



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRENTO  
Dipartimento di Sociologia  
e Ricerca Sociale



PROVINCIA AUTONOMA  
DI TRENTO

# PROVOTE

## L'impatto del voto elettronico sull'elettorato trentino

### *L significati motivazionali e simbolici del voto: un'analisi qualitativa*





L'équipe di direzione della ricerca è composta da:

CARLO BUZZI – responsabile scientifico ed organizzativo

GIOLO FELE

PIERANGELO PERI

FRANCESCA SARTORI

del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università degli Studi di Trento

LETIZIA CAPORUSSO – assistente di ricerca

**Azione A2.1 - analisi del contesto motivazionale e simbolico su cui si sostanziano i significati della partecipazione al voto dei cittadini (focus group su target specifici)**

**Responsabile scientifica e organizzativa:** FRANCESCA SARTORI

**Elaborazione dati e stesura del rapporto di ricerca:** Andrea Cossu

**Intervistatori:** Cristina Margheri, Lodovica Simionato, Chiara Tolotti

# SOMMARIO

<i>PREMESSA</i> .....	5
<i>2.1. ALCUNI NODI CRUCIALI DEL PROCESSO DI INNOVAZIONE</i> .....	7
<i>2.2. IL CONTESTO DELL'INNOVAZIONE (MOTIVAZIONI E ATTEGGIAMENTI)</i> .....	9
<i>2.3. L'ORGANIZZAZIONE PERSONALE E COMUNITARIA DEL VOTO</i> .....	11
<i>2.4. IL SEGGIO COME AMBIENTE DI RAPPORTI TRA SOGGETTI E LA CULTURA MATERIALE DEL VOTO</i> .....	14
<i>2.5. ASPETTI RELATIVI ALL'ATTIVITÀ DEGLI SCRUTATORI</i> .....	19
<i>2.6. LA DOMANDA DI FORMAZIONE</i> .....	22
<i>2.7. ALCUNI ASPETTI TECNICI RELATIVI AL VOTO ELETTRONICO</i> .....	23
 <i>APPENDICE 1</i> .....	 27
<i>APPENDICE 2</i> .....	31

## I SIGNIFICATI MOTIVAZIONALI E SIMBOLICI DEL VOTO: UN'ANALISI QUALITATIVA

### *Premessa*

Le elezioni marcano un momento particolarmente sensibile della vita collettiva dal momento che attraverso di loro un sistema politico rende stabile il proprio fondamento, garantendo una transizione dei poteri o la continuazione dei precedenti. In qualche misura ogni momento elettorale è delicato per il sistema politico in quanto prevede la possibilità di un radicale cambiamento.

Dal punto di vista dell'opinione pubblica le elezioni sono un momento decisionale di grande importanza, nel quale ogni cittadino viene chiamato ad esprimersi e a far valere il proprio orientamento, espresso sotto forma di un voto nei confronti dei candidati che più si avvicinano ai propri convincimenti. I cittadini eleggono i rappresentanti e attribuiscono loro la delega legittima per poter governare per conto e a nome dei rappresentati. Particolare rilevanza acquista poi la dimensione locale delle elezioni, dove spesso i candidati appartengono all'ambiente quotidiano di vita degli stessi elettori.

In questo processo di conferma o di trasferimento dei poteri, l'aspetto tecnico delle elezioni non viene quasi mai posto all'attenzione dell'opinione pubblica. Per la verità, le procedure tendono a costituirsi quale strumento automatico e meccanico che deve funzionare come una macchina perfetta per non essere mai messe in dubbio, una macchina che non deve far altro che registrare automaticamente quelle che sono le scelte dell'elettorato in una certa competizione elettorale (con la sua propria logica: maggioritaria, proporzionale, ecc.). La validità delle elezioni è attribuita alla caratteristica di oggettività della procedura tecnica: registrazione, controllo e contabilizzazione delle preferenze individuali. Con la validazione delle elezioni gli apparati istituzionali deputati a questo compito certificano alla fine la validità del processo elettorale e la sua trasparenza.

Naturalmente le contingenze delle elezioni sono caratterizzate da processi ad hoc, da decisioni particolari, da occasioni specifiche nelle quali il voto non è sempre un prodotto automatico, ma passa attraverso un processo di interpretazione e di valutazione. Esiste un margine di discrezionalità ineliminabile che è sempre esistito nelle operazioni di voto e che risiede nelle pratiche di coloro che controllano la validità e la correttezza del voto. Tuttavia tali procedure non arrivano, se che in casi rari e straordinari, a mettere in dubbio la validità delle elezioni.

Nonostante la sua assoluta centralità in un momento particolarmente delicato della vita politica di un paese, quello che succede concretamente in un seggio elettorale, in una cabina, non è stato molto studiato nella letteratura politologica o sociologica; mentre ci sono studi sulle elezioni come momento rituale importante nella vita e nella storia di una nazione, non ci sono parallelamente studi sul significato e sul valore attribuito alle elezioni da parte dei cittadini chiamati ad esprimere la propria decisione.

Ci sembra di poter affermare che il voto nei suoi aspetti concreti abbia sia delle implicazioni rituali che delle implicazioni consuetudinarie. Da una parte il voto rappresenta la forma precisa di partecipazione alla vita collettiva, con i suoi significati e il proprio simbolismo. Dall'altra, i processi di voto sono molto semplici e hanno subito pochissimi cambiamenti nel corso della loro storia. Si tratta di forme stilizzate e altamente astratte, ma come dicevamo allo stesso tempo molto semplici. Tutto sommato si tratta di "fare un segno" (neanche di scrivere, se si esclude la cosiddetta "preferenza") su un pezzo di carta, preparato per l'occasione, con una matita (uno degli strumenti più "primitivi" di scrittura). In qualche modo il sistema tradizionale "carta e matita" fa riferimento alle nostre competenze quotidiane e tradizionali; non c'è bisogno di una particolare "specializzazione" o conoscenza.

Queste procedure le ritroviamo pressoché invariate ogni volta che siamo chiamati a votare. Ritroviamo gli stessi gesti, le stesse forme, le stesse situazioni: la scuola dove sta il seggio elettorale, la classe nella quale sono montate le cabine, il controllo dell'identità attraverso il documento e la sua corrispondenza con una lista stampata, in cui dobbiamo anche apporre una firma, il foglio in cui dobbiamo trovare lo spazio per il voto e in cui dobbiamo riconoscere i simboli rilevanti, la matita da restituire una volta votato, la scatola nella quale inserire il nostro foglio elettorale debitamente piegato (c'è un solo modo per piegarlo), eccetera.

Il processo elettorale implica quindi un mescolamento di elementi altamente simbolici con degli elementi prettamente materiali. Oltre a questi, sono implicati tre aspetti fondamentali che riguardano la fiducia: che ogni voto sia individuale e che conti (cioè, fondamentalmente, che sia contato, che non sia gettato via, che valga); che il voto sia segreto e che questa segretezza sia rispettata come garanzia di libertà (si può votare chi si vuole e la segretezza permette che questa decisione non sia condizionata da fattori esterni); che il voto passi attraverso un meccanismo cristallino e trasparente, automatico e meccanico, per cui la decisione individuale espressa col voto sia conservata come tale e corrisponda alla volontà e alle intenzioni dell'elettore. Da una parte la scatola nella quale inserisco la mia scheda elettorale è una *black box* che è destinata alla fine a produrre un esito; ma è una scatola nera che può essere riaperta per un controllo ogni volta che qualche problema dovesse sorgere, affinché siano rispettate le decisioni autentiche del voto. E attraverso i meccanismi del conteggio posso sapere perché una scheda è stata considerata nulla, non valida, valida, bianca.

Ogni cambiamento delle modalità di voto deve necessariamente prendere in considerazione lo sfondo culturale e simbolico nel quale il cambiamento va a collocarsi; valutare gli aspetti materiali e ovvi delle operazioni di voto; le attribuzioni di fiducia (in larga parte tacite e scontate anch'esse) che vengono elaborate dalle persone coinvolte. Tutto questo è tanto più importante nella misura in cui si vogliono introdurre delle innovazioni che comportano delle soluzioni tecnologiche particolari (cambiamento delle basi materiali del voto in favore di sistemi più "immateriali" come il *touchscreen*), e in cui le macchine devono essere adattate alle persone, non il contrario. Il cambiamento del sistema di voto dalla carta e matita al *touchscreen* consiste in un enorme cambiamento della routine elettorale. Ciò che è chiaro e semplice per quelli che hanno provato e riprovato un sistema al punto da considerarlo una *routine*, può non essere per nulla semplice per quelli che vi si accostano per la prima volta.

