

Dossier **Amministrare 2.0**

Amministrare 2.0



PA e cittadini
Si incontrano on line?

Indice

Note di sintesi

Che cos'è Panel PA

Amministrare 2.0: i risultati

Approfondimenti

- "Amministrare 2.0": un Tavolo permanente di lavoro per le città digitali
- PA 2.0, una metafora utile in tempo di crisi
- Di Brunetta, delle idee, dell'orgoglio e dei cinesi per un'Amministrazione 2.0
- Troppi turisti a Venezia? Ancora una volta la soluzione è nella Rete
- Venezia Città Digitale
- Amministrazione 2.0: per il Comune di Venezia filosofia "open" (mind & source)
- Web 2.0 per educare la PA al cambiamento

Speciale progetti

Città 2.0: Reggio Emilia

- Progetti:**
- 1) BluTù il contatto in più
 - 2) Il web 2.0 per i Servizi Sociali
 - 3) Portale Giovani
 - 4) Fondazione per lo Sport: Comunità virtuale delle società sportive associate alla Fondazione per lo Sport del Comune di Reggio Emilia
 - 5) Lepida Scuola
 - 6) Progetto Badanti

Note di sintesi

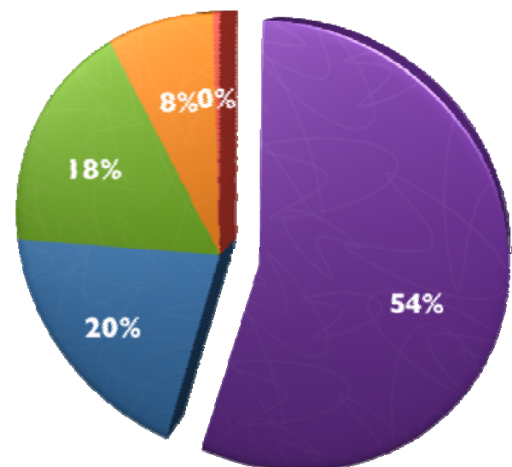
La spinta che ha portato gli enti locali ad utilizzare il web quale strumento per migliorare la qualità dei servizi offerti alle famiglie e alle imprese sembra essere irrimediabilmente rallentata. Se dal punto di vista quantitativo il processo è sostanzialmente completo – dal 1996 al 2002 la telematica ha in poco tempo raggiunto la totalità degli enti maggiori: comuni capoluogo, province e regioni - dal punto di vista delle funzionalità implementate gli ultimi sei anni hanno registrato un deciso rallentamento: la maggior parte degli attori locali ha raggiunto un primo livello di telematizzazione quasi esclusivamente votato alla comunicazione istituzionale.

La fase di stallo è imputabile ad almeno tre ordini di motivi. In primo luogo l'abbandono della logica di governance originaria. La città digitale non può prescindere da una logica collaborativa che vede i diversi attori locali impegnati a raggiungere una visione condivisa del ruolo della telematica locale. Gran parte delle iniziative, invece, si sono sviluppate come esperienze isolate dei diversi soggetti locali con pochissima propensione alla collaborazione. Il secondo aspetto riguarda l'incompletezza dell'offerta: i cambiamenti e le iniziative si sono limitati ad introdurre nuove modalità (telematiche) per fornire informazioni ai cittadini o per erogare servizi. Pochissimo è stato fatto invece nel cosiddetto back-office, dove le nuove tecnologie avrebbero potuto portare grandi innovazioni dal punto di vista dell'efficienza e delle prassi burocratiche. Infine il fallimento delle politiche di inclusione. I servizi telematici cittadini piuttosto che favorire l'inclusione e la partecipazione tra le diverse categorie sociali e culturali hanno aumentato il divario fra queste. Alle povertà e alle esclusioni materiali si sono aggiunte quelle tra coloro che hanno le possibilità e le capacità di accedere alle informazioni e ai servizi on line e quelli che sono di fatto esclusi da tale servizi per motivi culturali, sociali o strutturali.

A queste difficoltà, tutte interne al processo di telematizzazione della pubblica amministrazione, si aggiunge il problema che scaturisce dalla frattura sempre più profonda che si è creata tra i cittadini e le istituzioni di riferimento che trova origine nella mancanza di una cultura della collaborazione e della partecipazione.

