cinetica di produzione, di ricerca, di fruizione, etc. Il sistema economico e quindi sociale (ma non apriamo la parentesi su tale riverberazione) va immaginato, secondo tali autori, come una rete di nodi i cui rami sono le interazioni digitali. I nodi sono i centri di produzione, i centri di conoscenza ed i centri di fruizione.

Tali statement sono però, di fatto, smentiti sia da modelli teorici e sia da casi reali di sperimentazione che li validano. Un esempio è considerare il fatto che alcune delle principali multinazionali hi tech preferiscono corrispondere uno stipendio medio di 170.000 \$ ad un analista programmatore nella Silicon Valley che pagarne 35.000 \$ in India. È stato infatti teorizzato esistere quello che prende il nome di paradigma della eco-innovazione.

Secondo tale modello non dobbiamo pensare ai nodi della rete come a monadi, a sistemi embedded, in grado di generare innovazione attraverso le sole risorse endogene, ma ritenere che tali nodi devono poter scambiare energia innovativa verso l'esterno ed il grado di magliatura della rete, nella quale i rami sono interazioni fisiche non digitali, determina il rendimento dello scambio ed anche l'intensità. Sempre tecnicamente potremmo dire che occorre un sistema a parametri distribuiti e non concentrati.

Uno dei principi alla base del paradigma della eco-innovazione trova fondamento nel cosiddetto effetto moltiplicatore, in base al quale, mediamente, per ogni nuovo posto di lavoro in un settore ad alta tecnologia, ne derivano 5 nuovi posti di lavoro generalisti (artigiani, insegnanti, avvocati, commercianti, etc..).

Corollario negativo, però, del paradigma della eco-innovazione è la divergenza, o come l'hanno definita gli studiosi americani, la grande divergenza, il Big Gap.

Ossia territori, aree geografiche in cui si incrementa la concentrazione di attività ad alta tecnologia risorse umane con titoli di studio elevati, diventano sempre più innovative a scapito di altre aree che invece subiscono un trend opposto diventando sempre più povere di risorse umane, materiali, produttive etc.

Un esempio tipico americano è quello che è accaduto con Boston con riferimento al trend positivo di sviluppo innovativo ed a Detroit, una volta faro nel campo del settore produttivo auto motive, come paradigma del trend di decrescita che ha visto la città dichiarare lo stato di default.

Lo scenario attuale sembra prestarsi, quindi, a correnti di pensiero contrapposte fino al punto di sembrare antitetiche, ma ad un'analisi più attenta si capisce che esse sono entrambe veritiere e non in contraddizione, ma valide su scale diverse. In fisica la meccanica classica spiega fenomeni macroscopici che la meccanica quantistica non riuscirebbe a spiegare e viceversa nel campo microscopico.

Quanto sostenuto da autori come Glasier, trova riscontro, infatti, in quello che è definito un processo di convergenza nel quale l'incremento generalizzato di innovazione tecnologica tende a smussare le difformità tra sistemi sociali, economici e produttivi. Tale effetto però è riscontrabile solo su scala globale: Paesi come la Cina, l'India, alcuni stati dell'Africa, la Polonia (di cui è noto il recente piano di adozione di tecnologie smart in campo trasporti stico grazie ai grants dell'Unione Europea ricevuti a seguito di una buona progettazione) e la Turchia, stanno recuperando terreno verso Paesi più industrializzati e tecnologici.

Mentre allo stesso tempo, la grande divergenza trova riscontro su scala locale e si concretizza nei termini di confronto tra città e città, regione e regione, area geografica ed area geografica.

Ma come attribuire un rating di innovazione ad un determinato territorio? Una proposta è stata lanciata dalla AICTT, Associazione Italiana Cultura per il Trasferimento Tecnologico.

Tra gli obiettivi prioritari della AICTT l'istituzione di un registro accreditato per l'iscrizione, mediante opportuno percorso formativo certificato, di diversi profili operanti nel campo dell'innovazione e del trasferimento tecnologico che possano vedere riconosciuto e codificato in requisiti il proprio know how relativo al check up aziendale per l'innovazione, alle verifiche di parte terza, alle verifiche ex post di progetti di finanziamento ed alla consulenza come freelance. Tale iniziativa risulta caratterizzata da una forte valenza sociale in termini di ricadute occupazionali che essa auspica, mediante la generazione di una nuova nicchia di figure professionali, finalmente riconosciute ed accreditate, visto che finora spesso ne è stata richiesta la disponibilità ma in maniera frammentaria e poco rigorosa. Un esempio è costituito dal riferimento che a tali profili viene fatto all'interno

dei bandi di finanziamento della CE, nei quali però mancano sempre indicazioni circa i requisiti che essi devono comprovare di avere.

Il core di tale certificazione proposta in forma innovativa dalla AICTT è rilevare la capacità dell'impresa di innovare, ma non con riferimento ad una certificazione ex post della innovazione realizzata, che già comunque sarebbe una primizia nel panorama delle attività di certificazione, ma con riferimento alla misura delle capacità tangibili ed intangibili dell'impresa (capitale umano, creatività, etc.), rilevate mediante una metodologia parametrica proprietaria basata su un panel di indicatori (su 4 asset di auditing ingegneria della conoscenza, economia della conoscenza, finanza della conoscenza ed organizzazione della conoscenza) e priva di ogni struttura documentale di appesantimento sostituita integralmente da una piattaforma web based, inserite nel circuito università-impresa-sistema di sostegno mediante finanziario.

A tal fine l'AICTT ha coniato un marchio, RTA (Rendimento Tecnologico Aziendale), che colloca le imprese in una certa classe di rendimento (alla stregua di quanto avviene per gli elettrodomestici rispetto alla conformità energetica) in base alla quale è possibile valutare l'azione innovativa, dal quale, per integrazione di valori locali, è possibile passare al RTT (Rendimento Tecnologico Territoriale), che rappresenta una macro-indice di capacità innovativa di una certa area geografica.

Tra le varie certificazioni rilasciate, la prima risulta essere stata quella relativa alla IBM Italia, direttamente grazie al coinvolgimento del suo AD di allora, Nicola Ciniero, molto sensibile al discorso innovazione, ma anche aziende del calibro di Grimaldi navigazione Group di Barcellona.

L'AICTT ha anche attivato una roadmap per l'internazionalizzazione dell'attività e come stakeholder è stata coinvolta la Camera di Commercio italiana a Barcellona. L'attività ha coinvolto molti giovani e si è così diffusa che è stato istituito da pochi anni un centro di ricerca, il CeRITT, Centro Ricerche sulla Innovazione e il Trasferimento Tecnologico, organismo congiunto di ricerca tra l'AICTT e il Centro Interdipartimentale "R.D'Ambrosio-Lupt" dell'Università degli Studi di Napoli Federico II che ha l'obiettivo di fare ricerca su tale nuovo standard per la valutazione della capacità di innovare dei territori (oltre che sviluppare la positiva contaminazione di ricerca tra ambiti delle scienze umane e quelle tecnico scientifiche).

A maggio, grazie al lavoro di un comitato tecnico costituito, in seno all'ente internazionale di normazione ENR, da MISE, MIUR e Federico II, è stata emessa la prima norma internazionale su tale standard.

La UE e il multilinguismo.

Intervista rilasciata a Radio F2
il 22 settembre 2016, nell'ambito
del programma "Di cosa parliamo quando
parliamo d'Europa".

di Amelia Bandini

L'intervista ha messo in luce il tema del multilinguismo sotto diversi aspetti. Partendo dal motto dell'UE "In varietate concordia" si sono evidenziati i concetti base sui quali è costruita la UE: la diversificazione e l'unità. Diverse sono le realtà culturali degli stati sovrani membri della UE, comuni sono invece gli intenti da perseguire. Le politiche della UE sono quindi volte da una parte a salvaguardare la diversità e da un'altra a promuovere l'unità. Proprio in questo senso vanno intese le azioni volte a promuovere il plurilinguismo. Numerosi sono i documenti prodotti dagli organi UE su queste tematiche. Solo per citarne alcuni sono stati presentati:

- *il New Framework Strategy for Multilingualism* (European Commission 2005)¹ nel quale si sottolinea come il *respect for linguistic diversity is a core value of EU*;
- il documento *Una sfida salutare. Come la molteplicità delle lingue potrebbe rafforzare l'Europa*², prodotto da un gruppo di lavoro formato nel 2008 su iniziativa dell'allora presidente della Commissione europea José Manuel Durão Barroso ed insediato dall'allora commissario ad hoc per il multilinguismo Leonard Orban nel quale si legge, ad esempio, *Non può aderire pienamente alla costruzione europea chi non ha la sensazione che la propria cultura, e in primo luogo la propria lingua, sia pienamente rispettata*³;
- il progetto *Language rich Europe. Multilingualism for stable and prosperous societies* lanciato nel 2012⁴;
- *The learnme white paper on linguistic diversity* del 2016⁵.