### 2.1. *Alcuni nodi cruciali del processo di innovazione*

Come tutte le innovazioni, anche quella relativa al voto elettronico con l'utilizzo del *touchscreen* può portare all'insorgere di resistenze da parte degli attori che sono coinvolti nella sua introduzione e nella sua gestione pratica: in particolare elettori e scrutatori. Resistenze si possono evidenziare in rapporto alla possibile difficoltà delle operazioni di voto, all'impatto del voto elettronico in termini di percezione sull'elettorato, all'eventuale cortocircuito cognitivo per cui l'innovazione nella procedura di voto diventa (o meglio, può diventare) un ulteriore fronte in cui si cristallizza quella che spesso è vista come una distanza tra cittadino e istituzioni (le innovazioni non sono mai neutre, ma acquiscono fratture esistenti e ne creano di nuove).

Superare questi e altri scogli è cruciale affinché l'attuazione del voto elettronico possa andare avanti. Da questo punto di vista, conoscere i significati che *a monte* sono attribuiti al voto, alle modalità attraverso cui si esprime e alle possibili innovazioni procedurali risulta un passaggio chiave tanto nella definizione dei tempi, dei modi e delle cornici entro cui inserire la comunicazione dell'innovazione, quanto nella definizione dei possibili nodi critici che possono palesarsi lungo il processo di messa a regime dell'innovazione.

È evidente, soprattutto in una fase iniziale di realizzazione, che vi possa essere una grande distanza tra la percezione degli effetti dell'innovazione e la sua effettiva portata pratica. Al tempo stesso, conoscere la percezione di senso comune relativa al voto elettronico da parte degli elettori *a monte* della sua introduzione permette di reperire evidenti costellazioni di pratiche e significati attribuiti all'atto del votare e al

suo rapporto con l'innovazione tecnologica, che possono risultare di grande importanza nell'orientare il rapporto della cittadinanza con l'innovazione.

Date queste premesse, i *focus group* condotti in diversi territori della provincia e con protagonisti diversi per età, genere e titolo di studio hanno permesso di evidenziare alcuni punti interessanti che dovrebbero essere presi in considerazione nella predisposizione delle azioni successive. Si sono infatti palesate al tempo stesso resistenze e curiosità, richieste di semplificazione e di garanzia, modelli generali di atteggiamento verso la politica e il voto in particolare. Ne è uscito un panorama complesso che questo documento affronta nei suoi punti principali.

In particolare, dalle rilevazioni effettuate emerge chiaramente come i possibili nodi critici relativi all'introduzione del voto elettronico possano rientrare in aree ben definite:

1. Il **contesto motivazionale** a monte della possibile innovazione. Le dinamiche di raccordo del cittadino con la politica (tanto in termini di esperienza vissuta quanto di percezione di processi sociali)
2. L'**organizzazione personale e comunitaria** del voto
3. Il seggio come **ambiente di rapporti tra soggetti** che cooperano alla determinazione dei risultati e come ambito di esistenza di una cultura materiale del voto.
4. L'**attività degli scrutatori** e la richiesta di semplificazione
5. La **domanda di formazione**. È, questo, un aspetto che coinvolge sia gli elettori sia gli scrutatori
6. Gli **aspetti tecnici del voto elettronico** e le procedure di espressione del voto

Questi sono i punti principali che saranno affrontati nel presente capitolo. Va da sé che si tratta in larga misura di semplificazioni e che ogni punto dovrebbe essere visto non come una costellazione di problemi e possibili soluzioni a parte, ma come il nodo di un sistema di relazioni con gli altri. La questione del voto elettronico e le dimensioni cognitive e procedurali che la accompagnano tagliano poi trasversalmente questi temi, rendendo il problema ulteriormente sfaccettato e passibile di interventi e soluzioni a vari livelli.

Dall'esame dei *focus* (cfr. in appendice al capitolo le caratteristiche dei partecipanti e la traccia d'intervista) emerge una serie di questioni complesse che coinvolgono sia la sfera di percezione della politica da parte del cittadino elettore, sia l'insieme di valori e pratiche simboliche che ruotano attorno alla organizzazione e all'espressione del voto, sia le dinamiche di trasformazione del voto in seguito all'introduzione di innovazioni come il *touch screen voting*.

## 2.2. *Il contesto dell'innovazione (motivazioni e atteggiamenti)*

La fase di rilevazione tramite *focus group* ha sostanzialmente confermato le principali ipotesi relative al contesto entro cui andrebbe ad inserirsi il voto elettronico. Tale contesto, diffuso e cristallizzato, non sembra favorire in prima istanza l'introduzione generalizzata del voto elettronico, per motivi indipendenti da un possibile gap tecnologico e che hanno invece a che fare con la percezione di sé e della politica che hanno gli elettori.

Quasi sempre per iniziativa degli intervistati, si è verificato uno slittamento iniziale del focus dal "voto" alla politica in generale.

1: "Io aspetto la verifica, sono sempre scettica, io voto perché è un diritto, un dovere e gli altri non prendano il voto che non ho dato... Vorrei che prima di morire aver la soddisfazione di dire ho fatto bene a votare" [a-TN]

2: "Vorrei avere la fiducia nella classe politica e trasparenza nelle operazioni di voto. Fiducia che i programmi siano mantenuti. Non che si votano e poi tengono tutti altri indirizzi" [a-TN]

Le due cose, soprattutto per quanto riguarda le notizie raccolte sulle dinamiche dell'astensione, sono spesso sovrapposte. Vero è che, a parte pochi casi di simpatizzanti decisi di qualche formazione politica, i ragionamenti degli intervistati si sono spesso focalizzati sull'inutilità del voto. Questo non prefigura un atteggiamento da *free rider*, quanto piuttosto un *deficit* nell'offerta politica che è maggiore quanto più l'elezione è considerata distante: massimo è l'interesse per le elezioni locali, scarso per quelle europee e per i referendum.

C: *Allora secondo voi perché non si va a votare?*

4: Perché io non ho fiducia più di nessuno, non sono che parole parole parole, questo per me, non ci vado più. [a-CL]

È emerso dunque un panorama spesso concorde e parzialmente contraddittorio, in cui proprio gli elementi di democrazia diretta (i referendum) sono visti come potenzialmente inquinanti della politica e come una delle cause principali di disaffezione, a causa del loro numero elevato e della frequenza con cui sono proposti.

Sebbene gli atteggiamenti critici siano diffusi e trasversali alle varie classi di età, sul voto continuano a esserci forti elementi normativi. Sotto questo punto di vista, la dialogica tra voto come diritto e voto come dovere è spesso argomentata, evidenziando come – al di là della disaffezione generale – siano forti l'intenzione di partecipare e il rifiuto della delega in bianco. Dagli elettori più anziani questa forte dialettica è vista soprattutto come il frutto di un progressivo impoverimento della vita politica, come è evidente dallo scambio riportato di seguito, relativo alle prime esperienze di voto.

*C: Posso fare una domanda a tutti, a me interesserebbe sapere cosa vi ricordate della prima volta che siete andati a votare.*

1: Si andava con entusiasmo, si aveva una grande fiducia, una grande speranza, eravamo giovani, si aveva una grande speranza.

5: Nel '48 è stata la prima votazione?

S: Nel '46-'48.

9: Nel '47 ci sono state le prime elezioni.

3: Tradivano anche allora.

2: Però meno di adesso.

Proprio le elezioni in cui vi è potenzialmente maggiore capacità di controllo personale sulle dinamiche della politica (come quelle amministrative) sono quelle che l'elettore sente emotivamente più vicine, per cui ha meno resistenze e su cui investe maggiori risorse (ad esempio, recandosi sempre a votare).

1: Dopo dieci anni di esperienza le più sentite sono le comunali, le regionali, quelli meno sentiti sono i referendum, generalmente il casino dipende dal tipo di votazione che si ha, i referendum sono più semplici da gestire, mentre le elezioni politiche sono più complesse, ci sono più preferenze, più liste. [s-CL]

Questo è – sommariamente tratteggiato – il contesto generale entro cui andrebbe a inserirsi il voto elettronico: una forte e diffusa critica che però non si traduce automaticamente nella decisione di non partecipare. Per quanto riguarda l'atteggiamento generale nei confronti del voto elettronico, esso viene potenzialmente visto come un fattore che acuisce processi di allontanamento dalla politica già in atto, cui si può ovviare con una capillare attività di formazione (cfr. par. 5).

