



Governo 2.0

Dodici proposte per l'innovazione in
ambito pubblico

20 luglio 2008 |

Executive summary

È agevole constatare come le tecnologie abbiano rivoluzionato le nostre abitudini ed i nostri gesti quotidiani e come sia sempre crescente il numero di soggetti che, nel nostro Paese, utilizzano le nuove tecnologie per effettuare operazioni bancarie, prenotare visite mediche, stipulare contratti, intrattenere relazioni commerciali.

È però altrettanto facile rilevare come vi siano alcuni settori più resistenti al cambiamento innescato dal progresso tecnologico; tra questi sicuramente spicca la Pubblica Amministrazione. Negli ultimi anni il processo di informatizzazione della Pubblica Amministrazione ha conosciuto un'altalena fatta di roboanti annunci di innovazione, cospicui investimenti a cui è corrisposta quasi sempre la delusione delle aspettative suscitate.

Non sorprende, quindi, che recenti ricerche evidenzino come, nonostante la diffusione delle tecnologie info-telematiche sia sempre più capillare, l'attività amministrativa continui ad essere saldamente legata al "cartaceo" e che è scarsa la penetrazione dei servizi *on line* della PA.

Indubbiamente la transizione verso un'Amministrazione Digitale è processo più complesso rispetto all'innovazione in ambito privato; i pubblici uffici devono infatti sempre agire "secondo legge" e quindi erano necessari appositi interventi normativi che conferissero all'attività amministrativa elettronica la stessa certezza e affidabilità di quella tradizionale.

L'attenzione del legislatore si è inizialmente concentrata sulla disciplina di alcuni specifici strumenti (firma digitale, protocollo informatico, posta elettronica certificata) che consentissero la legittima riproduzione in modalità informatica dei processi e modelli burocratici esistenti. Tale approccio ha alla lunga mostrato i suoi limiti in quanto ha fortemente limitato i benefici conseguibili con l'uso delle nuove tecnologie sia in termini di efficacia e di efficienza dell'azione amministrativa sia in termini di offerta di servizi *on line* all'utenza.

Per ovviare ai limiti di un'informatizzazione incompiuta è stato adottato il **Codice dell'Amministrazione Digitale** (C.A.D.), D. Lgs. n. 82/2005 che, per la prima volta, ha disciplinato l'*e-government* nel nostro paese avendo riguardo non solo alle esigenze degli uffici pubblici ma anche a quelle degli utenti delle loro prestazioni.

Gli strumenti tecnici e normativi ci sono ormai da tempo, quello che continua a mancare è, invece, un'Amministrazione realmente digitale ed orientata alla soddisfazione dei bisogni di cittadini e imprese.

Appare quindi prioritario riannodare i fili dell'informatizzazione del settore pubblico superando il paradigma "PAcentrico" che fin qui ha dominato il modello di innovazione pubblico.

L'impatto dell'uso delle tecnologie nella attività amministrativa, infatti, non può esaurirsi nell'obiettivo di migliorare le prestazioni sotto il profilo dell'efficienza e di ridurre i costi del funzionamento della macchina burocratica.

La diffusione dell'*e-administration* deve essere incoraggiata per il suo positivo impatto sui costi amministrativi sopportati dalle imprese e sui singoli, oltre che sul miglioramento della qualità della vita e sul maggiore valore aggiunto dei servizi.

Un'Amministrazione che utilizza le nuove tecnologie in modo sistematico e razionale è sicuramente un'Amministrazione più efficiente ed in grado di ridurre notevolmente i costi e di erogare servizi *on line* a cittadini e imprese, ultimamente sempre più penalizzati dall'impossibilità di potersi rapportare alle Pubbliche Amministrazioni in modo telematico.

Per questi motivi, l'Istituto delle Politiche dell'Innovazione ha inteso elaborare e formulare alcune proposte che vanno nella direzione di incentivare la diffusione di una **nuova innovazione nel settore pubblico**.

Pur nella consapevolezza dell'autonomia organizzativa e normativa che la Costituzione attribuisce alle Regioni e agli Enti Locali, si ritiene che tali iniziative debbano essere proposte dallo Stato (e, in particolare, dal dicastero competente "**Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione**"); questa scelta risponde alla necessità di elaborare un modello di innovazione uniforme da condividere con tutti i pubblici uffici.

Il modello di innovazione tratteggiato dalle proposte che seguono è ispirato ai principi della semplificazione, della condivisione delle esperienze e dei saperi, dell'interattività.

In tali proposte la digitalizzazione non rappresenta il fine, bensì il mezzo per migliorare il funzionamento della macchina amministrativa, l'accesso dei privati ai servizi pubblici, la qualità della vita e, in ultima istanza, per rafforzare la democrazia nella nostra società.

Mancato decollo dell'*e-government*: vere ragioni e falsi miti

Le tecnologie non mancano, gli uffici sono cablati, ma i servizi offerti online sono ancora limitati. Il white paper "**L'attuazione dell'*e-government* in Italia: retorica o realtà?**" (scritto da M. Cuciniello e G. Nasi per SDA BOCCONI) ha smentito uno dei luoghi comuni più diffusi sulle ragioni della scarsa digitalizzazione della PA italiana e, cioè, quello secondo cui la dotazione degli uffici pubblici sarebbe carente. L'indagine, che ha avuto particolare riguardo alle amministrazioni comunali, ha accertato che nel 60% dei Comuni con più di 40.000 abitanti il rapporto tra computer e dipendenti è ormai di uno a uno, il 66,4% ha un sito internet da almeno cinque anni e praticamente in tutti i casi (98,4%) almeno l'edificio principale è cablato.