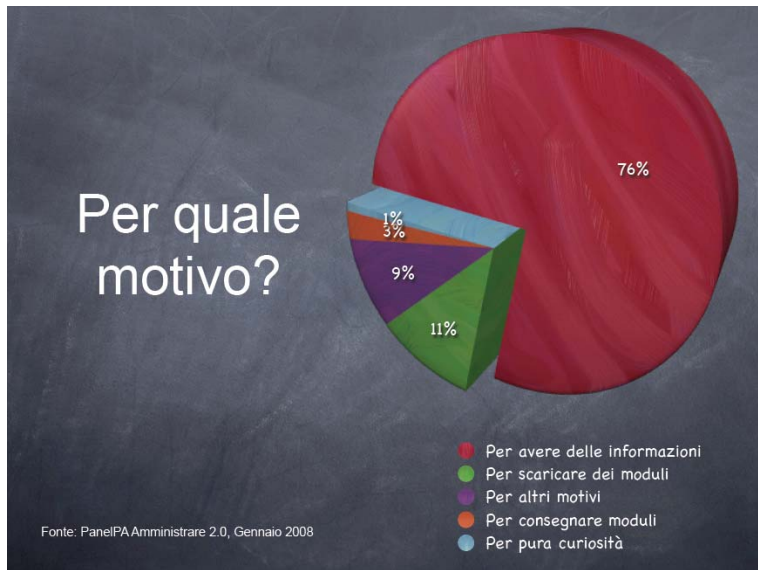
I risultati del Panel PA sull'e-democracy esprimevano già con chiarezza le problematiche principali legate al tema. Agli intervistati è stato chiesto quali fossero secondo loro gli aspetti più importanti e più incisivi dell'e-democracy e un'ampia maggioranza (54%) ha indicato l'accesso diffuso da parte dei cittadini alle informazioni e la maggiore trasparenza dei processi decisionali. Molto meno sono invece coloro che si riferiscono

Quali sono, secondo Lei, gli aspetti più importanti e incisivi dell'e-democracy?



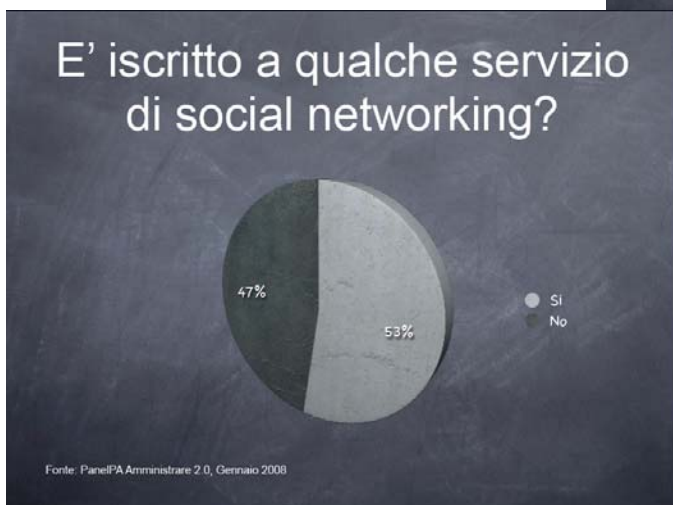
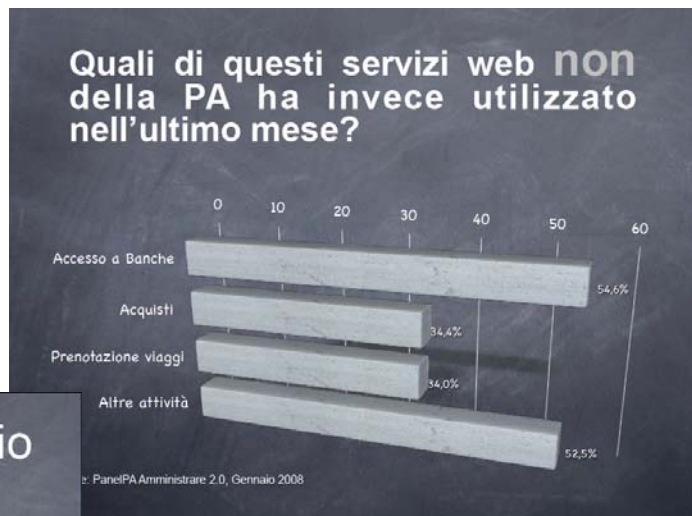
- l'accesso diffuso da parte dei cittadini alle informazioni e la maggiore trasparenza dei processi decisionali
- la possibilità di avviare nuove forme di collaborazione tra le amministrazioni locali e i cittadini
- il poter partecipare alle decisioni riguardanti il territorio di riferimento
- il poter esprimere opinioni, giudizi e idee inerenti il governo del territorio
- non saprei indicare

alle modalità più interattive e partecipative che le nuove tecnologie offrono se applicate ai rapporti tra cittadine e amministratori.