*C. Secondo Lei sua mamma non andrà a votare?*

3 "Si ingegnerà"

5 "Io penso ci sarà un calo"

3 "Ci saranno molti errori"

6 "E anche tanti non andranno secondo me. Che si rifiutano"

7 "Ma dipende da che fascia di età"

3 "Allora... maggiori errori, diminuzione di voto... Le persone anziane si intende"

[d-PE]

L'impatto positivo del voto elettronico sulla partecipazione elettorale è considerato, sostanzialmente nullo, mentre se ne rilevano spesso alcune caratteristiche farraginose dal punto di vista procedurale. In qualche caso, addirittura, esso è visto negativamente come una spesa inutile (fatta dalla cattiva politica che gli intervistati continuamente stigmatizzano) o come un dispositivo che di fatto limiterà fortemente l'esercizio del diritto di voto da parte di alcuni specifici segmenti sociali marginali. Su questo punto, stante la diffusa percezione del voto come un diritto, gli intervistati hanno mosso numerose e articolate critiche.

È evidente come siano gli anziani a sentirsi maggiormente estranei al processo di innovazione, e come anche gli altri intervistati vedano nell'età il principale elemento discriminante (ancora più del titolo di studio). Al tempo stesso, l'introduzione del voto elettronico è anche vista in modo indipendente dall'esistenza di un consistente bagaglio di conoscenze tecnologiche da parte dell'elettore. Il capitale scolastico o culturale, nella sua parte relativa alla competenza tecnologica, rientra nel discorso sul voto elettronico in misura di gran lunga minore di quanto non ci si potesse aspettare. Il discorso interiorizzato sulla tecnologia come "roba da giovani", in definitiva, sembra orientare tutta la discussione.

Il voto elettronico, dunque, sembra essere una cartina di tornasole di più generali processi di raccordo del cittadino con la politica e di percezioni radicate relative alla tecnologia e ai soggetti deputati ad utilizzarla.

### 2.3. *L'organizzazione personale e comunitaria del voto*

Le operazioni di voto avvengono in un contesto di relazioni sociali in cui forti sono le abitudini. Si può dire anzi, che votare costituisce una pratica consuetudinaria organizzata intorno alla gestione di tempi e relazioni di vita che si riproducono secondo moduli abbastanza regolari da elezione a elezione. Questo costituisce certamente un aspetto importante da cui emerge la "cultura specifica" che si sviluppa nella sfera elettorale.

"Anch'io prima accompagnavo i figli, ora vado da solo, prima andavo anche con la moglie. Si va a votare, a volte ci sono i conoscenti, magari qualche nipotino che arrotonda la paga da studente facendo lo scrutatore. Si trova qualche conoscente, è una cosa positiva..."

"Organizzare [il momento del voto] proprio no ma magari mio marito esce la mattina per riunioni o altro e prima di rientrare per pranzo vota. Io nel frattempo faccio altro e poi se riusciamo assieme mi accompagna a votare, in questo senso. Lo gestiamo a seconda degli impegni".

In questo contesto fortemente regolato tanto da aspetti rituali quanto da elementi consuetudinari, l'innovazione va ad inserirsi in processi di gestione dei tempi e delle relazioni fissi, riprodotti e cristallizzati il più delle volte attorno a preesistenti dinamiche relazionali.

Molti degli intervistati concordano sul fatto di seguire pressoché *ad ogni elezione* un'organizzazione della giornata che di fatto ancora il voto ad altri comportamenti. In primo luogo, è ben diffusa l'abitudine di andare a votare in concomitanza con l'entrata o l'uscita dalla Messa. Un aspetto, questo, molto diffuso tra gli anziani, come testimoniano queste dichiarazioni, tratte dal *focus group* effettuato a Cles:

*C: E quando andate a votare, la mattina?*

2: Di solito dopo messa.

5: Dopo messa cantata, perché è come un impegno che si deve fare che è giusto fare quindi quando è fatto siamo a posto.

4: Tolto il dente tolto il dolore e basta.

In generale, uno dei momenti preferiti per andare a votare risulta essere la mattina subito prima di rientrare a casa per il pranzo, o ancora nel tardo pomeriggio di ritorno dall'uscita domenicale.

In questo modello di organizzazione della giornata elettorale, risulta forte l'ancoraggio alle normali pratiche di vita, riprodotte settimanalmente o stagionalmente. Il voto, in questo contesto, è visto in modo ambivalente (riflettendo la lontananza o la prossimità percepite dalla politica) e ciò genera risposte plurali, che razionalizzano la gestione del tempo della giornata elettorale in modi sensibilmente diversi, privilegiando ora una lettura del voto come qualcosa che va in qualche modo collegato ad altre attività senza incidere eccessivamente sull'organizzazione della giornata, ora una lettura del tutto diversa, secondo cui il voto è elemento centrale che spezza la regolarità della giornata e dell'organizzaione del tempo di vita.

4. "Dipende la giornata, come l'ho programmata. Se vado via, vado la mattina presto; altrimenti le 2, le 4, quando c'è meno movimento".

2. "Dipende se si va in giro o meno: se si va in montagna si vota alla sera oppure prima di partire"

3. "Spesso vado verso sera, terminate le mansioni quotidiane"

6. "Dipende anche dal tempo, se è brutto tempo si va la domenica mattina con tranquillità; se è bel tempo si va in giro e allora si fa al rientro, verso sera".

[d TN]

È evidente come questi siano modi di inserire l'atto del votare nella propria giornata e nel proprio bilancio di tempo. In questo modo si tenta di armonizzare pratiche e tempi di vita consuetudinari con la situazione non comune dell'elezione. Ciò porta ovviamente, stante la diffusione di questa abitudine, alla formazione di picchi in determinate fasi orarie, in cui la densità di elettori presenti nei seggi per votare è massima, a cui si alternano evidenti fasi di stanca. Questo è ben segnalato soprattutto dagli scrutatori:

*C: Potete darci delle idee, c'è un momento particolare della giornata in cui andate a votare, seguite un'abitudine?*

8: Dipende dal periodo in cui vengono svolte le elezioni, se è d'inverno da noi ci si va tutto il giorno, se è d'estate o si va la mattina presto o si va la sera tardi, il classico 50% della popolazione ci va qui dalle nostre parti dopo la messa, che sia la prima la seconda o la terza, abbiamo gli orari già prestabiliti più o meno per il voto, abbiamo comunque anche il periodo che conta tanto, d'estate una bella giornata di maggio giugno vanno in montagna e vengono la sera, anche perché abbiamo una specificità nostra, provinciale diciamo.

8: Normalmente nelle ore pasti c'è poca affluenza, si potrebbe chiudere l'ufficio delle volte, e le prime ore del mattino anche perché si arriva a fare quello che non si è fatto eventualmente il pomeriggio precedente, alle volte non si lavora il pomeriggio precedente si comincia l'elezione quando si è finito di fare la preparazione dell'ufficio, anche se non si potrebbe, però si ha il tempo nelle prime ore di fare quello che non si ha il tempo di fare poi, quindi la mattina presto e il mezzogiorno, un po' meno forse l'ora di cena per noi perché le gente soprattutto d'estate esce.  
[s CL]

Questo lungo frammento dice molte cose sul modello più diffuso di gestione del tempo, e dà anche un'idea dell'andamento diseguale dei carichi di lavoro cui gli scrutatori sono sottoposti durante la giornata.

Molto più rara, invece, sembra essere la consapevole scelta di recarsi alle urne in modo che si presume *anticiclico*, durante le ore di minore affluenza.

1.: non ho un momento ma cerco momenti per evitare code, quelli con più affluenza  
3: Sono andata a votare una volta sola. Ci sono andata quando non c'era nessuno, con maggior tranquillità.  
[g TN]

1: Quando c'è meno gente perché mi dà fastidio la gente, devo essere sola con le mie decisioni. Nel pomeriggio.  
2: Verso le 1 le 2 c'è un momento di calma, si può riflettere anche meglio se si hanno dei dubbi, perché si può riflettere un po' meglio, raccogliere le idee, non c'è ressa...  
[a TN]

Certo è, comunque, che anche i molti intervistati che affermano di recarsi a votare “quando capita” il più delle volte lo fa in realtà aderendo a modelli di comportamento personale o familiare consolidati.