Non è perciò la dotazione tecnologica il problema che impedisce alle amministrazioni italiane di sfruttare tutte le potenzialità della rivoluzione informatica bensì la mancata adozione di modelli di innovazione che siano in grado di cogliere appieno i vantaggi derivanti dall'uso delle nuove tecnologie.

I veri problemi stanno in un *backoffice* frammentato, che si riflette in una scarsa integrazione dei processi e in una limitata offerta di servizi *on line* ai cittadini. A fronte di una domanda sempre più vivace (secondo dati Istat riferiti al 2006 il 46,1% degli italiani utilizza il computer, e metà di questi tutti i giorni, anche se con una certa disomogeneità territoriale), quello che i Comuni – tutti dotati di un sito internet – riescono ad offrire ai cittadini è soprattutto informazione (96%) e interattività limitata, nella forma di possibilità di invio di mail o presenza di forum (89%), mentre sono ancora rari i servizi che consentono di concludere transazioni (21%).

1 - surplus.gov.it

l'ebay dello Stato per la vendita dei beni dismessi dalle PA

Ogni anno beni di vario genere (apparecchiature elettroniche, equipaggiamenti, veicoli, etc.) di proprietà delle pubbliche amministrazioni del valore di milioni di euro vengono accantonati perché sostituiti da modelli più evoluti o perché non in regola con le sempre più severe norme in materia di sicurezza sui luoghi del lavoro.

Lo scopo di **surplus.gov.it** è quello di creare un *e-marketplace on-line*, unico per tutte le Pubbliche Amministrazioni, che sia sicuro, efficiente ed efficace e consenta ai cittadini e alle imprese di partecipare alle aste per l'acquisto dei beni più disparati non più in uso presso le Pubbliche Amministrazioni: computer, auto, aerei, motoscafi, attrezzature tecniche, strumenti musicali, mobili, suppellettili varie, etc.

Attualmente i beni dismessi vengono accantonati in magazzini e cantine, per poi essere smaltiti con ulteriori costi a carico delle Pubbliche Amministrazioni. L'iniziativa **surplus.gov.it** mira a ridurre questi sprechi a vantaggio dei cittadini e delle imprese.

È poi di tutta evidenza che il sistema consentirebbe alle diverse Amministrazioni di assicurare alle procedure di dismissione migliore pubblicità e quindi maggiore partecipazione dei privati, con conseguenti maggiori ricavi. Si fa notare, infatti, che le attuali forme di pubblicità (si pensi, ad esempio, all'affissione all'Albo Comunale) non garantiscono spesso l'arrivo di offerte sicché non è inusuale che si proceda a cessioni a titolo gratuito.

Alle organizzazioni non lucrative verrà conferito un assegno virtuale annuale di importo predeterminato per l'acquisto dei beni dismessi posti in vendita tramite il servizio **surplus.gov.it**.

Quanto alla piattaforma telematica da adottare, poiché siamo convinti che innovare vuol dire anche utilizzare con intelligenza le risorse disponibili senza avvertire il bisogno di crearne necessariamente di nuove, sarà opportuno valutare l'utilizzabilità di piattaforme private già esistenti e collaudate, quale, ad esempio, proprio ebay.

Ciò, ovviamente, a condizione che sia garantita la parità di accesso a tutte le piattaforme eventualmente disponibili, le quali, naturalmente, dovrebbero essere interoperabili e sincronizzate tra loro, in modo tale che, una volta effettuata una

offerta su una piattaforma, in automatico questa risulti anche su tutte le altre piattaforme.

In USA le dismissioni si fanno *on line*

Ogni anno, il Governo federale degli Stati Uniti vende beni in surplus (mobili e immobili) per miliardi di dollari.

Nel settembre del 2006, è stato lanciato il portale **GovSales.gov** (<http://www.govsales.gov>) con l'obiettivo di realizzare un *e-marketplace* sicuro, efficiente, che diventasse l'unico punto di riferimento per tutti coloro che intendessero acquistare beni pubblici dismessi.

Prima di GovSales.gov, le diverse agenzie federali dimettevano i beni governativi attraverso numerosi e disparati metodi (*online* e *offline*); la creazione del portale unico ha semplificato i processi, assicurato maggiore pubblicità alle dismissioni e maggiore ricavato dalle vendite.

2 - **epartecipation.gov.it**

partecipazione diretta on line per i cittadini della società dell'informazione

Le nuove tecnologie consentono di mettere a disposizione dei cittadini nuovi spazi per il loro coinvolgimento nei processi decisionali politici.

L'**e-partecipation** determina un coinvolgimento profondo e continuo per i cittadini che si avvicinano alle pratiche di una democrazia partecipativa di tipo deliberativo.

La deliberazione è un approccio alla costruzione di decisioni in cui i cittadini apportano una molteplicità di punti di vista sui fatti e in cui si sviluppa la discussione attraverso un dialogo critico delle varie opzioni prese in considerazione, realizzando un arricchimento delle prospettive, delle opinioni e della comprensioni dei temi sottoposti.