Il fatto che le potenzialità più innovative messe a disposizione dalle nuove tecnologie non siano ancora pienamente sfruttate è un dato nuovamente confermato dalla community di FORUM PA in questo ultimo Panel "Amministrare 2.0": il 76% di chi negli ultimi mesi si è collegato al sito web di una pubblica amministrazione lo ha fatto per ricevere informazioni.

Usano Facebook, accedono alle banche on line e comprano su internet, ma dai siti web della PA si aspettano solo informazioni e trasparenza, non interazione e partecipazione. È evidente che gli intervistati esplicitano con chiarezza la necessità di vedere risolti ancora i bisogni "primari" della nuova cittadinanza digitale: essere informati delle attività dei propri amministratori piuttosto che immaginarsi un loro ruolo attivo, mediato dalle tecnologie, nella gestione del proprio territorio di riferimento e dei beni comuni.



Questi stessi utenti sono consapevoli che la diffusione di strumenti web 2.0 nella PA locale è ferma ancora ad uno stadio di sperimentazione limitato ad alcune realtà (lo pensa il 47% di chi ha risposto all'indagine) e pensano che ad ostacolare la diffusione di questi sistemi sia soprattutto una resistenza di tipo culturale (52%), più che le difficoltà

organizzative, l'insensibilità politica o la complessità tecnologia (Tab. 8). Ma, ancora una volta, se si chiede quali cambiamenti porterebbe l'adozione di strumenti web 2.0 da parte della PA, solo il 12% del campione ipotizza che i cittadini avrebbero più voce nella gestione della cosa pubblica, mentre la maggioranza (il 71%) si ferma a uno

step meno avanzato e parla di una maggiore immediatezza nei rapporti cittadino-istituzione.

Come dice il Ministro Brunetta la Pubblica Amministrazione deve diventare il volano di un nuovo ciclo di sviluppo. Per far questo però, aggiungiamo noi, bisogna avviare una nuova fase di modernizzazione ed informatizzazione mirata ad una maggiore partecipazione dei cittadini.

Ma come rilanciare, all'interno dei processi della pubblica amministrazione locale, il web 2.0 e la logica partecipativa su cui si fonda? Mettendosi insieme e condividendo strumenti, obiettivi ed esperienze. È proprio quello che proveranno a fare i Comuni del Tavolo Permanente di Lavoro Amministrare 2.0: un'iniziativa nata per favorire il confronto e la collaborazione tra le realtà più attive e disposte a puntare sugli strumenti del web 2.0 per migliorare la qualità dei servizi offerti a famiglie e imprese, incoraggiare la condivisione e l'arricchimento dei saperi interni alle organizzazioni stesse, sostenere la diffusione dei processi di partecipazione dei cittadini.

Anche da questi dati partirà la riflessione degli enti locali che, attraverso il Tavolo Permanente di Lavoro Amministrare 2.0, potranno contribuire al salto di qualità da una situazione di sperimentazione limitata ad alcune eccellenze, ad una di approfondimento, discussione e progressiva applicazione di questi strumenti.

Il 2.0 come strumento e come metafora	
Il potere di valutare è dato all'utente	La PA 2.0 deve permettere ai cittadini di esprimere facilmente ed intuitivamente il loro giudizio sui servizi che adoperano
Sfruttare l'intelligenza collettiva	Nessuno conosce meglio le caratteristiche necessarie per i servizi pubblici meglio di chi li usa, nessuno conosce i processi amministrativi meglio di chi nella PA lavora con competenza
I dati come tessere di puzzle sempre nuovi	Il cittadino deve avere la possibilità di "remixare" tutti i dati che lo riguardano
La nascita del "prosumer"	Ai servizi pubblici il cittadino non accede solo come consumatore ma ne diventa lui stesso produttore (il crowdsourcing)
La necessità del lifelong learning	Una PA 2.0 non può che essere un'organizzazione basata sulla formazione continua, sulla circolarità della conoscenza, sulla sperimentazione

Che cos'è PanelPA

A partire da novembre 2008 FORUM PA lancia il progetto PanelPA tramite il quale intende valorizzare le competenze della propria community, utilizzandole sotto forma di Panel per raccogliere valutazioni e indicazioni sui principali argomenti e processi che investono l'Innovazione nei sistemi territoriali locali.