Dal punto di vista dell'introduzione di sistemi di voto elettronico, questo andamento diseguale della giornata può avere, soprattutto nella prima fase, alcune conseguenze sui tempi di voto. In un quadro di innovazione, e nella presunta impossibilità di raggiungere un certo numero di persone nella fase di comunicazione pubblica dell'innovazione, bisognerebbe prestare una particolare attenzione nell'invitare a recarsi al seggio in modo “intelligente”. In questo modo si tenterebbe se non altro di limitare un effetto di improvvisa disaffezione nei confronti dei nuovi strumenti di voto, dato dal prolungarsi delle possibili code.

Allo stesso tempo, il voto è organizzato anche secondo logiche di gruppo familiare, come emerge da numerose testimonianze raccolte nel corso della ricerca. Sono soprattutto le coppie di coniugi (e in particolare quelle di età piuttosto elevata) a recarsi insieme alle urne.

*C: Quando andate a votare andate con qualcuno o sole? E' un modo diverso di organizzare la giornata per tutta la famiglia?*

4 “Io vado con mio marito sempre. I miei figli abitano anche in posti diversi”.

5 “Io o con mio marito o con mia figlia, sempre per abbinare l'andata e il ritorno insieme”.

- 3 “Fino ad adesso con mio marito e le figlie vanno per conto loro”.  
2 “Mio marito o mia figlia se è a casa”.  
1 “Da sola o con mio marito se coincidono i tempi”.  
6 “Non è una regola fissa ma di solito chiedo aiuto alle vicine. Non mi piace andare da sola quindi vado con le vicine se è possibile”.  
7 “Vado con mio marito e se c’è mia figlia anche con lei”.  
[d TN]

In qualche caso particolare, è tutta la famiglia (compresi dunque i figli eventualmente coresidenti) che partecipa insieme alle operazioni di voto. La famiglia – oltre al singolo individuo – può diventare da questo punto di vista un destinatario di interventi *ad hoc* nell’ambito della campagna di comunicazione, usando i figli come mediatori culturali della tecnologia e assegnando a loro (assieme ad altri attori ed agenzie) un possibile ruolo di leader di opinione e di formatori di secondo livello. Da questo punto di vista, soprattutto i giovani possono essere i destinatari di interventi più specifici sia dal punto di vista della illustrazione della tecnologia, sia da quello della illustrazione delle specifiche modalità di voto.

#### 2.4. *Il seggio come ambiente di rapporti tra soggetti e la cultura materiale del voto*

“...a me è successo ancora di avere l’elettore che mi dice per favore chiudimi la scheda, e te la fa vedere oppure devo votare qua, e cosa fai chiudi gli occhi e gliela chiudi su, fai salva in ogni modo la volontà, oppure per piegare la strappano e poi bisogna sostituirla”. [s CL]

Nonostante la testimonianza riportata, la rilevazione ha permesso di stabilire come gli elettori, nel complesso, abbiano una certa dimestichezza con le procedure di voto, sia quando devono descrivere il modo in cui utilizzano la scheda, sia quando si soffermano sulle varie attività che si svolgono dentro i seggi. Questa conoscenza non era scontata al momento di iniziare la rilevazione ed è per molti aspetti confortante, in quanto evidenzia una interiorizzazione diffusa di tutte quelle procedure, pratiche e aspetti cognitivi che rendono il seggio un ambiente del tutto particolare.

C’erano almeno due motivi che potevano potenzialmente incidere sulla conoscenza delle procedure di voto. Il primo consiste ovviamente nella distanza dalla politica e, quindi, in uno scarso interesse che si ripercuote con un “effetto domino” su tutto quanto attiene alla politica, compreso il voto come atto tecnico. Il secondo, di certo più sfumato, ha a che vedere con il fatto che il voto è spesso percepito come un atto semplice, automatico e che non lascia spazio ad errori. Tutti, infatti, sembrano ritenersi buoni esecutori delle procedure di assegnazione del voto, e di non rientrare nell’articolata casistica di voti espressi in modo non corretto.

Non è un caso infatti, che “aver votato bene” sia una locuzione che la gran parte degli intervistati riferisce *al partito o alla coalizione votata* e non, piuttosto, agli aspetti tecnici del voto.

C: *Rispetto all'atto tecnico di andare a votare, vi siete mai chiesti se avevate fatto tutto bene, se avevate seguito la procedura giusta?*

5: Mi sembra molto facile.

1: Si va già con il pensiero, con l'idea.

3: Di solito gli anziani prendono ben dietro il foglio.

9: Bisogna partire preparati.

C: *Quindi, quando vi trovate nella cabina elettorale, la signora diceva che si porta qualcosa da casa, cosa porta la scheda?*

3: Mi porto una scheda, un qualche cosa

3: Questo è il mio segno che mi sembra il migliore e allora faccio quello perché ce ne sono talmente tanti.

4: Sono piene le cassette basta sceglierne uno, non c'è mica da scegliere, cominciano tre mesi prima a buttar in cassetta.

[a CL]

C: *Vi siete mai chieste se avevate votato bene?*

6 "E' quella famosa fiducia che si ha quando si va fuori, è quella speranza"

[d PE]

I giovani, invece, sembrano essere più cauti nell'affermare la propria competenza, certamente anche a causa delle poche volte in cui sono andati a votare. Gli intervistati durante il *focus group* con i giovani di Trento, infatti, erano andati a votare una o due volte per ciascuno:

C: *Vi siete mai chiesti, dopo aver votato, se avevate votato bene? Insomma, se avevate fatto proprio tutte le cose giuste perché il voto fosse valido (i segni sulla matita, i nomi giusti, etc)*

4: Mi sono chiesta mille volte se ho fatto giusto. C'erano i nomi che avevo letto e ripassato... erano tre nomi ma ovviamente mi è venuto il dubbio di aver scambiato il nome, o il cognome. Per questo ad esempio il voto elettronico penso sia utile.

1: anch'io ho avuto il dubbio di aver sbagliato. Allora a volte non ho scritto la preferenza per essere sicuro di non annullare il voto

5.: anch'io. Piuttosto che rischiare l'annullamento non scrivo il nome.

[g TN]

Quello che risulta è dunque un quadro variegato che presenta alcune regolarità di fondo.

In primo luogo, l'atto tecnico del voto è fortemente vincolato all'utilizzo di supporti materiali in grado di aiutare l'elettore nella scelta, come nel caso dei *fac simile* usati dagli anziani soprattutto per quanto riguarda l'espressione della preferenza. Questo aspetto rilevante della cultura materiale di quel particolare contesto di vita e attività rappresentato dal seggio è molto importante ed è – logicamente – uno di quelli toccati dall'innovazione tecnologica. La propaganda elettorale – che prevede anche forme rudimentali di istruzioni per votare correttamente come i *fac simile* – si trova così a poter essere concorrenziale rispetto all'attività istituzionale di comunicazione pubblica dell'innovazione, in un quadro in cui questa deve ancora svilupparsi pienamente. La fase iniziale della sperimentazione non è ancora toccata grandemente da queste modifiche possibili nella comunicazione

politica, mentre potrebbero esserlo le fasi più mature di avanzamento della sperimentazione.

In secondo luogo, vi è una marcata percezione da parte degli intervistati di un momento fortemente critico nella fase di attribuzione del voto di preferenza. È su questa particolare procedura interna al più ampio processo di assegnazione del voto che i soggetti intervistati si soffermano maggiormente. Tanto gli elettori che gli scrutatori, infatti, prestano una particolare ed evidente attenzione ai modi in cui la preferenza viene espressa.

Nonostante questi nodi critici, tuttavia, tutti sembrano muoversi a loro agio nell'ambiente complesso rappresentato dal seggio. Ciò sembra vero soprattutto per gli scrutatori, che sono i gestori e i garanti della correttezza delle attività che dentro i seggi prendono corpo. Il *focus* con i giovani scrutatori di Trento ha evidenziato come gli elementi di una cultura "professionale" specifica, come quella relativa allo spoglio delle schede, siano diffusi e facili da conseguire, anche in momenti apparentemente i non semplice risoluzione:

Poi, alla fine, in realtà, ci sono tanti di questi casi dubbi di persone che hanno sbagliato proprio magari anche nelle crocette, molti errori anche sull'intenzione dei nomi che poi, in realtà, cioè si capiva che cosa volevano votare però abbiamo dovuto telefonare all'Ufficio Elettorale soprattutto per la storia delle crocette perché certi magari non avevano proprio segnato il simbolo ma avevano fatto una crocettina fuori, vicino.