È un processo quindi di “*costruzione sociale*” delle rappresentazioni di sistema a supporto della produzione di decisioni.

La democrazia deliberativa costituisce quindi l'inclusione di tutti i cittadini nei processi deliberativi che influenzano e determinano le scelte politiche e amministrative.

Questo fa intravedere la possibilità di costituire, attraverso il supporto delle tecnologie digitali e delle reti, comunità di cittadini che cooperano all'interno dei processi deliberativi. Inoltre la crisi del ruolo tradizionale di mediazione politica dei partiti e delle dinamiche democratiche al loro interno fa emergere la necessità di trovare nuove forme di consenso e di partecipazione nelle decisioni della sfera pubblica.

Il sito **epartecipation.gov.it** costituirà un luogo di discussione tra i cittadini, nonché di interazione tra questi e le Istituzioni. Sarà dunque finalizzato a:

- incoraggiare le discussioni tra i visitatori del sito circa i grandi temi all'ordine del giorno;
- fornire una tribuna da cui i cittadini possano pronunciarsi sulle questioni in relazione alle quali rileva l'azione governativa, nonché rivolgere le loro domande agli stessi rappresentanti del Governo italiano, in una sorta di *question time* virtuale;

- in un secondo momento, realizzare vere e proprie forme di consultazione diretta sui temi di maggior rilievo.

Quanto al primo punto, i forum saranno moderati (nei giorni di apertura) dalla redazione.

Al fine di consentire un dibattito aperto e costruttivo il moderatore verificherà prima della pubblicazione dei contributi (della lunghezza massima di 3.000 caratteri) che siano attinenti al dibattito trattato e conformi alle regole elementari del diritto e della *netiquette*.

Ciascun tema rimarrà in discussione per un periodo predefinito (solitamente di due o tre giorni) al termine del quale il moderatore dovrà elaborare una sintesi dei contributi pubblicati; ciascuna sintesi verrà trasmessa al Presidente del Consiglio e ai Ministri competenti per materia.

Il moderatore potrà rifiutare la pubblicazione dei messaggi:

- di natura pubblicitaria o promozionale;
- razzisti o diffamatori, ingiuriosi, aggressivi o violenti;
- contrari al diritto d'autore o alle norme sulla privacy, al diritto all'immagine, al diritto al rispetto della vita privata, o che comunque violino altre disposizioni legislative o regolamentari in vigore.

Per discussioni di migliore qualità, si dovranno evitare:

- i messaggi non argomentati;
- i messaggi scritti unicamente in lettere maiuscole e con segni di punteggiatura ripetuti;
- i messaggi in cui il titolo non sia attinente con il contenuto;
- i messaggi che riportino il nome o l'indirizzo di un sito non governativo o non istituzionale.

Quanto al “*question time* virtuale”, ciascun utente registrato potrà inserire una propria domanda rivolta al Governo specificandone il destinatario: il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro competente per materia.

La domanda, che dovrà rispettare rigorosi requisiti di correttezza, verrà pubblicata *on line* e potrà essere votata dagli altri utenti. Solo le domande che otterranno almeno 500 sottoscrizioni saranno trasmesse al destinatario il quale, entro trenta giorni, pubblicherà on line la propria risposta.

Il servizio sarà multimediale: oltre alla modalità testuale, infatti, le domande potranno essere inviate via video tramite l'apposito canale istituzionale di *Youtube*.

Il Governo francese invita i cittadini a prendere la parola

"Il dibattito è più che necessario: è essenziale". È questo il motto che si legge sulla home page del sito **Forum.gouv.fr** (<http://forum.gouv.fr>) allestito dal Governo francese per stimolare il dibattito dei cittadini sui temi più importanti della propria azione politica.

Il sito è diventato in breve tempo luogo di dibattito in cui i cittadini si confrontano su attuali argomenti di politica interna ed estera, fornendo al Governo pareri, opinioni, idee ed esperienze.

In occasione della Presidenza francese del Consiglio dell'Unione Europea il forum è stato aperto a tutti i cittadini dell'Unione che sono stati invitati a porre domande ai ministri dei ventisette stati membri.

Il forum è stato reso accessibile in cinque lingue (francese, italiano, tedesco, inglese e spagnolo) affinché il più grande numero di cittadini possano accedervi.

Le domande poste più frequentemente saranno selezionate e proiettate durante le tavole rotonde. Le risposte dei ministri saranno, in seguito, postate sul Forum.

Social media al n.10 di Downing Street

Colmare la distanza che separa i cittadini dalla politica: è questo l'obiettivo con cui il Primo Ministro inglese ha avviato il servizio di **e-petitions** (<http://petitions.pm.gov.uk>) attraverso il quale, dal Novembre 2006, chiunque può rivolgere una domanda e ricevere una risposta direttamente dal Primo Ministro.

Tuttavia il web si evolve e il sempre maggiore uso che tutti fanno dei *social media* ha spinto lo staff del Primo Ministro ad aprire propri account sui siti più usati dai cittadini.

Innanzitutto **Youtube** dove il capo del Governo Britannico, attraverso il proprio canale (<http://www.youtube.com/downingst>) risponde alle domande che i cittadini gli rivolgono in video.