Dal punto di vista operativo PanelPA è costituito da un breve questionario strutturato su un tema di volta in volta individuato, che sarà inviato, tramite la newsletter di FORUM PA, agli iscritti alla community che potranno rispondere direttamente on line. Insieme alle domande strutturate il questionario offre la possibilità agli intervistati di fornire indicazioni e suggerimenti sui temi proposti.

Non si tratta di un campione rappresentativo (le risposte saranno su base volontaria), ma di un panel di esperti e di interessati altamente qualificato. La cadenza delle indagini è mensile e i primi esperimenti effettuati ci hanno mostrato che ad ogni indagine rispondono 3.000/4.000 persone, ma contiamo di aumentare questo numero secondo la logica della creazione di valore attraverso la partecipazione e la collaborazione della rete.

Ogni indagine, infatti, viene valorizzata e restituita a tutti i partecipanti e i membri della community sotto forma di contenuti sintetici e analitici, all'interno di specifici dossier. La forma tipo di un dossier è la seguente:

- Commento dei risultati;
- Intervista ad un esperto del tema trattato;
- Riferimenti e commenti ai migliori contributi dei partecipanti a FORUM PA sul tema.

Ci sono degli argomenti apparentemente centrali per la modernizzazione del nostro paese di cui improvvisamente non si parla, non si discute più.

Con i nostri dossier vorremmo fare il punto sia delle aspettative degli operatori sia delle realizzazioni finalizzate a portare nel nostro paese una cultura della trasparenza e della partecipazione.

Amministrare 2.0: i risultati

Valutazione dei servizi on line

Tabella 1

Lei ha avuto modo negli ultimi mesi di accedere a un sito internet della pubblica amministrazione?		
	Risposte	Percentuale
Nessuna risposta	0	0
Sì, almeno una volta negli ultimi sei mesi (1)	437	24,62%
Sì, almeno una volta nell'ultimo mese (2)	1295	72,96%
No, negli ultimi mesi non mi è capitato (3)	43	2,42%
	1775	100%

Fonte: PanelPA Amministrare2.0 – Gennaio 2008

Tabella 2

Se sì al sito di quale amministrazione si è collegato l'ultima volta?		
	Risposte	Percentuale
<i>Nessuna risposta</i>	43	
Sito del comune di residenza (1)	322	18,59%
Siti di altri enti locali (2)	313	18,07%
Siti di ministeri (ad esempio agenzia delle entrate) (3)	641	37,01%
Siti di altri enti centrali (4)	123	7,10%
Altri siti della Pubblica Amministrazione (5)	333	19,23%
	1732	100%

Fonte: PanelPA Amministrare2.0 – Gennaio 2008

Tabella 1

Per quale motivo?		
	Risposte	Percentuale
<i>Nessuna risposta</i>	43	
Per pura curiosità (1)	15	0,87%
Per avere delle informazioni (2)	1321	76,27%
Per scaricare dei moduli (3)	182	10,51%
Per consegnare dei moduli on line (4)	50	2,89%
Per altri motivi (5)	164	9,47%
	1732	100%

Fonte: PanelPA Amministrare2.0 – Gennaio 2008

Tabella 3

Complessivamente si ritiene soddisfatto delle informazioni o del servizio che ha ottenuto?		
	Risposte	Percentuale
<i>Nessuna risposta</i>	43	
Molto soddisfatto (1)	235	13,57%
Abbastanza soddisfatto (2)	1165	67,26%
Poco soddisfatto (3)	296	17,09%
Per niente soddisfatto (4)	36	2,08%
	1732	100%

Fonte: PanelPA Amministrare2.0 – Gennaio 2008

Tabella 4

Per quali motivi negli ultimi mesi non ha mai usato i servizi on line della PA?		
	Risposte	Percentuale
<i>Nessuna risposta</i>	1733	
Perché non ne avevo bisogno (1)	30	71,43%
Perché non li ritengo pratici (2)	3	7,14%
Perché non mi fido (3)	0	0,00%
Perché comunque per questo tipo di servizi preferisco i contatti diretti (4)	0	0,00%
Altri motivi (5)	9	21,43%
	42	100%

Fonte: PanelPA Amministrare2.0 – Gennaio 2008

Tabella 5

Quali di questi servizi web non della PA ha invece utilizzato nell'ultimo mese? (Scegli una o più delle seguenti voci)		
	Risposte	Percentuale
Banche on line (1)	969	54,59%
Siti per acquisti on line (2)	610	34,37%
Prenotazione viaggi (3)	604	34,03%
Altre attività on line (4)	931	52,45%