[s TN]

Anche gli altri intervistati, pungolati dopo qualche titubanza iniziale, dimostrano di possedere tutti gli elementi per agire correttamente dentro i seggi. La profondità della loro conoscenza è naturalmente minore rispetto a quella degli scrutatori ed è distribuita in modo diseguale. In definitiva, però, essa è costituita da tutti gli elementi in grado di produrre correttamente il risultato della loro decisione di voto. In particolare, risulta importante l'atto pratico di segnare la croce *in vicinanza* del simbolo, fatto che, stante l'attuale Testo Unico sulle elezioni, garantisce una corretta interpretazione della volontà manifesta degli elettori da parte degli scrutatori.

Sul testo unico c'è scritto espressamente che ogni qual volta si riesce a dimostrare o a capire la volontà dell'elettore bisogna considerare il voto valido, ad esempio nei referendum che è il caso più semplice c'è il sì o no c'è il quadratino e tante volte una persona mi fa sì e mi fa la crocetta sotto, io non mi sento in tutta coscienza di annullare il voto; mi è capitato ancora alle provinciali, nome e cognome del candidato scritto sotto, a meno che non me lo metta in un'altra lista

[s CL]

Questo agire correttamente, a ben vedere, è legato ai rapporti che si instaurano con gli altri individui dentro i seggi, con le attività di relazione reciproca e con la manipolazione di oggetti della cultura materiale come il certificato elettorale e la scheda su cui apporre il voto.

Il resoconto che gli intervistati fanno delle loro attività all'interno dei seggi rende vivamente percepibile il fatto che “votare” è un atto complesso, il risultato di una serie sequenziale di azioni e pratiche, che non viene svolto semplicemente in modo individuale, ma che per essere prodotto ha bisogno della cooperazione di una miriade di altri soggetti, alcuni dei quali istituzionalmente legittimati a coordinare e a coadiuvare gli elettori nelle operazioni di voto. Ancora una volta, sono gli scrutatori ad essere consapevoli di questa complessità di rapporti che – per quanto fugaci – sono determinanti per il corretto svolgimento delle operazioni di voto.

I: “La coordinazione, appunto perché dove sono andata a votare io mi stavano mandando a votare senza scheda... Sono arrivata, hanno fatto tutto e mi stavano mandando dentro senza scheda quindi... Nel mio seggio (*intende nel seggio dove era scrutatrice*) c'era chi dava la scheda, chi dava la matita, chi prendeva la carta d'identità, si faceva tutto in ordine quindi si faceva tutto.”

[s TN]

In questo quadro di vita relazionale, gli oggetti hanno una loro vita sociale e spesso è su di essi che si concentra l'attenzione degli intervistati. La scheda elettorale su cui apporre il proprio voto è (ancor più del certificato elettorale, della matita e degli oggetti di supporto alle operazioni degli scrutatori come i registri e i verbali) il centro di un intenso sistema di attività.

Proprio la scheda, infatti, è cruciale per capire come oggi gli elettori possono vedere l'atto pratico del loro voto. Allo stesso tempo, il rapporto elettore/scheda costituisce un rapporto consolidato con il tempo e l'abitudine a votare, ed è quello che viene modificato profondamente dall'introduzione del voto elettronico.

Da questo punto di vista, dai focus è risultato evidente come la scheda sia un oggetto complesso, che è costantemente manipolato nei pochi secondi in cui si esprime il voto, e che costituisce anche una sorta di àncora cognitiva su cui si fissano elementi che hanno a che fare con la dimensione della fiducia, della garanzia che il proprio voto sia valido, che è stato espresso bene. Illuminanti, a questo esempio, le parole di quegli intervistati che insistono sul fatto che essi hanno sempre sotto controllo la loro scheda fino al momento in cui finisce nell'urna.

Con il voto elettronico questo cambia, ma gli intervistati non sembrano assegnare al foglietto cartaceo di controllo (prodotto a conferma del voto elettronico) lo stesso valore cognitivo che oggi assegnano alla scheda tradizionale. La ricevuta è vissuta più come un pro forma che come garanzia, o addirittura come un costo aggiuntivo.

“Il doppio controllo non fa mica male però è una doppia spesa”

[a CL]

3 “Si ma allora cosa serve tutto questo?”

5 “Per un controllo, se qualcosa va male vanno a verificare nelle carte”

2 “Ma allora non ci sarà una riduzione del personale né dei costi. Allora è una spesa inutile”

[d TN]

L’oggetto scheda, tuttavia, continua a giocare un ruolo importante anche come riferimento in grado di orientare le operazioni di voto elettronico. Un riferimento che è amplificato dal fatto che la videata riporta un *fac simile* di scheda. Da questo punto di vista, molti intervistati si sono soffermati su una serie di attività comuni quando si ha a che fare con una scheda cartacea (dallo scorrere le varie liste col dito, all’utilizzo di *fac simile* elettorali) che possono in qualche misura intervenire anche nelle dinamiche di utilizzo del sistema *touchscreen* (scorrere sul video col dito, in caso di alta sensibilità del dispositivo, può rallentare le operazioni di voto in quanto appare come voto – crocetta – che si intende esprimere qualcosa che invece non si vuole fare). Nel caso invece la procedura di voto elettronico preveda l’ausilio di una penna, l’abitudine a segnare la croce piuttosto che a toccare lo schermo può portare a toccare zone non sensibili della schermata, rallentando così l’operazione di assegnazione del voto (su questo particolare punto, si rimanda in modo più approfondito al rapporto di ricerca sulla simulazione elettorale). Anche la questione della sensibilità della schermata è particolarmente avvertita:

3: Io qualche volta utilizzo quei marchingegni col *touchscreen* e non è che hanno una risposta immediata al tatto quindi se magari uno vede che non risponde immediatamente alla sua scelta comincia a premere, l’impulso è quello di premere, la risposta della macchina a meno che questa non sia così veloce che appena sfiori ti dia la videata confermata ma io da quello che ho visto c’è un tempo di risposta della macchina.

[g CL]

L’introduzione del voto elettronico viene in qualche modo modificato dall’eliminazione del principale oggetto di investimento di risorse cognitive e emozionali: la scheda elettorale. Da questo punto di vista, la scelta di rappresentare sul video un *fac simile* di scheda elettorale (magari con simboli più grandi) incontra il favore degli intervistati, contribuendo allo stesso tempo a ridurre le possibili conseguenze negative legate all’eliminazione dell’oggetto su cui si fissa materialmente la volontà del singolo elettore.

1: “...questo fac-simile è come me lo immaginavo, dopo starà agli ingegneri perfezionare le videate, i colori, la grandezza delle icone...”

[g CL]

## 2.5. Aspetti relativi all'attività degli scrutatori

“Metto io una scheda nell'urna e dopo che ho messo io la scheda nell'urna so che quella scheda verrà aperta solo alla fine da questo personale addetto. E posso dirlo perché ci sono stata anche io a fare quel personale lavoro quindi so come viene svolto e so che alla fine del mucchio non sono riconoscibili, non c'è modo di riconoscere una scheda dall'altra. E se per caso dovessero esserci dei segni di riconoscimento la scheda viene considerata non valida”

Un ulteriore punto evidenziato dai focus group concerne l'organizzazione delle attività di voto e il successivo spoglio delle schede cartacee. I due focus organizzati con gli scrutatori di Trento e Cles, da questo punto di vista, hanno evidenziato come quella di scrutatore sia un'attività piuttosto complessa, che deve funzionare in modo preciso e che risponde a logiche legislative tradotte in norme e disposizioni. Queste rappresentano un punto di riferimento obbligato anche per chi voglia introdurre sistemi di voto elettronico.

Gli scrutatori, in genere, pervengono all'applicazione corretta delle disposizioni in modo abbastanza plastico, con procedure ad hoc create di volta in volta nei seggi e continuamente riprodotte tramite l'esperienza. Il voto elettronico può potenzialmente modificare in modo sensibile queste procedure di adeguamento, portando a una dilatazione dei tempi attraverso cui le singole procedure sono espletate, o creandone di nuove. Da questo punto di vista, si tratta di valutare come attività degli scrutatori, disposizioni e voto elettronico possano essere armonizzati, e in base a quali principi di efficienza.

1: Anche perché poi se tu stai a quello che dice il verbale io dico che invece se vuoi arrivare veramente fresco alle dieci devi arrivare con tutti i campi compilati ma automaticamente sei anche fuori legge, perché hai già firmato tutto quello che non dovevi firmare, però poi magari arrivi alle dieci che sei stanco sbagli e sei castigato per quello

7: Come lo spoglio se uno si attenesse al testo unico finirebbe dopo una settimana, bisognerebbe tirare su una scheda alla volta ad alta voce passarla al segretario, invece noi tiriamo fuori tutto al referendum mettiamo sì-no e poi si conta.  
[s CL]

In questo, gioca ovviamente un ruolo cruciale la dimensione organizzativa.