Recentemente Gordon Brown ha aperto un proprio canale anche su **Twitter** (<http://twitter.com/DowningStreet>) in cui non si limita a comunicare le attività istituzionali, ma interagisce con gli altri utenti rispondendo alle domande e chiedendo consigli.

3 - yougov.gov.it

un canale istituzionale su YouTube

YouTube è uno dei più grandi UGC - User Generated Content del mondo. Milioni di persone ogni giorno visitano le sue pagine e sfogliano le centinaia di migliaia di video che vi sono ospitati.

Il Governo italiano potrebbe attivare un "Canale Istituzionale" su YouTube aperto a tutte le PA centrali e con sotto-canali a disposizione delle PA locali e periferiche.

Il Capo del Governo, i Ministri, i Sottosegretari, i dirigenti della PA potrebbero utilizzare il canale istituzionale per rivolgersi direttamente ai cittadini senza intermediari e, dunque, abbattendo il rischio di fraintendimenti e/o manipolazioni dell'informazione. Le istituzioni potrebbero, così, rivolgersi alla società civile ed avvicinarsi ad essa senza bisogno di costosi e necessariamente limitati messaggi a reti unificate.

I vantaggi sarebbero innumerevoli: i contenuti sarebbero disponibili 24 h su 24 h, il pubblico sarebbe di milioni di cittadini e prescinderebbe dal Paese di residenza, i video potrebbero contenere messaggi politici, "pubblicità progresso" o, piuttosto istruzioni per l'uso di taluni servizi pubblici o per il pagamento di tasse e tributi.

I Governi europei sono già su YouTube

Alcuni politici e Istituzioni stranieri hanno già iniziato ad utilizzare il popolare UGC per rivolgersi ai propri elettori, cittadini e/o utenti.

Questi sono alcuni esempi:

uk.youtube.com/user/downingst?ob=4 (UK)

es.youtube.com/user/psoe (Spagna)

www.youtube.com/user/BarackObamadotcom

In Francia, le proposte sottoposte ai forum sono spesso illustrate tramite filmati di ministri o funzionari: si veda, ad es: www.forum.gouv.fr/article_archive.php3?id_article=316

4 - consultazionepadigitale.gov.it

un tavolo di lavoro on line per la PA digitale

Il progetto **consultazionepadigitale.gov.it** è volto alla istituzione di un gruppo di lavoro on line dedicato alla elaborazione di proposte normative per l'innovazione nella Pubblica Amministrazione.

Ciascun partecipante potrà scegliere come contribuire al dibattito secondo la disponibilità di tempo.

Verranno proposte tre modalità di partecipazione:

a) votare i contributi selezionati: basterà iscriversi e selezionare i simboli "+" o "-" per incrementare o diminuire il voto delle proposte;

b) inserire un contributo on line: dopo essersi iscritti i partecipanti potranno redigere un contributo di una lunghezza massima di 3.000 caratteri su un tema a scelta tra quelli predefiniti da un comitato di esperti;

c) partecipare ad un gruppo on line: nel corso di tre giorni e su una specifica tematica sarà chiesto di reagire a delle proposte, di elaborare dei contributi e di valutare le idee degli altri partecipanti.

All'esito della consultazione il comitato di esperti redigerà un libro bianco contenente la sintesi dei contributi e delle discussioni svoltesi *on line*.

Il libro bianco sulla PA francese è stato scritto *on line*

Più di 350 mila visitatori e più di 20 mila contributi in cinque mesi: questi i numeri del sito del **Gruppo di lavoro on line sulla pubblica amministrazione** allestito dal Governo francese (<http://www.groupesenligne-ensemblefonctionpublique.org>).

Sono state colte le opportunità offerte dalle nuove tecnologie per condurre il lavoro del gruppo: raccogliere suggerimenti, elaborare proposte, confrontare soluzioni (proposte anche nella tradizionale modalità cartacea) e, infine, pervenire ad un documento di sintesi condiviso. Il tutto con una forte compressione dei tempi che di solito caratterizzano l'azione dei gruppi di lavoro.

Cinque mesi di consultazione sono stati sufficienti per la stesura di un libro bianco, naturalmente disponibile on line all'indirizzo <http://www.ensemblefonctionpublique.org>.

5 - sportellounico.gov.it

un solo sito e una sola procedura per il cambio di residenza ed il rilascio dei certificati dello stato civile

Cogliere le opportunità offerte dalle nuove tecnologie significa superare l'epoca dei "siti vetrina" contraddistinti da un'informazione spesso autoreferenziale privilegiando, invece, un approccio volto alla creazione di sportelli virtuali a disposizione dei cittadini 7 giorni su 7, 24 ore su 24.

sportellounico.gov.it sarà un servizio nazionale on line volto a:

- a) permettere con pochi click di effettuare il cambio di residenza e comunicarlo ad una pluralità di organismi; gli Enti scelti prenderanno atto del nuovo indirizzo e, se sarà il caso, accompagneranno i cittadini negli adempimenti complementari necessari;
- b) rendere possibile il rilascio di certificati di nascita, morte, matrimonio, stato di famiglia e le richieste di correzione relative ai medesimi;
- c) consentire il rilascio del certificato del casellario giudiziale;
- d) offrire la consultazione e la richiesta di aggiornamento delle banche dati delle forze dell'ordine.