¹ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0596:FIN:en:PDF>

² Cfr. *Una sfida salutare. Come la molteplicità delle lingue potrebbe rafforzare l'Europa*, (2008), proposte del Gruppo degli intellettuali per il dialogo interculturale costituito su iniziativa della Commissione europea, scaricabile gratuitamente dal sito <http://bookshop.europa.eu/it/una-sfida-salutare-come-la-molteplicit-delle-lingue-potrebbe-rafforzare-l-europa-pbNC3008147/> (consultato a ottobre 2016)

³ Ibid. p.12

⁴ http://www.britishcouncil.nl/sites/default/files/lre_review_and_recommendations.pdf

⁵ http://www.mercator-network.eu/fileadmin/network/publications_pdf/Learnme_WP_29-2.pdf

In essi l'apprendimento linguistico viene promosso perché:

- *migliori conoscenze linguistiche consentono a un maggior numero di persone di studiare e/o lavorare all'estero, e di migliorare le loro prospettive occupazionali*
- *parlare altre lingue aiuta le persone provenienti da culture diverse a capirsi, un elemento essenziale in un'Europa multilingue e multiculturale*
- *per operare in modo efficace in Europa, le imprese hanno bisogno di personale plurilingue*
- *quello linguistico - traduzioni e interpretazione, insegnamento delle lingue, tecnologie per le lingue, ecc. - è uno dei settori economici che crescono più rapidamente⁶.*

Nell'ambito delle azioni UE volte a promuovere il plurilinguismo l'intervista si è soffermata in particolare sulla "Giornata Europea delle Lingue", che ricorre ogni anno il 26 settembre su un'iniziativa del Consiglio d'Europa e fu istituita nel 2001 in occasione dell'Anno Europeo delle Lingue per celebrare la diversità linguistica

Le finalità di questa giornata sono:

1. Promuovere preservare e favorire le ricche diversità linguistiche e culturali dell'Europa;
2. Incrementare il plurilinguismo e la comprensione interculturale attraverso campagne volte a sensibilizzare il pubblico sull'importanza dell'apprendimento delle lingue e della diversificazione della gamma di lingue imparate;
3. Incoraggiare l'apprendimento delle lingue durante tutto l'arco della vita dentro e fuori la scuola per motivi di studio, per esigenze professionali, ai fini della mobilità o per piacere personale e di scambi.

Proprio su quest'ultimo punto ci si è ulteriormente soffermati al fine di sottolineare ancora una volta l'importanza di apprendere almeno due lingue straniere nell'arco della vita. Gli estensori del documento *Una sfida salutare. Come la molteplicità delle lingue potrebbe rafforzare l'Europa* suggerirono infatti che accanto alla prima lingua straniera imparata a scuola, ognuno approfondisse una seconda lingua – *lingua adottiva*- diventandone un conoscitore esperto. Questa politica avrebbe evitato la decadenza delle varie lingue nazionali, espressioni di diverse culture, e avrebbe favorito la comprensione e l'accettazione reciproca fra popoli diversi: [...] *la conoscenza di una lingua personale adottiva e lo stretto contatto con l'universo dei suoi locutori dovrebbero favorire una visione del mondo più aperta agli altri e rafforzare il senso d'appartenenza all'Europa; non a scapito dell'appartenenza al paese natale o alla cultura d'origine, ma accanto a quest'appartenenza, dato che, nelle sue relazioni con i locutori della sua lingua personale adottiva, il cittadino europeo sarebbe naturalmente portato a far loro conoscere il suo paese e la sua cultura⁷.* Riportando queste

⁶ https://europa.eu/european-union/topics/multilingualism_it

⁷ *Una sfida salutare. Come la molteplicità delle lingue potrebbe rafforzare l'Europa*, (2008). p. 14

parole alla realtà degli studenti universitari, si è quindi sottolineato che durante il percorso formativo occorrerebbe intraprendere lo studio di una seconda lingua straniera, la propria *lingua adottiva*, da proseguire poi e perfezionare nel corso della vita: gli studenti universitari dovrebbero infatti aver scelto il proprio iter in base ad un auspicato/sognato sbocco lavorativo ed essere quindi in grado di scegliere una seconda lingua straniera.

Sono state poi illustrate nello specifico le iniziative della giornata Europea delle lingue organizza a Roma il 25 e il 26 settembre.

Durante l'intervista si sono inoltre presentate alcune iniziative incentrate sui temi dell'apprendimento linguistico e del multilinguismo. Si è parlato della tavola rotonda "Multilingualism in a changing Europe" che si è svolta a Napoli, nell'ambito del "49th annual meeting" della Societas Linguistica Europaea, che è stata moderata dalla Professoressa Barbara Turchetta, dell'Università per stranieri di Perugia – Delegata MIUR per la costituzione di un Portale della Lingua Italiana nel mondo e per la valutazione della qualità dei corsi di lingua italiana all'estero –, ed ha riunito tre prospettive di ricerca, illustrate da 3 fra gli studiosi più autorevoli del mondo di queste tematiche: 1) Antonella Sorace, dell'Università di Edimburgo, impegnata nel campo degli studi sul bilinguismo, soprattutto infantile, e sull'acquisizione del linguaggio nonché fondatrice del network Bilingualism Matters, con 15 filiali, anche in America, e recenti espansioni in Asia; 2) Durk Gorter, dell'Università dei Paesi Baschi, il cui intervento si è focalizzato sui parlanti multilingui delle lingue europee minoritarie; 3) Suzanne Romaine, insigne linguista e, fra le altre cose, membro nel 2003 del Gruppo di Esperti UNESCO che ha prodotto il "Position Paper" *Education in a Multilingual World* (Paris, 2003), che ha posto in evidenza il problema della "gerarchizzazione" delle lingue mondiali, che vede al primo posto, come lingua straniera più parlata nel mondo, la lingua inglese.

È stato infine presentato il numero 4/2016 della Rivista Interdisciplinare di Studi Europei, rivista on-line curata dal Centro Europe Direct LUPT dell'Università degli Studi di Napoli Federico II, nel quale sono raccolti interessanti contributi intorno al grande tema della comunicazione nelle lingue straniere⁸.

⁸ <http://www.edlupt.eu/images/Rise/rise-4-2016.pdf>

A Scuola di OpenCoesione

di Enrica Rapolla

Cosa si intende per politiche di coesione?

Il territorio dell'Unione europea rappresenta una questione complessa in quanto in esso sono racchiusi territori con peculiarità differenti che riguardano diverse caratteristiche geografiche, geopolitiche, sociali, culturali ed economiche.

Un esempio di politica innovativa nel campo della governance territoriale è sicuramente quella introdotta dall'Unione europea e rappresentata dalla nuova **Politica di coesione 2014-2020**, importantissimo strumento programmatico, sistemico e finanziario dell'Unione europea per la gestione del territorio, per poterne garantire una corretta amministrazione e per raggiungere una sorta di livellamento tra le diverse nazioni europee dove la disparità in diversi ambiti ad oggi risulta ancora notevole.

In particolare, la politica di coesione fornisce il quadro di riferimento e la strategia di investimento necessari alla realizzazione dei cinque obiettivi di crescita concordati con la strategia Europa 2020 e cioè la creazione di posti di lavoro, la competitività tra imprese, la crescita economica, lo sviluppo sostenibile e il miglioramento della qualità della vita dei cittadini in tutte le regioni e le città dell'Unione europea.