Un seggio elettorale, infatti, è anche un'organizzazione strutturata che va creata in un tempo piuttosto breve, e finalizzata all'espletamento senza intoppi di attività connesse alle operazioni di voto, all'esame delle schede e alla certificazione dei risultati e della regolarità con cui questi sono stati prodotti. In larga parte, le giornate in cui avvengono le votazioni sono proprio dedicate alla definizione dei compiti organizzativi e alla taratura *in progress* di procedure di gestione del seggio e delle attività che vi prendono corpo: dall'accoglienza degli elettori fino ai rapporti con i rappresentanti di lista presenti nei seggi al momento dello spoglio.

La vita dei seggi, letta sotto questa particolare ottica, prevede una divisione del lavoro netta, in cui esiste la figura principale del presidente di seggio, ma dove sono anche all'opera principi non gerarchici di collaborazione. Si cerca, tuttavia, di fare sì che la macchina organizzativa sia ben oliata o possa funzionare senza eccessivi intoppi. La discrezionalità del presidente, in questo senso, sembra essere un fattore fondamentale (che può essere all'opera – forse in modo ancora maggiore – nel caso che si introduca una innovazione tecnologica).

“Io la prima volta che l’ho fatto [la scrutatrice] ero terrorizzata perché il mio Presidente era puntigliosissimo, l’aveva fatto molte volte, bravissimo per quello, è tornato tutto perfetto però era un -tu non l’hai fatto, adesso vi spiego tutto io, mi raccomando, se qua manca qualcosa non andate più a casa- Io mo sono detta -Oh Dio, non lo faccio più- e invece dopo mi è piaciuto però sono arrivata a casa distrutta, avevo i nervi a pezzi”.

[s TN]

1: Tante volte succede che devi fare da presidente ma anche da segretario

7: Io ho sempre fatto il presidente e ci scambiavamo con il segretario, non è che dico tu sei il segretario e scrivi, logico che si fa un po' e un po'

1: Nel senso che il tuo collega non si prende cura di prendere l'iniziativa

7: No il segretario me lo scelgo io quindi mi scelgo una persona sveglia

1: No adesso sì ma fino a qualche tempo fa c'erano anche gli scrutatori stessi, ci capitavano certi colleghi che.... neanche a pranzo.

[s CL]

Si tratta in definitiva di operazioni non automatiche, in cui la relativa rigidità delle disposizioni si accompagna alla discrezionalità degli scrutatori, e in cui avvengono continuamente episodi di adeguamento e innovazione procedurale localizzati.

In questo quadro, molti vedono il testo unico sulle procedure di voto come un ostacolo all'attuazione di procedure di snellimento dello scrutinio, create all'interno dei seggi e che si riproducono di elezione in elezione in due modi: attraverso la esperienza del presidente di seggio e attraverso la stabilità nella composizione del seggio elettorale (un dato questo, importante soprattutto nei piccoli comuni). La cieca obbedienza al testo unico, anzi, porta a episodi in cui i presidenti di seggio sono a volte ritratti in termini quasi caricaturali.

“Quando il segretario del seggio ha iniziato a compilare i registri, ci siamo soffermati su ogni minimo cavillo, su dove andava scritta ogni cosa quando comunque era risolvibile più in fretta, ci si mette d'accordo anche perché questa era una professoressa di diritto quindi avrebbe dovuto saperlo insomma cosa c'era scritto e come andava compilato.

[s TN]

Il modo con cui gli scrutatori riportano episodi di criticità nel corso delle operazioni di voto è del resto abbastanza importante. Queste sono rotture evidenti con l'ordine che si instaura in un contesto specifico come il seggio elettorale e a cui bisogna in qualche modo ovviare o attraverso l'applicazione di dispositivi normativi (come le disposizioni elettorali) o con soluzioni di senso comune.

“Da noi c'era una signora che si era impuntata a non salire le scale per venire a votare nel suo seggio e continuava a dire - ci sono i seggi qua, voto qui - (*riferendosi al piano terra mentre il suo seggio si trovava ai piani superiori*) E anche lì, non riusciva a capire il fatto che c'era una regola di base che le imponeva di votare in un altro posto e continuava a dire - Ma dai, prendete la scheda e la mandate su - Io al momento ero sempre Presidente, ho dovuto farla accompagnare dai Carabinieri di sotto, poi aspettare che i Carabinieri portassero la scheda di sopra...” [s TN]

Un gruppo di scrutatori esperti, da questo punto di vista, è già rodato per affrontare molte di queste situazioni – come quelle più banali come i bambini nei seggi o gli elettori non completamente autosufficienti – ma anche casi più seri che possono riguardare il numero o l'integrità delle schede elettorali.

“... cose [che] mi sono capitate, ad esempio, non so, una persona che è venuta, ha votato, ha inserito il voto, era stata segnata come una persona presente sulla lista e in realtà non c'era, quindi c'è stato questo piccolo disguido perché sul fatto che questo voto poi bisognava andare a ripescarlo in qualche modo, quindi fare una ricerca di questa persona che aveva votato...” [s TN]

Al tempo stesso, gli scrutatori ritengono di essere più che esperti nel trattamento di queste disarmonie, che fanno parte della vita quotidiana del seggio. Ciò che pesa loro non sembra essere tanto la gestione delle rare emergenze, quanto il lavoro burocratico sotterraneo e non evidente.

Da questo punto di vista, il voto elettronico è visto in modo ambivalente. Da un lato concorre a semplificare potenzialmente procedure e tempi di gestione del seggio dopo la chiusura, rendendo più agevole lo spoglio delle ricevute cartacee e avendo un primo termine di paragone nell'*output* elettronico. Dall'altro, tuttavia, questa razionalizzazione viene vista come un fatto parziale che non incide in misura apprezzabile sul complesso di attività burocratiche (compilazione di registri e certificazioni) che avvengono dopo le operazioni di voto. Il voto elettronico, anzi, viene visto in modo potenzialmente negativo in quanto può portare a un allungamento dei tempi.

*C: Secondo voi ci sono della attività che richiedono molto tempo e potrebbero essere sveltite?*

4 “Compilare tutti i registri” (*generale assenso a questa affermazione*). E' vero che c'è un segretario, però non basta.”

2 “Alla fine i registri, sia quelli con i nomi degli elettori sia le duplici copie, segnare tutti i voti con le crocette, poi segnare tutti i nomi dei candidati in triplice copia. Poi tutte quelle interminabili buste che vanno infilate una dentro all'altra che non si capisce mai come vanno messe, tutto il lavoro cartaceo. Fare un voto elettronico li evita”. [s TN]

Quello che gli scrutatori in genere raccomandano è una progressiva convergenza tra processi di gestione del voto che semplifichi tanto la gestione delle operazioni quanto le richieste di stampo burocratico.

## 2.6. *La domanda di formazione*

Dall'esame delle attività degli scrutatori e dalla breve analisi della cultura materiale all'interno del seggio, risulta evidente come l'introduzione del voto elettronico modifichi grandemente l'insieme di pratiche e di procedure che avvengono dentro il seggio.

Sotto questo punto di vista, i focus hanno fatto emergere una domanda di formazione che sorge nel momento dell'introduzione della nuova tecnologia e delle nuove procedure. Se la fiducia nelle proprie capacità pratiche di elettori con il tradizionale sistema "scheda e matita" è in genere sopravvalutata, l'impressione che si ricava dai *focus* è che si sottovalutino le proprie capacità di adattamento tecnologico nel contesto particolare delle elezioni. In altre parole: molti hanno fatto un biglietto del treno con le macchine *touchscreen*, ma pochi si sentirebbero sicuri della correttezza con cui eseguono *quelle stesse procedure* nel caso in cui non si trattasse di un biglietto del treno ma di una elezione. In questo contesto, il riferimento al *trial and error* ritorna spesso, e gli intervistati sottolineano che non si può imparare a votare attraverso prove ed errori che incidono comunque sul risultato elettorale.

I dubbi rispetto alle proprie capacità tecnologiche (che tocca solo marginalmente i giovani ma che cresce costantemente con l'età e si accompagna anche a livelli di scolarizzazione bassi) può essere potenzialmente paralizzante, e portare all'astensione o alla disaffezione interi segmenti sociali (come gli anziani a basso livello di scolarità). Questi soggetti potenzialmente marginali, tuttavia, hanno dichiarato di possedere una rudimentale alfabetizzazione tecnologica, che si traduce nell'uso di bilance elettroniche al supermercato, o nell'uso sporadico del bancomat. Due tecnologie che contengono elementi che vengono poi effettivamente combinati nel sistema di voto elettronico allo studio.