I certificati verranno rilasciati *on line* mediante apposizione di un timbro digitale realizzato secondo le specifiche individuate dal gruppo di lavoro istituito dal CNIPA per la scelta della migliore soluzione tecnologica che consenta una rappresentazione alternativa e non alterabile del contenuto del documento e la certificazione della fonte che lo ha emesso.

Il servizio si affiancherà al "Progetto ECRN"- *European Civil Registry Network* per l'integrazione degli uffici di stato civile dei Paesi comunitari e per lo scambio sicuro e certificato degli atti prodotti, prevedendo la creazione di un portale unico nazionale per la massima semplificazione a vantaggio dei cittadini.

In Europa i servizi *on line* sono già realtà

I più importanti Paesi europei hanno, da tempo, avviato con successo sportelli *on line*.

In Francia il portale **Administration 24h/24** (<http://www.service-public.fr/demarches24h24/>) garantisce ai cittadini un facile accesso a molti servizi pubblici. Con specifico riferimento allo Stato Civile i cittadini francesi possono comunicare direttamente on line il cambio di residenza (<https://www.changement-adresse.gouv.fr/>) e richiedere certificati (<https://www.acte-etat-civil.fr/>).

Analoghi servizi sono disponibili in Spagna (<http://ssweb.map.es/cambioDomicilio/>) e Portogallo (<https://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/pt/servicos/alteracao+de+morada/instrucoes?JS=true>).

6 – etutor.gov.it

un esercito di divulgatori per sconfiggere il digital divide

Il progetto è volto alla creazione di un *network* di **eTutor** che assistano i cittadini nell'uso di Internet e dei computer.

Essere un *eTutor* significherà essere aperto ai problemi delle persone e possedere un forte senso di ricettività sociale. È per questo motivo che gli *eTutor* dovranno essere scelti preferibilmente tra non informatici: l'esperienza dimostra che coloro che sanno troppo sui computer e internet hanno difficoltà a spiegare in modo semplice i concetti base. Pertanto, dal momento che al neofita risulta molto più difficile imparare dall'esperto, l'*eTutor* ideale è colui che sa come le cose funzionano ed è felice di condividere le proprie conoscenze con gli altri perché sa che ciò renderà loro la vita più facile.

La maggior parte degli *eTutor* dovranno essere insegnanti, bibliotecari, assistenti sociali selezionati per seguire specifici corsi di formazione.

Gli *eTutor* dovranno:

- a) approfittare del contatto diretto con il pubblico per invitare all'uso di internet e dei computer cercando di attirare l'attenzione della gente sulle potenzialità offerte dal web;
- b) una volta attirata l'attenzione della gente, dovranno divenire dei personal trainer informatici in grado di insegnare semplici nozioni relative all'uso dei programmi di scrittura, dei browser, della posta elettronica;
- c) educare e abituare i cittadini a consultare i siti *web* pubblici e a fruire dei servizi *on line*.

Sul portale **etutor.gov.it** saranno raccolte tutte le informazioni utili per il reclutamento dei *tutor* oltre che per l'iscrizione al programma di alfabetizzazione informatica. Naturalmente parte dell'attività formativa si svolgerà *on line* secondo le più avanzate metodologie di *e-learning*.

Repubblica Ceca: un programma nazionale di azione per l'abbattimento del *digital divide*

Il Ministero degli Interni della Repubblica Ceca ha attuato dal 2003 al 2006 un **Programma Nazionale di Alfabetizzazione Informatica** (NPCL) con l'obiettivo di aiutare i cittadini ad apprendere le nozioni informatiche di base e a superare eventuali timori legati all'uso delle nuove tecnologie.

Il Programma si basava su due ore di corsi, durante i quali i partecipanti venivano introdotti da esperti insegnanti all'uso base del PC, ad Internet e alla posta elettronica.

Al contrario di analoghi corsi a pagamento, la partecipazione ai corsi è stata assicurata prioritariamente a coloro che non avevano facile accesso ai computer e Internet. Ci sono stati anche progetti speciali per i cittadini diversamente abili.

7 – **lemiepratiche.gov.it**

un codice PIN unico per l'accesso ai servizi di tutte le PA

L'esperienza di vari paesi europei, ed in particolare della Francia, dimostra che non si può attendere per l'erogazione dei servizi della PA on line che tutti i cittadini siano dotati di firma digitale. Occorre, perciò, implementare da subito un sistema semplice ma sicuro per consentire l'accesso dei cittadini-utenti tramite autenticazione a tutti i siti delle Pubbliche Amministrazioni nazionali, regionali e locali al fine di fruire dei servizi già disponibili.

Si propone, perciò, di predisporre il rilascio ai cittadini che ne facciano richiesta di un codice PIN presso tutti gli sportelli degli Uffici Postali, previa identificazione del richiedente

Conviene tener conto del fatto che le amministrazioni, al contrario delle banche, non dispongono degli *specimen* delle firme mediante i quali è possibile verificare l'autenticità per confronto. Oltre ciò, salvi i casi in cui la sottoscrizione è necessaria per la validità della procedura amministrativa, la sottoscrizione interviene solo a titolo di prova. Si può quindi ritenere di sopprimere l'esigenza della sottoscrizione per la maggior parte dei servizi elettronici senza alcun rischio giuridico.