Al fine di raggiungerli e di affrontare le diverse esigenze di sviluppo di tutte le regioni dell'Unione europea, per il periodo 2014-2020 sono stati destinati alla politica di coesione 351,8 miliardi di euro, quasi un terzo del bilancio complessivo UE. I fondi della politica di coesione sono per lo più concentrati nei paesi e nelle regioni in ritardo di sviluppo affinché possano mettersi in pari, riducendo le disparità economiche, sociali e territoriali tuttora esistenti in Unione europea. Tali regioni, a secondo del loro PIL, si dividono in più sviluppate, in transizione e meno sviluppate.

L'attuazione della politica di coesione passa attraverso tre fondi principali:

- Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR): mira a consolidare la coesione economica e sociale regionale investendo nei settori che favoriscono la crescita al fine di migliorare la competitività e creare posti di lavoro.
- Fondo sociale europeo (FSE): investe nelle persone, riservando speciale attenzione al miglioramento delle opportunità di formazione e occupazione. Si propone, inoltre, di aiutare le persone svantaggiate a rischio di povertà o esclusione sociale.
- Fondo di coesione: investe nella crescita verde e nello sviluppo sostenibile.

Cosa è A Scuola di OpenCoesione 2014/2015

Frutto di un accordo specifico siglato tra il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR) e il Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica (DPS), "A Scuola di OpenCoesione" (ASOC) (www.ascuoladiopencoesione.it) è un'iniziativa finalizzata a promuovere i principi di cittadinanza attiva e consapevole del proprio territorio e del ruolo dell'intervento pubblico, anche attraverso l'impiego di tecnologie di informazione e comunicazione. La partecipazione all'iniziativa è aperta alle scuole secondarie di II grado di ogni indirizzo. L'adesione al percorso innovativo di didattica interdisciplinare "A Scuola di OpenCoesione" prevede la partecipazione della scuola all'omonimo concorso a premi con in palio, per il migliore progetto realizzato dalle classi coinvolte, un viaggio di istruzione di due giorni nella sede della Commissione Europea a Bruxelles, finanziato dalla Rappresentanza in Italia della Commissione Europea.

Per l'anno scolastico 2014/2015 il progetto ha coinvolto 86 scuole su tutto il territorio nazionale, per un totale di oltre 2000 studenti e 90 insegnanti, con il supporto e la collaborazione di 30 Centri Europe Direct (europa.eu/europedirect/index_it.htm) e oltre 50 Associazioni volontarie, selezionate come "Amici di A Scuola di OpenCoesione", per una ulteriore collaborazione sui temi delle politiche di coesione (tra cui trasporti, inclusione sociale, ambiente, energia, istruzione, occupazione, ricerca e innovazione, agenda digitale, infanzia e anziani).

Obiettivi didattici

Il percorso didattico di ASOC promuove negli studenti delle scuole secondarie principi di cittadinanza sviluppando attività di monitoraggio civico dei finanziamenti pubblici attraverso l'impiego di tecnologie di informazione e comunicazione e mediante l'uso dei dati in formato aperto (open data) per aiutare i giovani a conoscere e a comunicare in modo innovativo come le politiche di coesione intervengono nei luoghi dove vivono.

L'obiettivo è scoprire le caratteristiche economico-sociali, ambientali e/o culturali del proprio territorio, seguire uno o più interventi finanziati dalle politiche di coesione su un tema di interesse selezionato e renderne conto sollecitando il contesto circostante attraverso l'organizzazione di un evento pubblico.

OpenCoesione è il portale sull'attuazione dei progetti finanziati dalle politiche di coesione in Italia. Sono navigabili dati su risorse assegnate e spese, localizzazioni, ambiti tematici, soggetti programmatori e attuatori, tempi di realizzazione e pagamenti dei singoli progetti attraverso schede di progetto in cui sono chiaramente riportati i Progetti finanziati, i Soggetti Attuatori, il Programmatore, le Risorse utilizzate con i relativi approfondimenti (fonte di finanziamento, piano di azione per la coesione, spesa certificata UE). In questo modo tutti possono così valutare come le risorse vengono utilizzate rispetto ai bisogni dei territori.

I progetti si dividono quindi sul portale Open Coesione per:

- Natura: acquisto di beni e servizi, infrastrutture, incentivi alle imprese, contributi a persone, conferimenti capitale, non disponibile;
- Tematiche: ricerca e innovazione, agenda digitale, competitività imprese, energia, ambiente, cultura e turismo, trasporti, occupazione, inclusione sociale, infanzia e anziani, istruzione, città e aree rurali, rafforzamento PA;
- Territori: 20 regioni italiane, ambito nazionale, ambito estero;
- Programmi: FESR, FSE, FSC, PAC.

ASOC quindi unisce educazione civica, competenze digitali, statistiche e data journalism, nonché soft skills quali sviluppo di senso critico, problem solving, lavoro di gruppo e abilità interpersonali e comunicative per produrre narrative d'impatto a partire dai dati sugli interventi finanziati con risorse comunitarie e nazionali dalle politiche di coesione attraverso un percorso di approfondimento sul territorio.

Formazione e metodo

I docenti referenti delle scuole selezionate beneficeranno di momenti di formazione dedicata online (webinar) o in presenza (workshop) che si svolgeranno prima di ogni tappa in classe, oltre ad una costante attività di tutoring e affiancamento didattico on line e in presenza da parte del team di progetto e della rete dei centri Europe Direct (la rete territoriale dei centri di informazione della Commissione Europea http://europa.eu/europedirect/index_it.htm). A tutti i docenti degli istituti selezionati verrà consegnato un vademecum generale con tutte le informazioni utili per lo svolgimento delle attività. È prevista inoltre la predisposizione di appositi canali operativi di condivisione di materiali e confronto tra tutti i docenti coinvolti nel progetto, tramite mailing list dedicata o forum sul sito di progetto.

I gruppi di studenti delle classi partecipanti sono coinvolti in molteplici attività, che implicano l'apprendimento e l'impiego di tecniche di ricerca quantitativa e qualitativa sul proprio territorio, la produzione e l'analisi di dati e relative visualizzazioni interattive, l'uso di forme di comunicazione innovativa e la consapevolezza di norme, regole e modalità tecniche di pubblicazione dei risultati del proprio progetto in diverse forme cross-mediali, tra cui il blog del percorso ASOC.

Le attività previste dal percorso sono a carattere misto, combinando modalità asincrone tipiche dei MOOC (massive online open courses), momenti di facilitazione in presenza e tutoring continuo online nonché visite di monitoraggio civico anche utilizzando la innovativa piattaforma Monithon.it e partecipando ad incontri pubblici ed eventi tematici come gli Open Data Days. Attraverso le attività, i ragazzi producono contenuti multime-

diali (anche utilizzando video, foto, testo scritto, etc.) sul loro territorio e su uno o più interventi finanziati dalle politiche di coesione; contribuiscono con report a raccontare le loro osservazioni e diffondere i dati che hanno raccolto sulla piattaforma Monithon.it e, tramite tecniche di storytelling, visualizzazione e comunicazione innovativa, raccontano storie di sviluppo territoriale. La tappa finale del percorso di ogni classe è rappresentata da un evento di presentazione del progetto sviluppato alla comunità territoriale e alle istituzioni locali.

Le fasi del percorso didattico

- **7 ore di formazione online:** dedicata ai docenti, ai referenti delle Associazioni e ai referenti Europe Direct, attraverso l'erogazione di 7 webinar della durata di 1 ora ciascuno;
- **5 tappe in classe:** almeno 5 lezioni di circa 3 ore per lo sviluppo del progetto e lo svolgimento di alcune attività didattiche e progettuali ad esso correlate, per circa 15-18 ore in 4 mesi necessari per uno svolgimento adeguato dell'intero percorso; il curriculum offerto (interamente consultabile su www.ascoladiopencoesione.it, incluse pillole didattiche, esercizi) include contenuti opzionali che le classi possono scegliere di approfondire in autonomia, in momenti intermedi tra le tappe previste; ogni tappa è intervallata da almeno 4 settimane per lo svolgimento del lavoro indipendente;
- **almeno 20 ore di lavoro indipendente e/o di gruppo extra classe:** una parte delle attività didattiche e progettuali sono svolte in autonomia dagli studenti singolarmente o in gruppo, durante o fuori l'orario scolastico. A seconda del numero totale di studenti, il gruppo di lavoro si organizza in sottogruppi specifici (ricerca, analisi, sviluppo, comunicazione) coordinati da uno o più project manager;
- **1 esplorazione di monitoraggio (Monithon):** sul territorio per raccogliere ulteriori dati e approfondire i temi della ricerca mediante l'applicazione delle tecniche apprese e per contribuire a uno o più report sulla piattaforma Monithon.it;
- **1 project work:** ogni classe dovrà realizzare un project work che verrà pubblicato sul sito di progetto e che costituirà l'elemento base di valutazione per l'assegnazione del premio finale;
- **2 eventi pubblici:** partecipazione a un Open Data Day e a un evento finale per la presentazione dei risultati del proprio progetto alle istituzioni e alla comunità locale.