Sono proprio gli anziani, del resto, a richiedere con maggiore insistenza di essere formati su questo tema, e questo indipendentemente dal loro livello di disaffezione nei confronti della politica. Per questo particolare segmento, dunque, la formazione può avvenire forse in modo più efficace sottolineando le affinità e le analogie tecnologiche tra il sistema di voto *touchscreen* e strumenti di uso e percezione più comune (in particolare, quelli che si trovano in luoghi pubblici).

4: Col bancomat una persona anziana le prime volte bisogna andar lì e spiegarli, anche 5 o 6 volte, lì invece trovarsi dentro la cabina da soli con questa schermata

6: Vengono presi dal panico

7: Non dormono neanche più la notte sapendo che il giorno dopo devono andare a votare  
6: No, non vanno, penso che per gli anziani sia difficile il passaggio logico, un conto è avere la scheda e fare una crocina, invece il voto elettronico con questa sequenza logica penso che sia quello il loro problema, la difficoltà, schiacciare il pulsantino che gli esce la videata con tutti i nomi oppure scheda bianca, conferma voto, nulla, potrebbero cadere in confusione  
3: Magari sbagliano, premono il partito e poi si accorgono di aver sbagliato e vedono annulla, lo premono ed è fatta.  
[s CL]

3 “Secondo me ci sarebbe un sacco di gente che fa confusione. Io ho visto le persone che votavano nella mia sezione, tante erano particolarmente anziane, già avevano difficoltà così poverine, se poi... c'erano alcune che venivano lì con il santino e dicevano -Ma è questo?”  
5 “Ma ogni salto secondo me porta dei problemi in questo senso. Però se si vedesse sempre questo non si farebbe mai niente di più. Dal bancomat... ovvio che una persona all'inizio ha più difficoltà...”  
[s TN]

Bisogna precisare che gli intervistati fanno solo supposizioni riguardo alle modalità di voto elettronico, dato che non avevano potuto né vedere né provare concretamente: su 8 *focus*, 6 sono stati svolti facendo vedere agli intervistati *slides* delle varie schermate che compongono il dispositivo.

Gli scrutatori chiedono formazione anche per se stessi, pur se in un modo e con obiettivi diversi. Per gli scrutatori, una buona formazione è la condizione preliminare dell'adattamento al nuovo sistema di voto. Se è vero che essi verrebbero alleggeriti da alcune (piccole) incombenze nel corso delle operazioni di voto, è anche vero che su di essi ricadrebbe la responsabilità di gestire (dal punto di vista informativo e procedurale, anche se non da quello operativo) tutte le complesse relazioni che possono instaurarsi tra elettori e macchine.

## 2.7. *Alcuni aspetti tecnici relativi al voto elettronico*

Un primo aspetto emerso relativamente all'introduzione del voto elettronico riguarda la fiducia nel suo funzionamento. Come era possibile prevedere, si scontrano su questo punto posizioni “apocalittiche” e posizioni “integrate”, dove queste ultime sono più evidenti tra i giovani e tra le persone con un livello medio alto di scolarizzazione. Questi atteggiamenti di non chiusura verso la tecnologia non si traducono ovviamente in una accettazione acritica del dispositivo o della modalità di voto. Vi è anzi una richiesta di chiarimenti trasversale alle varie fasce di età, che andrà soddisfatta prima delle elezioni.

Questa problematica relativa alla fiducia è del resto presente anche in relazione al voto con scheda cartacea, ma l'introduzione del voto elettronico muta potenzialmente i termini della questione, delegando totalmente ad altri il potere di controllo sulla

propria scheda (questo aspetto è maggiore in quelle discussioni che si soffermano sul voto elettronico integrale e non in quelle in cui vi è chiara percezione del valore della ricevuta di carta come elemento di controllo).

La fiducia è una questione in larga parte estranea alle effettive operazioni di voto. Più presenti sono invece le preoccupazioni relative alla correttezza del voto espresso. Si sono, su questo punto, palesate infatti alcune perplessità relative all'organizzazione grafica della scheda. Più di qualche intervistato ha fatto notare come nella schermata che riporta la scheda sia opportuno procedere a una riorganizzazione, accostando le due opzioni "scheda bianca" e "scheda nulla", spostando in basso a destra il tasto di conferma che permette di passare alla schermata successiva. Questa riorganizzazione permetterebbe di razionalizzare maggiormente il layout della schermata, operando una soluzione di continuità tra opzioni di voto e tasto di conferma del voto.

Vi sono state inoltre numerose richieste di chiarimenti in merito alla economicità del dispositivo. In questo contesto, è la il foglietto cartaceo di controllo a suscitare le maggiori perplessità. La presenza di materiale cartaceo è vista come: a) come una negazione del carattere "elettronico" del voto, b) come uno spreco di risorse. In poche parole, la macchina, per tutta una prima fase, può essere percepita sia come qualcosa che permette di stampare la propria scheda che come un dispositivo integrale di voto elettronico. In questo senso, nemmeno l'accento sulla necessità di controlli rigorosi ha scalfito la percezione che si è creata in qualche elettore.

Da questo punto di vista, il foglietto, che di fatto è una scheda di carta pensata come fattore di controllo e di garanzia in grado di innescare la fiducia nei confronti del dispositivo, è stato considerato in modo ambivalente. Da un lato, esso è effettivamente un elemento di garanzia; dall'altro, rende la votazione con voto elettronico molto simile – agli occhi degli intervistati – alla votazione tradizionale, di fatto attenuando la percezione che ci si trovi di fronte a un'innovazione.

“... la ricevuta cartacea ha solo un effetto psicologico. E comunque la gente è abituata ad aver qualcosa di carta. Vai al bancomat e hai la ricevuta di carta. Invece se passi al computer c'è qualcuno che ha dimestichezza e qualcuno che invece non ce l'ha. Noi siamo tutti più o meno abituati, voi il computer lo mangiate, io un po' di meno, però gli elettori sono tantissimi... immaginati la nonna, o anche qualcuno di cinquant'anni, di sessant'anni. Ci deve essere sicurezza e un passaggio "soft" fra il nuovo modo e il vecchio modo  
[g TN]

Se le richieste di garanzie sono state meno evidenti del preventivato in merito alla ricevuta di carta, soprattutto i più giovani si sono soffermati sull'architettura tecnica del dispositivo, con particolare riferimento ai problemi della sicurezza e della rete dedicata.

3: “A circuito chiuso sì, se rimanesse all’interno dell’aula, semplicemente un modo più rapido per lo scrutatore di fare i conti alla fine, sì”

5: “Ma io immagino che comunque questo fluire di dati avrà più controlli, nel senso che passa direttamente e nessuno controlla. Secondo il mio punto di vista è il contrario. Magari può essere che ci siano queste persone però è una cosa da film, se posso permettermi. E’ vero che il potere politico è una cosa che tutti vogliono e comunque è appetibile per tanti ma proprio per questo motivo io penso che il controllo sarà estremamente sicuro”.

[s TN]

Anche questo aspetto potrebbe essere trattato durante la fase di comunicazione pubblica, in modo tale da fornire garanzie circa la segretezza. Molti si sono soffermati sulla necessità che la macchina che riceve i dati sia effettivamente nel seggio, visibile agli elettori.

Sotto tutti questi punti di vista, risulta evidente come il prototipo possa essere ulteriormente affinato. In particolar modo, si ritiene necessaria una combinazione di interventi dal punto di vista tecnico (di miglioramento grafico del dispositivo) e nella comunicazione al cittadino, tenendo presente soprattutto il punto critico costituito dalla dialettica tra necessità di trasparenza e necessità di economia del dispositivo.

### Nota Metodologica

L'indagine è stata realizzata tramite otto *focus group*, condotto nel mese di gennaio 2005, che hanno coinvolto diverse categorie di cittadini secondo lo schema che segue per un totale di circa 60 partecipanti:

	scrutatori	elettori			<b>Tot.</b>
		giovani	donne	anziani	
Area di valle	1 [s CL]	1 [g CL]	1 [d PE]	1 [a CL]	4
Area urbana	1 [s TN]	1 [g TN]	1 [d TN]	1 [a TN]	4
<b>Tot.</b>	2	2	2	2	8

La scelta delle categorie si è basata sulla necessità di registrare opinioni, atteggiamenti e punti di vista degli scrutatori in quanto testimoni privilegiati del processo di votazione e di soggetti, selezionati per caratteristiche di età e di genere, che presumibilmente sono maggiormente sensibili (giovani) o maggiormente in difficoltà (donne di mezza età; anziani) all'innovazione tecnologica.