In effetti, se nel diritto civile la sottoscrizione del contratto manifesta il consenso delle parti alle obbligazioni che ne derivano, nel diritto amministrativo le procedure che coinvolgono il cittadino non si iscrivono in un analogo quadro contrattuale. Le prove in diritto amministrativo sono libere e i fatti possono essere dimostrati con ogni mezzo; inoltre i dispositivi tecnici propri dei servizi elettronici permettono di soddisfare le esigenze di prova (tracciabilità, identificazione del mittente, data certa, etc.).

Il rilascio di un codice unico di accesso consente la realizzazione del portale **lemiepratiche.gov.it** attraverso il quale ogni cittadino potrà accedere in modo comodo e sinottico a tutti i procedimenti amministrativi che lo riguardano.

Mypage: lo sportello unico on line dei cittadini norvegesi

Mypage (<http://www.norge.no/minside>) è un progetto del Governo norvegese destinato a migliorare la qualità della vita dei cittadini semplificando i rapporti con le pubbliche amministrazioni.

Il portale rappresenta uno sportello unico virtuale in cui effettuare tutte le transazioni con la PA oltre che uno strumento di controllo sulle proprie informazioni detenute dai diversi uffici pubblici.

Da maggio 2007 sono circa 200 i servizi (forniti da 40 PA differenti) ai quali gli oltre 200 mila utenti registrati possono accedere attraverso *Mypage*. La buona risposta dei cittadini e degli uffici ha motivato il Governo norvegese a fissare l'ambizioso obiettivo di rendere disponibili i servizi di tutte le PA disponibili attraverso *Mypage* entro la fine del 2009.

8- cms.gov.it

il sito "prefabbricato" per le PA

Un *Content Management System* (CMS) ovvero "*Sistema di gestione dei contenuti*" è un *software* che risiede su un *server web* ed è volto alla gestione automatizzata di portali per mezzo di una semplice interfaccia cui si accede da remoto tramite password.

Vi sono CMS progettati per uno specifico tipo di contenuti e recentemente sono emersi CMS a sorgente aperto rivolti alla Pubblica Amministrazione (*drupalPA* e *Plonegov*) ma allo stato non esiste ancora un CMS ufficiale per le Pubbliche Amministrazioni.

Si propone di scegliere una delle seguenti opzioni:

- a) sviluppare ex novo un CMS ufficiale a sorgente aperto, pienamente conforme alle norme in materia di accessibilità, da offrire gratuitamente alle Pubbliche Amministrazioni;
- b) sviluppare un CMS ufficiale partendo dal codice sorgente di CMS già esistenti (*fork*).

Si tratta in sostanza di creare uno sportello virtuale prefabbricato che ciascuna Pubblica Amministrazione possa riempire dei propri contenuti e servizi da veicolare all'utente-cittadino, senza per questo dovere affrontare gli ingenti (per ciascuna singola amministrazione) investimenti necessari per la progettazione e l'implementazione del software.

A supporto di quest'attività sarà realizzato il portale **cms.gov.it** quale punto di incontro per tutti i soggetti coinvolti a vario titolo nella realizzazione e gestione dei siti web delle pubbliche amministrazioni. Il portale sarà ispirato ai principi del riuso delle esperienze e degli applicativi e, quindi, sarà uno strumento a disposizione delle Amministrazioni interessate per ricevere informazioni sul riuso del *CMS* e richiedere e scambiare informazioni e soluzioni.

PloneGOV: l'unione (delle competenze e delle esperienze) fa la forza (dei progetti)

Uno dei progetti più interessanti in materia di informatizzazione del settore pubblico - e che sta riscuotendo un discreto successo a livello europeo - è il **PloneGov project** (<http://www.plonegov.org>). Si tratta di un'iniziativa che mira a diffondere e migliorare, presso le PA europee, le applicazioni basate sullo standard del CMS open source **Plone** (<http://www.plone.org>).

La diffusione di Plone in Europa ha portato in poco tempo alla nascita di importanti progetti che hanno utilizzato e sviluppato questo CMS per migliorare molte delle procedure che coinvolgono le pubbliche amministrazioni (soprattutto locali). Tra di essi si segnala **CommunesPlone** (<http://www.communesplone.org/le-projet>), un progetto nato due anni fa per iniziativa di alcuni comuni francesi e belgi. Fino ad oggi il progetto - che ha interessato anche diverse piccole e medie imprese - ha prodotto moduli per ordinare documenti amministrativi, *business directory*, siti web di alcuni enti e un *workflow* per la gestione delle delibere.

9 – imprese.gov.it

lo sportello unico virtuale per le imprese

Uno dei maggiori freni alla nascita di nuove iniziative imprenditoriali e all'attrazione di capitali per gli investimenti esteri è rappresentato dai costi eccessivi (in termini di tempi e di risorse) che gli adempimenti burocratici richiedono alle imprese e dai tempi lunghi - talvolta incerti - per la conclusione dei relativi procedimenti.

Bisogna pertanto agire su due fronti. Da un lato è necessario ridurre e semplificare tutti gli adempimenti amministrativi nel solco di quanto già operato con l'istituzione degli Sportelli Unici per le Attività Produttive. A tal fine tutti i procedimenti dovranno essere gestiti per il tramite delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione attraverso l'unico portale **imprese.gov.it**.