In itinere esistono delle figure fondamentali che supporteranno i docenti e gli studenti:

- **1 referente territoriale Europe Direct,** del più vicino centro Europe Direct, quando necessario e su richiesta, che sarà a disposizione delle scuole per informazioni e supporto operativo per lo svolgimento delle attività;

- **1 rappresentante di un'associazione territoriale** tra quelle selezionate come gli "Amici di A Scuola di OpenCoesione", quando necessario e su richiesta, coinvolto nel percorso didattico che potrà affiancare la scuola nelle attività didattiche e nel coinvolgimento di attori rilevanti del territorio per l'avanzamento del progetto;
- **Il team di ASOC** supporta il lavoro in classe e l'avanzamento dei progetti delle scuole con una costante attività di tutoring e affiancamento didattico online.

Le lezioni

Progettare: imparare in cosa consiste il monitoraggio civico, scegliere sul portale OpenCoesione un progetto da monitorare, interrogarsi su quali problematiche del proprio territorio il progetto vuole intervenire, formare il gruppo di lavoro in classe e dividersi in ruoli.

Approfondire: cercare altre informazioni sul progetto scelto, ricostruire le decisioni pubbliche che hanno determinato il progetto, individuare i soggetti pubblici e privati coinvolti nella sua realizzazione.

Analizzare: imparare tecniche di ricerca quantitativa e qualitativa, capire cosa sono gli open data e cercare dati inerenti al tema scelto, costruire un indicatore con i dati trovati, capire il workflow del data journalism. Per questa lezione le classi coinvolte sono inoltre invitate a coinvolgere un esperto di open data del loro territorio anche durante l'evento International Open Data Day che si svolge a livello internazionale nel mese di Febbraio.

Esplorare: Esplorare sul campo lo stato di avanzamento del progetto scelto tramite una visita di monitoraggio interviste, incontri con le istituzioni, e la scrittura di un rapporto dettagliato anche utilizzando la piattaforma di monitoraggio civico Monithon.it.

Raccontare: Approfondire tecniche di comunicazione, progettare e realizzare una campagna di sensibilizzazione e coinvolgimento per illustrare i risultati del monitoraggio civico. Organizzare un evento pubblico e coinvolgere la comunità di riferimento per continuare il monitoraggio sul progetto scelto.

Cosa si impara A scuola di OpenCoesione?

A fare data journalism sui progetti finanziati dalle politiche di coesione nei territori, realizzando narrative sui progetti integrate con contenuti delle materie ordinarie di studio, e quindi a pubblicare su un blog di monitoraggio civico, a fare analisi descrittive, a raccogliere ed aggregare foto, video, informazioni, grafici e infografici per costruire progetti di comunicazione innovativa, a geolocalizzare progetti acquisendo competenze digitali, competenze giornalistiche e competenze analitiche sui dati.

Links:

ASOC_Scheda_illustrativa_allegato_bando1415.pdf

<http://www.opencoessione.gov.it/a-scuola-di-opencoessione/>

<http://www.ascuoladiopencoessione.it/>

<http://www.opencoessione.gov.it/>

<http://www.forumpa.it/smart-city-exhibition-2015>

A scuola di OpenCoesione: la trasparenza ed il senso civico ripartono grazie ai giovani.

di Pia Di Salvo

OpenCoesione è un progetto di ampio respiro che nasce per soddisfare due esigenze fondamentali: la trasparenza e, appunto, lo sviluppo delle politiche di coesione.

Nel corso degli anni è divenuta crescente, su sollecitazione dei cittadini, la volontà da parte delle Pubbliche Amministrazioni di fornire, con la massima trasparenza, dati e rendicontazioni su progetti di interesse pubblico. Anni di sprechi, di episodi di corruzione e di conseguenti vicende giudiziarie hanno innalzato il livello di attenzione sulle opere pubbliche ed, in particolar modo, su quelle opere realizzate con i fondi europei.

Le politiche di coesione sono politiche di investimento atte a finanziare programmi e singoli progetti con lo scopo di migliorare lo stato delle cose, soprattutto laddove la politica ordinaria non riesce ad essere incisiva.

In questo contesto s'inquadra il progetto di coinvolgere i giovani in età scolastica con lo scopo di acuire il loro senso civico, il coinvolgimento sulle politiche territoriali, le loro competenze digitali e le attitudini al team working.

A Scuola di OpenCoesione (ASOC) racchiude tutti questi elementi in un processo virtuoso che vede coinvolti la Presidenza del Consiglio, attraverso il Dipartimento per le politiche di Coesione, il team ASOC, il MIUR (Ministero Istruzione, Università Ricerca), le scuole superiori ed i loro docenti ed, ovviamente, gli studenti che sono i protagonisti assoluti di questo progetto.

OpenCoesione ha nell'uso virtuoso di internet il suo punto focale. Difatti, il portale di OpenCoesione informa con efficienza quali siano le risorse assegnate, le localizzazioni, gli ambiti tecnici, i soggetti programmatori ed attuatori, tempi di realizzazione e pagamenti dei singoli progetti. Di qui parte il percorso di A Scuola di OpenCoesione, un iter di educazione alla cittadinanza che sviluppa competenze digitali attraverso un'attività di monitoraggio civico dei fondi pubblici sul proprio territorio.

Il percorso studiato per gli studenti parte dal web con la creazione di sei webinar di cui uno introduttivo e cinque che seguono gli step del progetto.

Progettare, approfondire, analizzare, esplorare, raccontare, coinvolgere, i passaggi di

ASOC sono quindi semplici: progettare il monitoraggio civico, cercare dati informazioni sul progetto scelto, elaborare dati per costruire il contesto della ricerca, monitorare attraverso visite sul campo ed interviste anche effettuate alla cittadinanza, scegliendo un format per esplicitare la ricerca, evento pubblico finale.

Nelle fasi preliminari, sotto osservazione dei docenti, è estremamente importante l'organizzazione del lavoro di gruppo con una delineata divisioni dei ruoli. Ogni studente deve sentirsi protagonista senza mai perdere di vista l'obiettivo finale comune.

Ovviamente, ASOC richiede un grande impegno anche da parte dei docenti che, con il supporto della Rete Europe Direct, dovranno per primi apprendere metodologie da applicare prima e durante le lezioni. Sarà necessario seguire la scaletta delle lezioni nei tempi previsti e supportare gli studenti su ricerche e attività di progetto.

I docenti, inoltre, hanno il compito di essere in contatto con gli operatori di Europe Direct per lo sviluppo del progetto.

Il lavoro post lezioni è incentrato sulla navigazione sul sito ASOC con lo studio in dettaglio di tutti i contenuti della pagina lezione.

Le fasi di ricerca e documentazione sono propedeutiche allo sviluppo del monitoraggio civico. Analizzare e verificare i dati raccolti sono un punto focale nella costruzione del progetto, gli studenti dovranno seguire con la massima attenzione la fase degli homework per ogni step di ASOC.

Durante la fase dei webinar, oltre al supporto degli operatori Europe Direct, docenti e studenti potranno usufruire dell'ausilio delle Associazioni Amici di ASOC, un insieme di associazioni del territorio che supporteranno le scuole nelle ricerche, nella divulgazione e nel coinvolgimento a livello locale e nel supporto nella realizzazione ed organizzazione degli eventi.

La fase operativa è quella che applica sul campo gli obiettivi e le istruzioni ricevute nei webinar, nonché le interviste ad esperti, responsabili e comuni cittadini, sono importanti per capire come l'opera monitorata potrà incidere sul territorio e come essa viene percepita dalla cittadinanza.