I *focus group* (quattro a Trento, tre a Cles e uno a Pergine) sono stati condotti da intervistatori appositamente formati alla presenza di un ricercatore specializzato in dinamiche della comunicazione.

## APPENDICE 1

### LA TRACCIA DEI FOCUS GROUP

#### 1) Presentazione del ricercatore e del secondo (*il conduttore presenta il secondo*)

#### 2) Presentazione della ricerca

Si tratta di una ricerca condotta per la Provincia dall'Università di Trento e riguarda il voto elettronico. Il voto elettronico è un sistema che sostituisce la scheda di carta e la matita con cui si esprime il proprio voto alle elezioni. Si tratta di uno schermo su cui ci sono i simboli e i candidati e, toccando con un dito o con la mano, si esprime il proprio voto. È quindi uno strumento altamente tecnologico. In altri paesi questi sistemi di voto sono già utilizzati e si pensa di introdurli anche in Italia. In alcune città sono già stati sperimentati, come a Cremona, Milano e Avellino. Ora la provincia ha iniziato una sperimentazione anche in Trentino. In questo incontro vorremmo avere una idea delle vostre opinioni riguardo all'uso di queste tecnologie durante le elezioni.

Breve descrizione della procedura di voto. Il voto elettronico avviene nel proprio seggio elettorale. Nella cabina c'è uno schermo su cui è rappresentata una scheda. La propria scelta di voto avviene toccando con il dito sui vari simboli. L'elettore conferma la propria scelta finale e il voto viene trasferito a un computer centrale. Esce una ricevuta di carta che si mette nell'urna.

- La ricerca durerà circa un'ora e un quarto, un'ora e mezza

#### 3) Le regole del gioco:

- Non ci sono risposte giuste o sbagliate
- Non è una gara a chi sa più cose
- Tutti possono esprimere la loro opinione e vi si chiede di rispettare quella degli altri
- Quello che per noi è importante è capire quali sono le vostre opinioni sul tema della ricerca e sui cambiamenti nel voto
- *Chiedere ai partecipanti se servono altri chiarimenti su queste regole*

#### 4) Presentazione dei partecipanti

- *Fare un giro di tavolo (i partecipanti si presentano con il nome; se se la sentono, possono dire **brevemente** che cosa si aspettano dalla ricerca)*

## 5) Il rituale del voto

**La scansione della giornata nel giorno delle elezioni.** Il periodo delle elezioni è abbastanza lungo e succedono tante cose legate al voto. C'è la campagna elettorale, i manifesti, gli spot televisivi. C'è l'attesa dei risultati e ci sono le reazioni dei candidati. E poi c'è il giorno delle elezioni, che è un giorno abbastanza particolare, dedicato solo al voto. È il fatto di andare a votare che rende quel giorno diverso dagli altri per un grande numero di cittadini.

*Ad esempio, c'è un momento particolare in cui andate a votare (la mattina presto, dopo pranzo, dopo la messa o andandoci, la sera dopo cena...)*

Capita spesso che quando si va a votare non si è da soli. Ci sono certamente altre persone in fila, e probabilmente conoscete gli scrutatori. A volte si va a votare con i propri familiari più stretti.

*Vi è mai capitato, capita spesso?  
È un modo di organizzare la giornata di tutta la famiglia?*

**Gli effetti rituali del voto.** Votare significa spesso fare un gesto, per quanto piccolo, che ci inserisce in una collettività.

*Quali sono, secondo, voi, i sentimenti che si provano dopo aver votato? (Proprio dovere, sentirsi cittadino, etc) (Spiegateci come li spieghereste a un bambino che sa poco delle elezioni e dell'atto di votare)*

Ricapitolare le indicazioni emerse sui sentimenti che si provano.  
*Quali, secondo voi, quelli che si dovrebbero provare?*

*Vi è capitato a volte di non andare a votare? Quando? Referendum, amministrative, elezioni politiche. Possibili cause (mancanza di interesse, lontananza percepita, difficoltà, impegni precedenti)*

*Alle elezioni si verifica sempre un certo numero di persone che si astengono. Perché, secondo voi, la gente in generale non va a votare?*

## L'atto tecnico del voto.

*Vi siete mai chiesti, dopo aver votato, se avevate votato bene?  
Insomma, se avevate fatto proprio tutte le cose giuste perché il voto fosse valido (i segni sulla matita, i nomi giusti, etc)*

## PARTE PER GLI SCRUTATORI

Veniamo ora a qualche osservazione direttamente legata alla vostra attività di scrutatori. L'operato degli scrutatori è forse l'attività principale che si verifica dopo la chiusura delle urne. Valutare se un voto è valido è cruciale per determinare l'esito del voto.

*In generale, quali sono le principali attività legate allo scrutamento che si fanno nel seggio?*

*Sono, secondo voi, attività che prendono molto tempo? Potrebbero essere sveltite? Come?*

*Quante sono le persone coinvolte in queste operazioni (chi sta nel seggio)? Scrutatori, presidente, rappresentanti di lista, forze dell'ordine, etc.*

*Nei giorni delle elezioni si sente spesso parlare di schede nulle o contestate... sono episodi che capitano spesso?*

*Non ci sono problemi a decidere che una scheda è bianca. E quando invece è nulla? Come si decide quando lo è?*

*In qualche caso, abbiamo visto che anche decidere che un voto è da annullare è una questione molto semplice. Ci sono scritte che segnalano la volontà dell'elettore, etc. In altri casi, invece, decidere che un voto è nullo è più difficile e laborioso. Quali sono, nella vostra esperienza, quelli più comuni?*

*Come si giunge alla decisione di annullare la scheda? Chi ha l'ultima parola?*

## PER TUTTI

### 6) La fiducia e il voto

Il fatto che il voto è segreto torna spesso nei discorsi sul voto.

*Che cosa ne pensate?*

Si tratta dunque di una questione di fiducia.

*Potreste spiegare in modo semplice perché vi fidate del fatto che il vostro voto sia valido, che sia conteggiato? (Come lo spieghereste a un bambino)*

*Insomma, ci sono dei motivi per cui un voto può essere considerato nullo. Che tipo di attenzione prestate, quando siete nella cabina elettorale, a fare i segni con la matita nei posti giusti della scheda?*

## **7) Il voto elettronico**

In questa parte si fanno vedere le pagine con gli snapshot della macchina e della schermata. Descriverle brevemente riprendendo gli elementi evidenziati nel preambolo. Attendere qualche secondo in modo tale che i partecipanti vedano le fotografie.

Come potete vedere, è possibile che l'introduzione del voto elettronico cambi le abitudini di voto.

*Quali sono secondo voi i possibili elementi positivi e quelli negativi di questi cambiamenti?*

*ci sono degli elementi che garantiscono il vostro voto? Quali dovrebbero essere (la ricevuta di carta, etc.)*

*Che cosa cambierà con il voto elettronico?*

*Cosa cambierà di più secondo voi?*

*Cosa invece vorreste che cambiasse?*

**8) Dopo tutto quello che ci siamo detti, cosa ne pensate del voto elettronico? E, in particolare, di questa particolare versione del voto elettronico?**

## **9) Chiusura dell'incontro**

- Chiedere se qualcuno ha da aggiungere qualcosa su quanto è stato detto durante il focus, o se ci sono alcune osservazioni sullo scopo della ricerca.
- Salutare e ringraziare i partecipanti

## APPENDICE 2

### SCREENSHOTS UTILIZZATI PER I *FOCUS-GROUP*



Antipasti		_____		
		_____		
		_____		
Primi Piatti		_____		
		_____		
		_____		
Secondi Piatti		_____		
		_____		
		_____		
Contorni		_____		
Dolci		_____		
<b>SCHEDA BIANCA</b>				
			<b>SCHEDA NULLA</b>	

Antipasti		_____		
		_____		
		_____		
Primi Piatti		_____		
		_____		
		_____		
Secondi Piatti		_____		
		_____		
		_____		
Contorni		_____		
Dolci		_____		
<b>SCHEDA BIANCA</b>				
			<b>SCHEDA NULLA</b>	

STAI VOTANDO:

PORTATA	QUANTITÀ	PIATTI
<b>Primi Piatti</b> _____		_____ _____

**TORNA INDIETRO** **VOTA**

**GRAZIE**

**Il suo voto è stato registrato**