Ciò non significa soltanto semplificare il processo di creazione di imprese con la previsione di una comunicazione unica *on line*. Tutte le successive comunicazioni e richieste dovranno essere gestite in modalità digitale ed essere improntate al principio della decertificazione; non dovranno essere quindi imposti obblighi di documentare o autocertificare dati e circostanze che siano già stati acclarati da altre amministrazioni.

Attraverso il portale sarà inoltre possibile per le imprese effettuare tutte le transazioni con le PA di ogni livello (richieste di autorizzazioni, pagamento dei tributi ecc.).

In Estonia per creare un'impresa ci vogliono soltanto 12 minuti

Grazie al progetto **CREP *Company Registration Portal*** (http://www.rik.ee/index.aw/set_lang_id=2) per creare una nuova impresa in Estonia è sufficiente accedere ad un sito internet ed autenticarsi attraverso la carta di identità elettronica.

La procedura è integralmente digitale ed ha consentito di ridurre i tempi per la creazione di aziende da cinque giorni ad appena 12 minuti.

Il portale CREP è utilizzato anche per trasmettere alle autorità competenti bilanci e modifiche a statuto e atto costitutivo, oltre che per pagare i tributi.

10 – social.gov.it

scambio e condivisione delle conoscenze tra le amministrazioni pubbliche

La piattaforma **social.gov.it** nasce come strumento per gli operatori delle pubbliche amministrazioni.

Obiettivo del progetto è quello di rendere fruibile la conoscenza di ciascuno, perché si trasformi in sapere condiviso ed esperienza collettiva di tutti coloro che operano nei diversi settori della PA. L'idea è quella di offrire agli operatori una piattaforma unica entro la quale sviluppare un *network* di esperienze, informazioni, progetti, *best practices* da condividere tra di loro e con i cittadini.

I pilastri principali di **social.gov.it** sono: informazione, partecipazione e condivisione delle esperienze tra gli utenti. Scopo della piattaforma è quello di creare un luogo virtuale a partire dal quale veicolare una serie di notizie e informazioni legate all'attività istituzionale delle diverse PA. Università, Ministeri, Regioni, Province e Comuni potranno utilizzare questo spazio per promuovere e condividere progetti, eventi ed esperienze.

Social.gov.it si configura come piattaforma di comunicazione di servizio strutturata su più livelli:

- a) *E-learning*: un luogo virtuale nel quale riuscire a veicolare lezioni, presentazioni di progetti, convegni, workshop;
- b) *Knowledge Management Sistem (KMS)*: un sistema in grado di creare, raccogliere e classificare informazioni provenienti da varie fonti di dati, in modo organizzato e strutturato. Queste informazioni saranno successivamente distribuite agli utenti, sulla base di interessi ed esigenze di ognuno, attraverso un'interfaccia intuitiva e di semplice utilizzo.
- c) *Social Network*: il social network metterà in rete gli operatori della PA e renderà disponibili oltre che replicabili anche in altre realtà, le esperienze di gestione e organizzazione dei servizi per i cittadini.

Intellipedia: la Wikipedia dei servizi segreti

Intellipedia è un progetto dell'ODNI (*Office of the Director of National Intelligence*) ed è stata creata per condividere l'informazione su alcuni dei più spinosi problemi con cui deve confrontarsi l'*intelligence* statunitense, e per fornire una tecnologia brillante ed incisiva alla sua "forza lavoro" sempre più giovane.

Il wiki fornisce una tale flessibilità che diversi uffici della comunità lo usano per mantenere e trasmettere la conoscenza sulle operazioni e sugli eventi di ogni giorno. Ogni soggetto autorizzato alla lettura può altresì creare il proprio *account* e modificare le voci di questa particolare enciclopedia.

Ad oggi, il wiki è utilizzato da circa 35.000 agenti federali e non è ad accesso pubblico.

11 - informazionepubblica.gov.it

l'accesso ai dati pubblici

Nella Società dell'informazione l'accesso e la disponibilità di informazioni è un irrinunciabile elemento di democrazia ed un fondamentale fattore competitivo per il mondo imprenditoriale. Lo Stato direttamente ed attraverso una moltitudine di Enti da esso controllati e finanziati produce una quantità enorme di informazioni che solo in minima percentuale viene posta a disposizione della collettività e/o di quanti potrebbero utilizzarla per l'esercizio di diritti civili o, piuttosto, per scopi economici. Esempi di informazione pubblica sono le leggi, i dati metereologici, i dati statistici e demografici ecc.

Tali informazioni che sono prodotte attraverso finanziamenti pubblici ed hanno carattere pubblico dovrebbero essere rese disponibili attraverso piattaforme telematiche, in formati documentali aperti ed a prezzo di costo almeno nella loro forma "originale".

Un esempio. Non si può esigere dai cittadini il rispetto di leggi che, attualmente, essi possono conoscere esclusivamente attraverso l'intermediazione di un professionista del diritto. Occorre utilizzare gli strumenti informatici esistenti per rendere disponibile ai cittadini il testo consolidato delle leggi vigenti a condizioni di accessibilità intuitive.

Ecco, dunque, le ragioni per un portale unitario di accesso ai dati pubblici della pubblica amministrazione italiana.