L'evento finale, oltre ad essere il punto conclusivo di un percorso di accrescimento didattico, civico e personale, è il momento in cui vengono rese note le risultanze delle ricerche e i dati di interesse pubblico riguardanti la spesa dei fondi pubblici. I progetti saranno valutati da un'apposita commissione aggiudicatrice composta da rappresentanti dell'iniziativa OpenCoesione, del MIUR e della Rappresentanza in Italia della Commissione Europea.

A Scuola di OpenCoesione costituisce un significativo step di crescita e di competizione per gli studenti. La classe che avrà sviluppato il miglior progetto, con l'output creativo migliore, verrà premiata con un viaggio di istruzione di due giorni a Bruxelles, finanziato

dalla rappresentanza in Italia della Commissione Europea. Il viaggio premio sarà organizzato nei giorni 26 e 27 maggio 2016 e includerà, oltre alla visita dei luoghi delle istituzioni Europee e della città di Bruxelles, incontri con rappresentanti della Commissione dedicati ad approfondire sia l'assetto delle istituzioni comunitarie, sia programmi e opportunità di finanziamento per i territori dell'Unione, in particolare per i giovani.

Potranno quindi entrare in contatto con la motrice delle politiche europee, strumento ormai fondamentale per la crescita del territorio di ogni singolo paese della comunità e importantissimo per il meridione che, a mio avviso, solo attraverso un virtuoso utilizzo dei fondi europei, può colmare il gap che lo separa dal resto dell'Europa.

Educare, sensibilizzare, insegnare e seguire un percorso virtuoso, questo il fine di A Scuola di OpenCoesione.

Links:

<http://www.forumpa.it/smart-city-exhibition-2015>

Bibliografia:

-A Scuola di OpenCoesione: educazione civica elevata al digitale di Chiara Ciociola 11 marzo 2015;

-Il Fatto Quotidiano Soldi Pubblici, come sono spesi? La sfida alla trasparenza è più aperta che mai di Redazione 03 gennaio 2016.

Le online dispute resolution nel panorama del commercio elettronico

di Ferdinando Mancini

1 - Nozione

L'acronimo *A.D.R.*, *genus* nel cui ambito si collocano i meccanismi di *O.D.R.*, identifica le modalità alternative (*Alternative*) di risoluzione (*Resolution*) delle controversie (*Dispute*), ove l'alternatività è tale rispetto all'altro capo dell'endiadi rappresentato dai sistemi istituzionali, statuali, giudiziali, predisposti dalle singole comunità politiche, in cui il procedimento è diretto da un giudice e trova esito nell'emissione di una sentenza. L'alternatività qualifica sia rimedi paragiudiziali, sia rimedi rivolti a facilitare l'emersione di una soluzione consensuale della controversia tra le parti, ossia comprende sia procedimenti in cui si assiste all'attribuzione della potestà decisionale ad un terzo arbitro che con una pronuncia compone la lite, sia percorsi diversificati che, grazie alla partecipazione attiva delle parti ed eventualmente di un terzo imparziale, che può facilitare i contatti tra loro, emettere pareri o suggerire soluzioni e grazie al naturale trascorrere del tempo che si accompagna ad un allentamento dei toni e delle pretese, consentono di pervenire a soluzioni negoziate e condivise.

Le *O.D.R.*, invece, rappresentano nel panorama del commercio elettronico le analoghe modalità di risoluzione alternativa delle liti, di cui si è detto, applicate a controversie nate a margine di negoziazione di beni e/o di servizi *online*. In particolare nei sistemi *O.D.R.* la soluzione della lite è effetto di un rapporto diretto tra le parti, propiziato dal fornitore del servizio *online* attraverso specifici canali comunicativi telematici offerti alle parti stesse al fine del reperimento dell'intesa compositiva nonché attraverso l'intervento, eventuale, di terzi soggetti neutrali, che interpongono buoni uffici o esprimono opinioni sulla vicenda in contestazione, o di *software*, che operano in via automatica.

2 - La condivisione delle soluzioni nei metodi ADR/ODR

Vantaggio delle procedure *A.D.R.* è nella possibilità di pervenire, generalmente, ad una soluzione della lite condivisa dalle parti, ad una compenetrazione tra gli intenti dei singoli e l'esito risolutivo. In altri termini nelle cd. soluzioni negoziate si assiste ad una condivisione orizzontale sui contenuti del componimento della lite ove, viceversa, nelle ipotesi in cui interviene un organo terzo *super partes*, la cui autorità proviene da investitura statale, la soluzione viene calata verticalmente dall'alto, ricorrendo ad immagini teatrali come *deus ex machina* che impone ordine e pace. Anche nel caso di deferimento arbitrale della controversia, nell'ambito delle *A.D.R.*, la nota qualificante è, rispetto ai procedimen-

ti giudiziari statuali, nella circostanza che le parti decidono, consensualmente, di affidare lo scioglimento della vertenza che li oppone ad un terzo, il cui responso accettano preventivamente e la cui autorità proviene dalle stesse parti.

I sistemi A.D.R., anche nella forma delle O.D.R., rappresentano metodi di risoluzione delle controversie negoziali tra le parti che, facendo leva su una adesione attiva di entrambi i soggetti in conflitto, consentono di pervenire alla formazione di un assetto di interessi equo mediante il contemperamento degli interessi reciproci. Un percorso che si distingue per la partecipazione di entrambe le parti nel reperire una soluzione equa tra le due posizioni rappresenta una chiara applicazione di un sistema di giustizia partecipata, di un sistema paragiudiziale che, scevro dell'implicazione autoritaria propria dei sistemi di giustizia promananti dagli ordinamenti statali, permette una migliore compenetrazione rispetto alle aspirazioni dei singoli contendenti. Si aggiunga che solo il ricorso ad uno strumento conciliativo in senso lato consente di realizzare, con notevole risparmio di tempo e di denaro, lo stesso risultato cui tende il processo, ossia la risoluzione della controversia tra le parti con il vantaggio connesso di calmierare l'istituzionale contrapposizione tra i due contendenti, insita nelle dinamiche propriamente processuali, al fine di non compromettere irreversibilmente il perdurare delle loro reciproche relazioni economiche e di facilitare il volontario rispetto degli accordi raggiunti.

3 - L'attenzione degli organi comunitari verso i sistemi ADR/ODR

L'impulso dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie corrisponde ad una richiesta del mercato che, favorito da un sistema improntato alla libertà economica e alla libera circolazione delle merci e dei servizi, nonché dall'utilizzo degli strumenti multimediali di contatto tra operatori economici e dall'abbattimento delle dogane nazionali, richiede mezzi di tutela giudiziaria o extragiudiziaria che siano di facile accesso, rapidi, affidabili e poco dispendiosi.

In particolare nell'ambito dell'Unione Europea gli organi istituzionali hanno assunto coscienza in ordine all'importanza, nella prospettiva del perseguimento di obiettivi di sviluppo economico, della disponibilità di forme processuali o paraprocedurali o, comunque, genericamente di strumenti che valgano a favorire lo scioglimento dei conflitti in atto, da offrire alla fruizione della comunità degli operatori economici e degli utenti. L'attenzione verso la ricerca degli strumenti più idonei per garantire al singolo un'efficace tutela, sia sostanziale che processuale, si è tramutata nella predisposizione di adeguati strumenti normativi, quali la Direttiva 2013/11/UE del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (cd. direttiva sull'A.D.R. per i consumatori) e il Regolamento n. 524/2013, di pari data, relativo alla risoluzione delle controversie *online* dei consumatori (cd. regolamento sull'O.D.R. per i consumatori). In tali atti normativi l'interesse avuto di mira è sia quello evidenziato, ossia l'obiettivo di "stimolare la crescita e rafforzare la fiducia nel mercato unico" (considerando n. 3 del Regolamento), sia quello di "assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori" (considerando n. 1 della Direttiva), quali soggetti deboli del rapporto negoziale.

Direttiva e Regolamento comunitari rappresentano *lex generalis* in tema di A.D.R., e si

aggiungono alla regolamentazione già contenuta nella Direttiva 52/2008, dedicata quest'ultima a quello specifico meccanismo di risoluzione alternativo delle controversie rappresentato dalla mediazione, la cui operatività è fatta salva dall'avvento delle novelle comunitarie (come risulta dall'art. 3, comma 2, della Direttiva e dall'art. 3 del Regolamento). Tale normativa individua caratteri e garanzie minime nell'operatività delle procedure A.D.R., lasciando alla legislazione nazionale la normativa di dettaglio. Il legislatore comunitario, come accade generalmente, mostra consapevolezza e rispetto delle diverse tradizioni giuridiche nazionali e manifesta un atteggiamento moderatamente invasivo nei singoli ordinamenti, limitandosi a prevedere i principi ispiratori della nuova disciplina. In particolare, nella materia in discussione tale legislatore manifesta consapevolezza dell'estrema varietà delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie concernenti obbligazioni contrattuali, ossia manifesta consapevolezza che "...le procedure ADR sono molto diverse nell'Unione e all'interno degli Stati membri. Esse possono prendere la forma di procedure in cui l'organismo ADR riunisce le parti allo scopo di facilitare una soluzione amichevole, di procedure in cui tale organismo ADR propone una soluzione o di procedure in cui lo stesso organismo ADR impone una soluzione" (considerando n. 21 della Direttiva 2013/11/UE).

La disciplina comunitaria in esame è soggetta a limiti, fisiologici e contenutistici, nella determinazione del suo ambito di applicazione. In particolare con riguardo al tema delle ODR un primo limite deriva dalla stessa natura della normativa comunitaria, ossia è un limite di ordine spaziale legato all'ambito territoriale dell'Unione Europea, che non coincide, ovviamente, con il mercato globale. In generale, infatti, l'intervento dell'Autorità nazionale o di una comunità di stati nazionali non appare efficacemente risolutivo nella regolamentazione della materia delle negoziazioni *online*, sia nella loro fase fisiologica sia in quella patologica dell'insorgere della controversia. Al riguardo valga la banale considerazione che i rapporti *online* sono insuscettibili, in quanto si materializzano in uno spazio non spazio che è la rete, ad ogni forma di localizzazione secondo i criteri tradizionali, per cui si manifesta anche la difficoltà dell'applicazione dei consueti criteri spazio-temporali che condizionano l'applicazione delle norme.

Altro limite di applicazione della disciplina comunitaria è previsto nello stesso suo dettato che ha riguardo, esclusivamente, alle controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi (conclusi *online*, con riguardo alla previsione contenuta nel Regolamento in tema di O.D.R.) (artt. 2 del Regolamento e della Direttiva) che vedono contrapposti un consumatore ed un professionista. La terminologia adoperata, anche se non estremamente tecnica, almeno con riguardo al riferimento ad una cd. vendita di servizi, appare estremamente ampia ed atta a ricomprendere una vasta gamma di contratti conclusi in rete aventi ad oggetto sia la disposizioni di beni materiali, sia la fruizione di servizi.

4 - Le ragioni di emersione delle ODR nell'ambito del commercio elettronico

Il commercio elettronico rappresenta tra i più rilevanti portati della società dell'informazione, il cui elemento distintivo sta nel ricorso alle nuove tecnologie informative e comunicative al fine di instaurare contatti tra i soggetti che prescindono da un rapporto

fisico e/o verbale. Corrispondentemente, nei rapporti economici si assiste alla sostituzione, ad un mercato fisico in cui gli operatori si fronteggiano, con un mercato virtuale cui si accede mediante le nuove tecnologie.

Caratteri accessori dei negozi del commercio elettronico sono, oltre la modalità telematica di contatto tra i soggetti che presuppone che trattasi di soggetti distanti tra loro, l'adozione di strumenti di pagamento elettronici e il pagamento anticipato del bene e/o del servizio richiesto rispetto alla sua consegna e/o espletamento. Ciò richiede fiducia degli utenti della società dell'informazione nel mezzo adoperato e nel proprio interlocutore. Quindi all'interno del quadro economico dei negozi del commercio elettronico, le *O.D.R.*, lungi dal porsi esclusivamente come strumento alternativo di risoluzione di controversie occasionalmente nate *online*, si atteggiavano come fase di un rapporto economico telematico, ossia come servizio appendice al contratto che ha generato la controversia.

L'offerta di un servizio di risoluzione delle controversie, ingenerate da negozi del commercio elettronico, che sia omogeneo al rapporto *online*, è elemento essenziale nello svolgimento di rapporti economici in rete. Si aggiunga la considerazione che, essendo il commercio elettronico fondato sulla fiducia tra operatori che non si fronteggiano *de visu*, la predisposizione di un sistema che assicuri all'utente la risoluzione di un eventuale conflitto con modalità omologhe rispetto a quelle che contraddistinguono la conclusione del contratto, e quindi con la trasmissione delle dichiarazioni per via telematica, di guisa da perseguire obiettivi di rapidità, economicità ed efficienza, vale ad alimentare la fiducia degli operatori nella fruizione del *e-commerce*. Le *O.D.R.* si pongono, quindi, esse stesse come prodotto della società dell'informazione, come servizio offerto dalla rete a margine di negoziazioni economiche *online* e per operare *online*, ossia come servizio supplementare offerto nel regolamento del contratto telematico.

Lo sviluppo dei traffici economici nell'ambito del mercato globale è implementato dalla garanzia di una risoluzione rapida, economica ed equa delle controversie che possano eventualmente insorgere tra le parti del negozio, ossia dal grado di affidabilità che si riesce ad infondere negli operatori circa l'efficacia e il facile accesso ai mezzi di tutela delle proprie ragioni. È lo sviluppo delle contrattazioni sulla piattaforma virtuale globale (*web*) che rende imprescindibile il ricorso a strumenti di risoluzione dei conflitti tra le parti. Infatti la cadenza dell'evoluzione degli strumenti giuridici non può prescindere dalla velocità in cui il mondo economico, nelle sue forme e manifestazioni, si palesa, sotto pena di una sanzione di asincronia, di slegamento dalla realtà, a carico degli ordinamenti giuridici. Appare, infatti, essere un atteggiamento distonico quello di aule legiferanti che non tengono in adeguato conto lo sviluppo del mondo reale, che rappresenta, in ogni caso, lo zampillo da cui si origina ogni esigenza di sistemazione positiva.

Nell'ambito delle controversie in materia di consumo, in cui hanno valenza statisticamente rilevante quelle originate dalle negoziazioni via *web* di beni e servizi, si assiste spesso a vertenze che attengono a contratti in cui vi è una sproporzione, una non adeguatezza, tra la loro entità economica e il costo e la durata di una loro eventuale risoluzione nella sede istituzionale giudiziaria. Le stesse fonti comunitarie indicano come obiettivo quello di contribuire, mediante il raggiungimento di un livello elevato di protezione dei consu-

matori, al corretto funzionamento del mercato interno. Più recentemente la Direttiva e il Regolamento comunitari sopra citati sottolineano la necessità della disponibilità di “mezzi facili, efficaci, rapidi, e a basso costo per risolvere le controversie” derivanti da contratti di vendita o di fornitura di servizi in quanto la mancanza degli stessi “rappresenta un ostacolo nel mercato interno che mina la fiducia dei consumatori e dei professionisti negli acquisti e nelle vendite a livello transfrontaliero”. Nel panorama specifico delle negoziazioni a basso impatto economico la prospettazione di soluzioni extragiudiziali che prescindono dall'intervento di un'autorità giudicante di investitura statale appare più coerente con i caratteri della vicenda negoziale investita dalla vertenza. Infatti tali percorsi extragiudiziali si attecchiscono a procedimenti dotati di maggiore flessibilità e rapidità, operanti a costi ridotti e con caratteri di intensa informalità, e, in quanto tali, appaiono più compatibili con il *quantum* del dibattere e con le economie, temporali e monetarie, che le parti sono disponibili a sostenere per la risoluzione della vicenda.

È fondata la constatazione di una inadeguatezza, sotto il profilo dei costi, degli strumenti giudiziari istituzionali ad assicurare la risoluzione della lite insorgente da negozi del commercio elettronico e una effettiva tutela dei diritti in contestazione. Quest'ultima richiede, in quanto tale, un sistema di norme, sostanziali e processuali o paraprocedurali che sia coerente rispetto alla sostanza del contendere e alle istanze individuali, ossia coerente con l'oggetto, i valori della lite e le aspirazioni individuali. In questo panorama si inseriscono adeguatamente le *O.D.R.* che, grazie alle loro caratteristiche, rappresentano una soluzione adeguata alla composizione delle controversie *online*.