Ogni soggetto produttore di informazioni pubbliche sarà normativamente tenuto a renderle disponibili attraverso **informazionepubblica.gov.it**; i dati, inoltre, dovranno essere organizzati nel portale, non in base alle amministrazioni che li hanno prodotti, ma in base alla natura dei dati stessi.

I portali unici di accesso alle informazioni pubbliche nel mondo

www.service-public.fr, "le portail de l'administration française", avviato nel novembre del 2000, costituisce un punto di riferimento per i cittadini francesi che vogliono accedere a informazioni e servizi del loro Governo.

www.usa.gov, il portale di accesso alle informazioni del Governo statunitense, organizzate per materie e sottomaterie: si clicchi, ad esempio, su *Defense and International* (voce suddivisa in *Military, international affairs, trade, embassies, visas, immigration*), oppure su *Environment, Energy, and Agriculture* (suddivisa in *Weather, farms, solar, gas, electricity, recycling, natural resources*).

12 - turismo.gov.it

una piattaforma multimediale per la promozione turistica del "Bel paese"

E' di pochi mesi fa la chiusura del portale "Italia.it", punta dell'iceberg di un ambizioso - e costosissimo - progetto mirante alla valorizzazione sul web del patrimonio culturale, architettonico e paesaggistico del nostro paese.

Il progetto è fallito, in particolare, per l'eccessivo sbilanciamento tra piattaforma e contenuti: da un lato, l'attenzione (e le risorse economiche) sono state rivolte prevalentemente alla struttura tecnologica del sito; dall'altro lato, i contenuti - rivelatisi in seguito discutibili e poco "cliccati" - sono stati creati *ad hoc* per le pagine del portale, senza dunque tenere presente l'enorme quantità di dati, sia pubblici che privati, già presenti sul web e notissimi sia ai turisti che agli operatori del settore.

Ritenendo comunque indispensabile l'esistenza ed il funzionamento effettivo di un canale promozionale telematico che veicoli anche all'estero la bellezza, l'arte e la cultura del nostro paese, **turismo.gov.it** potrà assolvere a questa funzione rispettando al contempo i più elementari canoni di efficienza ed economicità dell'azione amministrativa, e partendo dal presupposto che innovare significa anche saper riutilizzare le risorse digitali già esistenti.

Il punto di partenza non sarà più la realizzazione della piattaforma, ma la raccolta dei contenuti. E i contenuti, inoltre, dovranno essere quelli già a disposizione delle amministrazioni pubbliche, sia centrali che locali, che perseguono la valorizzazione del patrimonio culturale, paesaggistico e architettonico del nostro Paese.

Saranno, dunque, tali informazioni, di carattere pubblico, a costituire l'ossatura di turismo.gov.it. A tali dati, inoltre, sarà opportuno affiancare anche contenuti di natura privata, da indicizzare sul nuovo portale per mezzo di specifici motori di ricerca.

Quanto alla piattaforma, le tecnologie oggi esistenti consentono di realizzare un portale dotato di vera e propria multimedialità - a titolo esemplificativo, si vedano in tal senso i *tools on line* di Google. La multimedialità è una caratteristica fondamentale per un sito web nel settore turismo: il portale, dunque, conterrà mappe, itinerari, fotografie, documenti, ecc.

Francesi e spagnoli viaggiano già *on line*

La Francia, già nel 2003 ha registrato 8 milioni di visitatori sul proprio portale istituzionale www.franceguide.com

La Spagna, si è dotata da tempo di www.tourspain.es, sito dell'Ente del Turismo per la diffusione del marchio Spagna.

L'esperienza certamente più rilevante è quella del portale australiano (www.australia.com), che con una promozione personalizzata sulle esigenze del potenziale turista, nel 2003 ha portato nel suo sito istituzionale circa 16 milioni di visitatori.

L'istituto per le politiche dell'innovazione

L'istituto per le politiche dell'innovazione costituisce un progetto collaborativo, nato sul web tra professionisti, informatici, economisti che hanno a cuore le sorti dell'innovazione e che credono che l'innovazione rappresenti un'irrinunciabile opportunità per il Paese.

L'Istituto si propone di studiare le tematiche dell'innovazione da ogni possibile angolo di visuale – giuridico, informatico, economico e sociologico –, raccogliere stimoli dal mondo universitario come da quello imprenditoriale, fornire occasioni di confronto, dialogo e collaborazione tra aziende, istituzioni e società civile e, quindi, formulare al Governo ed al Parlamento proposte, idee e suggerimenti per la gestione di una politica dell'innovazione che consenta al Paese di cogliere le opportunità che le nuove tecnologie offrono.

L'Istituto è apartitico e indipendente.

Ogni eventuale finanziamento da parte di istituzioni pubbliche o enti privati non varrà in alcun modo a condizionarne il pensiero, la filosofia o gli obiettivi e verrà gestito in totale trasparenza, utilizzando proprio i nuovi strumenti informatici e telematici.

L'Istituto nell'ambito della propria attività svolgerà studi e ricerche, organizzerà convegni e tavole rotonde off-line e on-line, promuoverà referendum attraverso i nuovi strumenti di democrazia elettronica, avvierà sperimentazioni innovative, sosterrà forme di imprenditoria giovanile che abbiano per oggetto le nuove tecnologie nonché lo sviluppo della creatività sul web.