L'attenzione e la predilezione verso soluzioni alternative rispetto a quelle istituzionali predisposte dall'ordinamento statale è giustificata, oltre dalle motivazioni di ordine economico e pratico appena cennate, anche da altre, l'una di ordine giuridico ed altra di ordine psicologico. La valutazione giuridica che spinge verso l'implementazione di sistemi alternativi *online* nella risoluzione delle controversie sorte dalle negoziazioni economiche via *web* è legata alla circostanza che, comportando tali negoziazioni rapporti tra operatori di diversa nazionalità, si manifesta la problematica del confronto/scontro di distinti ordinamenti nazionali nella selezione della normativa sostanziale e processuale applicabile e, conseguentemente, della giurisdizione che rivendica a sé la possibilità di avocare la decisione sulla lite in atto. Infatti la transnazionalità dei negozi stipulati via *web*, quale luogo di allocazione di un mercato globale senza barriere o dogane, è dato costante in quanto si assiste in rete normalmente all'incontro tra operatori di distinte nazionalità che operano su una piattaforma elettronica che fa capo a società avente la sede o il centro operativo in un diverso paese e che, a loro volta, commerciano un bene presente fisicamente entro altro confine nazionale.

La valutazione di estraneità di ogni elemento della fattispecie negoziale descritta rispetto all'egida di un medesimo ordinamento nazionale pone questioni di diritto internazionale privato sulla legislazione applicabile e giurisdizione competente di difficile soluzione, difficoltà che risulta acuita dall'incertezza nell'individuazione del luogo fisico della negoziazione che si è materializzata via *web*. Tali difficoltà preliminari si accompagnano a quelle successive relative ad un'eventuale messa in esecuzione della decisione, resa in esito allo scioglimento della lite, in una realtà ordinamentale distinta da quella da cui

promana l'autorità del soggetto che ha emesso la decisione medesima, ossia alle difficoltà che investono l'adeguamento della realtà materiale a quella giuridica.

I criteri tradizionali del diritto internazionale privato e processuale che regolamentano la competenza di ordinamenti e giurisdizioni nazionali risultano essere inadeguati se applicati a vicende in cui fatti e comportamenti delle persone avvengono in uno spazio virtuale. Si constata, infatti, che, a fronte dell'esistenza del mercato globale del *World Wide Web*, non esiste un sistema normativo universale che disciplini in maniera uniforme in ogni paese del mondo le fattispecie che presentino anche molteplici elementi di estraneità. La predisposizione di un unico ordinamento universale, che possa essere applicato uniformemente ad ogni comportamento che avvenga nel cyberspazio, presuppone, evidentemente, un accordo tra tutti i paesi, circostanza difficilmente praticabile. Ne consegue, quindi, che la composizione extragiudiziale con modalità elettronica delle controversie *online* rappresenta il naturale sbocco per la risoluzione delle vertenze sorte nell'ambito del commercio elettronico. In tal modo la rete è, contestualmente, sia ambiente in cui si sviluppa il contenzioso, sia ambiente e logica che alimenta la risoluzione di quest'ultimo.

5 - *Ius mercatorum* della rete e ODR

Nel fenomeno delle O.D.R. si assiste all'abdicazione, non solo della giurisdizione statale, ma anche del diritto sostanziale nazionale. Entrambe le connesse conclusioni rappresentano, come già detto, la inevitabile conseguenza dei caratteri della rete, che, in quanto "luogo non luogo", inibisce all'interprete la possibilità di riconduzione della fattispecie agli schemi concettuali e tecnici propri del diritto internazionale privato, che si basano su una dimensione territoriale dello spazio. Infatti nelle relazioni economiche che si svolgono via *web* viene meno ogni possibilità di allocazione geografica dei comportamenti umani e, conseguentemente, viene minata la naturale aspirazione di ordinamenti ed autorità locali a regolamentare quei comportamenti. La conclusione di un negozio in ambiente virtuale trascende ogni tradizionale collocazione in una dimensione spaziale e fisica in quanto rende "presente" il contraente all'altro anche se gli stessi si trovano in aree geografiche distanti e comporta l'annullamento di ogni possibile stacco temporale nella comunicazione. Tali circostanze influenzano non solo l'inquadramento e i caratteri del negozio stipulato e la possibilità di riconduzione della vicenda giuridica sotto l'egida di un ordinamento ma anche la selezione delle procedure naturalmente idonee a sciogliere eventuali conflitti insorti.

Le svolte valutazioni fanno da preludio al riconoscimento di un diritto astatale, di un diritto che, diversamente dal singolo ordinamento statale o sovranazionale, prescinde dal riferimento ad uno spazio territoriale o ad una comunità nazionale o di una comunità di stati per la sua operatività, di un cd. *ius mercatorum* della rete. Gli usi, i costumi e le prassi sorte nel *web* rappresentano soluzioni unanimemente e tacitamente condivise dal popolo della rete e rispondono ad un criterio di giustizia sostanziale che comporta l'emersione di un sistema di regole. Tale sistema di regole "internaute" non soffre la possibilità della sottoposizione a questa o quella autorità nazionale ed è dominato esclusivamente dal mercato. Infatti nell'ambito delle negoziazioni *online*, nel confronto tra norme

nazionali e mercato, prevale il secondo che detta sia le procedure che i contenuti delle soluzioni delle controversie che sorgano tra gli operatori.

Rispetto ad ogni sistema di diritto statale la nota qualificante di uno *ius mercatorum* della rete sta nella mancanza di autorità e vincolatività della regola posta, nel dato che la capacità della regola medesima a disciplinare il rapporto tra le parti dipende dal grado di assuefazione e disponibilità dei soggetti. La forza della disciplina del rapporto non proviene dall'esterno, da un'investitura istituzionale che le conferisce imperatività ma dalla volontà delle parti. Se l'impulso che attiva lo sviluppo del *e-commerce* è nella fiducia liberamente e reciprocamente riposta dai contraenti nel mezzo adoperato e, indirettamente, nel proprio interlocutore, pur nella consapevolezza che non esiste alcun meccanismo di garanzia formale che possa suggellare l'affidabilità dell'uno e dell'altro, parimenti la regolamentazione del rapporto e la gestione di un'eventuale "crisi", con l'individuazione della sua soluzione, è lasciata alla libera disponibilità e al libero consenso delle parti.

Si assiste nella gestione dei conflitti tra gli utenti della rete, all'operatività di un sistema che ha la sua nota caratterizzante nella composizione amichevole degli interessi e risulta manchevole, diversamente dai procedimenti giudiziari che si svolgono dinanzi un giudice statale, della fase dell'accertamento di diritti e responsabilità. La forza di incisività di un sistema tacito di regole procedurali e sostanziali dipende dalla spontanea adesione dei singoli, per cui, in mancanza di ogni carattere di spinto autoritarismo, si può qualificare come *Friendly Law*. Si riscontra, quindi, una perfetta omogeneità tra i caratteri che contraddistinguono i rapporti in rete, ossia l'informalità, la reiterazione delle volontà ad ogni *click* del *mouse* e la fiducia nel mezzo adoperato, e i caratteri dei sistemi di risoluzione *O.D.R.* in cui la fiducia in una soluzione "amichevole" della vicenda e non imposta da un'autorità *ab externo*, in una soluzione che trae la sua vera forza nella spontanea adesione dei singoli nel ricercarla e nel metterla in esecuzione è la nota qualificante.

6 – Concreta operatività del servizio ODR

La possibile dinamica nell'offerta di un servizio *O.D.R.* è duplice, ossia lo stesso può essere offerto dalla medesima piattaforma elettronica su cui si negoziano beni e/o servizi o può essere offerto da un sito specializzato che predisponga strumenti per la risoluzione extragiudiziale di controversie per via elettronica, esterno a quello che gestisce la piattaforma e con cui eventualmente quest'ultimo abbia realizzato una *partnership*. Anche la concreta operatività della procedura *O.D.R.* è duplice in quanto essa può essere contemplata nelle condizioni generali del contratto concluso in rete, circostanza che impone la sua previa instaurazione su iniziativa di uno dei soggetti del rapporto al sorgere della controversia, o, invece, vi può essere la sola previa unilaterale disponibilità della società che gestisce la piattaforma elettronica commerciale ad adire procedure di *O.D.R.*, lasciando la sua concreta attivazione alla volontà manifestata dall'utente. Diversamente le due parti, a seguito dell'insorgere di una controversia in rete, potranno decidere di devolverne la risoluzione ad un organismo *O.D.R.*

Il funzionamento della procedura *O.D.R.* in ambiente virtuale può recare con sé, eventualmente, l'operatività, rispetto ai sistemi tradizionali, di una intelligenza artificiale che,

in modo automatico, in alternativa rispetto al mediatore persona fisica che interviene in rete tra le parti in conflitto, media la controversia in atto. Corrispondentemente, si può distinguere una procedura automatica (*blind-bidding* o modello cieco o di offerta al buio), in cui la composizione della controversia avviene grazie all'intervento di un *software*, da una procedura assistita in cui un terzo assiste le parti verso il perseguimento del medesimo esito (*assisted negotiation*). Solo il primo modello realizza una procedura creata *ad hoc* per la risoluzione delle controversie *online*, una procedura che trova la propria essenza e giustificazione nell'ambiente virtuale, per cui può parlarsi di procedura *O.D.R.* in senso stretto.

Nel modello di negoziazione assistita delle *O.D.R.* si assiste ad una prima fase, contingentata nel tempo, in cui il *provider* mette a disposizione un canale di contatto tra le parti nonché ausilii, quali testi di accordo o suggerimenti che facilitano la discussione e l'avvicinamento delle reciproche posizioni, e ad fase successiva, altrettanto contingentata nel tempo, che si instaura in caso di insuccesso della prima. In questo secondo momento interviene un mediatore che, come soggetto terzo, guida i litiganti, mediante elaborazione di informazioni, pareri e raccomandazioni, nella possibile soluzione della divergenza. L'intesa tra le parti può essere, quindi, raggiunta mediante contatto diretto tra loro, anche se agevolata dalle tecnologie informatiche o, eventualmente, grazie all'intervento "pacificatore" di un soggetto terzo. Le parti sono in relazione tra loro ed, eventualmente, con il mediatore persona fisica per iscritto, a mezzo di posta elettronica o *chat rooms*, camere virtuali che consentono ai soggetti in rete di dialogare in tempo reale. Il fornitore del servizio *O.D.R.* mette a disposizione delle parti, quindi, il luogo virtuale della riunione (*resolution room*), una piattaforma informatica ed, eventualmente, un mediatore.

Nel modello della cd. transazione automatica, invece, l'intervento di un mediatore, che opera dietro lo schermo del pc al fine di agevolare la composizione della controversia, è sostituito dall'opera di un'intelligenza artificiale. In particolare il *software* funziona sulla base della disponibilità, manifestata preventivamente da entrambe le parti, a raggiungere un accordo entro un margine differenziale (percentuale o predefinito) rispetto al valore da ciascuna offerto per la risoluzione della vicenda. Il sistema riceve, in via riservata e alternativamente, le offerte in rilancio delle parti (in rialzo o in ribasso, a seconda delle posizioni) e comunica a ciascuna, che non vede l'ammontare dell'offerta inviata *online* dall'altra, l'eventuale miglioramento dell'offerta dell'altra. Le modalità di utilizzo del modello cieco comportano, normalmente, la predeterminazione del *range* percentuale entro il quale la modificazione dell'offerta precedente, in rialzo o in ribasso, possa essere accettata, nonché il lasso temporale entro il quale è possibile, attraverso il sistema del rilancio di offerte, la conclusione dell'accordo tra le parti. Nel modello di transazione automatica l'accordo di componimento è concluso, eventualmente, allorché le offerte reciproche delle parti, quale modificate nella fase del rilancio, siano comprese, entrambe, nel margine differenziale, rispetto all'importo della propria offerta, cui ciascuna parte ha dimostrato disponibilità a rinunciare ed è concluso per un valore che rappresenta la media aritmetica degli stessi importi da ultimo reciprocamente offerti.

Evidentemente la possibilità di utilizzo di un meccanismo di composizione automatica, di un *software* per mediare, secondo criteri prestabiliti, un rapporto, esiste esclusiva-

mente nell'eventualità che la controversia investa valori, ossia solo in quei casi in cui le parti concordino sull'*an debeat* e il contraddittorio sorga esclusivamente in ordine al *quantum*. Il vantaggio della *blind-bidding* è di carattere operativo, in quanto il sistema è estremamente economico, veloce e pratico, e di carattere psicologico, in quanto il suo funzionamento asseconda la difficoltà delle parti a palesare, in termini quantitativi, la propria disponibilità al componimento della vicenda, consentendo di mantenere il riserbo sull'entità delle proprie richieste e di negoziare senza colloquiare direttamente con l'altra parte.

Elenco Interviste

Intervista a Roberta Capuano

http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/ottobre2016/Roberta_Capuano.mp3

Intervista ad Amelia Bandini

http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/settembre2016/Amelia_Bandini.mp3

Intervista ad Enrica Rapolla e Mariano Bonavolontà

http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/luglio2016/Intervista_luglio_lupt.mp3

Intervista a Guglielmo Trupiano e Gabriella Duca

<http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/giugno2016/intervista edlupt 30 giugno.mp3>

Intervista a Ferdinando Mancini

<http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/maggio2016/Ferdinando Mancini Intervista 19-05-16 edlupt.mp3>

Intervista ad Enrica Rapolla e Pia Di Salvo

<http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/aprile2016/INTERVISTA Rapolla - Di Salvo.mp3>

Intervista a Stefano De Falco e Mariarosalba Angrisani

http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/marzo2016/5_Radio F2 23 marzo 2016 europa intervista.mp3

Intervista a Vincenza Faraco

<http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/01 - Lupt Dottssa Faraco 11.02.16.mp3>

Elenco Pillole

Progetto Jean Monnet

<http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/luglio2016/Pillole Europa Ilaria Jean Monnet.mp3>

#EuFactor

<http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/luglio2016/Pillole Europa Ilaria EuFactor.mp3>

Gioventù Erasmus +

<http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/luglio2016/Pillole Europa Ilaria ErasmusPlus.mp3>

Diventare delegato dell'Unione Europea

<http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/luglio2016/Pillole Europa Ilaria Tirocini.mp3>

I diritti dei consumatori

<http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/giugno2016/Pillole 4 final.mp3>

Youth Guarantee

<http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/giugno2016/Pillole 3 final.mp3>

L'Unione Europea aiuta l'imprenditoria

<http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/giugno2016/Pillole 2 final.mp3>

Gli sportelli unici

<http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/giugno2016/Pillole 1 final.mp3>

Progetto Unesco - Aschberg

http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/maggio2016/5_Borse Unesco Aschberg.mp3

Diritti di soggiorno degli studenti in Europa

http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/maggio2016/4_Diritti di soggiorno degli studenti in Europa.mp3

Riconoscimento dei titoli accademici in Europa

http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/maggio2016/3_Riconoscimento titoli accademici in Europa.mp3

Opportunità tirocini

http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/maggio2016/2_Opportunita di tirocini formativi.mp3

Finanziamenti dell'Unione europea per progetti di ricerca

http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/aprile2016/4_progetto Europa 20.mp3

Erasmus Plus

http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/aprile2016/3_Erasmus Plus.mp3

Cosa è l'Unione Europea

http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/aprile2016/2_Cosa e UE.mp3

Scopri le opportunità lavorative che offre l'Europa

http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/aprile2016/1_Opportunita di Lavoro UE.mp3

Scopri uno strumento importante nell'ambito del Semestre europeo

http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/marzo2016/4_edlupt.mp3

Un approfondimento sul dialogo costante tra l'Europa e l'Italia

http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/marzo2016/3_edlupt.mp3

La Commissione ha presentato le proposte per la realizzazione dello scudo UE

http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/marzo2016/2_edlupt.mp3

La consultazione della Commissione riguardo il Registro sulla Trasparenza

http://www.radiof2.unina.it/audio/europa/marzo2016/1_edlupt_2016.mp3