Fonte: PanelPA Amministrare2.0 – Gennaio 2008

Tabella 6

A quale dei seguenti strumenti di social network lei è iscritto e partecipa? (Scegli una o più delle seguenti voci)		
	Risposte	Percentuale
A Facebook sono iscritto ma accedo raramente (1)	360	20,28%
A Facebook sono iscritto e accedo abitualmente (2)	336	18,93%
Su My Space sono iscritto ma accedo raramente (3)	104	5,86%
Su My Space sono iscritto e accedo abitualmente (4)	20	1,13%
Su Flickr sono iscritto ma accedo raramente (5)	89	5,01%
Su Flickr sono iscritto e accedo abitualmente (6)	33	1,86%
Sono iscritto ad altre piattaforme di social networking (7)	486	27,38%
Non sono iscritto ad alcuna piattaforma di social networking (8)	840	47,32%

Fonte: PanelPA Amministrare2.0 – Gennaio 2008

Tabella 7

Con quali delle seguenti affermazioni si trova maggiormente d'accordo? (1 per niente d'accordo, 5 massimo accordo)							
	Nessuna risposta	1	2	3	4	5	Totale
1-[Non c'è alcun problema nell'effettuare transazioni on line con la Pubblica Amministrazione in termini di sicurezza e di privacy]	0	161	286	557	455	316	1775
	0	9,08%	16,11%	31,38%	25,63%	17,8%	100%
2-[Dalle community on line si imparano più cose che dai propri colleghi diretti]	3	225	423	630	355	159	1772
	-	11,57%	23,87%	35,55%	20,03%	8,97%	100%
3-[L'informatizzazione di procedure, come quella della cancelleria penale, è un rischio per la privacy dei cittadini]	2	403	509	504	224	133	1773
	-	22,73%	28,71%	28,43%	12,63%	7,50%	100%

Fonte: PanelPA Amministrare2.0 – Gennaio 2008

Le potenzialità dello strumento Amministrare 2.0

Tabella 8

Secondo lei quali sono gli ostacoli principali alla diffusione, all'interno della Pubblica Amministrazione, di questi sistemi?

	Risposte	Percentuale
Nessuna risposta	0	0
Complessità tecnologia (1)	83	4,67
Resistenze culturali (2)	927	52,23
Difficoltà organizzative (3)	508	28,62
Insensibilità politica (4)	257	14,48
	1775	100

Fonte: PanelPA Amministrare2.0 – Gennaio 2008

Tabella 9

Nei rapporti tra cittadini e amministrazioni l'adozione degli strumenti del Web 2.0 da parte delle Pubbliche Amministrazioni farà sì che:

	Risposte	Percentuale
Nessuna risposta	0	0
I cittadini abbiano maggior voce nella gestione della cosa pubblica (1)	220	12,39
I rapporti cittadino-istituzione si caratterizzeranno per maggiore immediatezza (2)	1269	71,49
Si introdurrà un maggiore controllo sociale (4)	183	10,32
Non cambierà nulla (5)	103	5,8
	1775	100

Fonte: PanelPA Amministrare2.0 – Gennaio 2008

Tabella 10

Nell'organizzazione interna della Pubblica Amministrazione l'adozione di strumenti web 2,0:

	Risposte	Percentuale
Nessuna risposta	0	0
Migliorerà l'efficienze interna dei diversi enti (1)	1155	65,07
Ridurrà i rapporti gerarchici a favore di una maggiore collaborazione interna (2)	356	20,06
Permetterà di far emergere i più meritevoli (3)	66	3,72
Non cambierà nulla (4)	198	11,15
	1775	100

Fonte: PanelPA Amministrare2.0 – Gennaio 2008

Tabella 11

Attualmente, sul sito della sua Città, l'amministrazione ha implementato tecnologie o strumenti web 2,0?

	Risposte	Percentuale
Nessuna risposta	0	0
Sì (1)	387	21,8
No (2)	508	28,62
Non so (3)	880	49,58
	1775	100

Fonte: PanelPA Amministrare2.0 – Gennaio 2008

Approfondimenti

"Amministrare 2.0": un Tavolo permanente di lavoro per le città digitali



Si sono incontrate a Venezia, il 6 febbraio 2008, alcune amministrazioni locali che stanno sperimentando una nuova filosofia di governo, basata su un sistema aperto e partecipato che utilizza le logiche e gli strumenti del web 2.0. Dall'incontro è nato ufficialmente il [Tavolo permanente di lavoro "Amministrare 2.0"](#), un'iniziativa di FORUM PA e Comune di Venezia,

ideata per favorire lo scambio e la condivisione di strumenti, obiettivi ed esperienze tra tutte le realtà che vogliono **rimettere i cittadini al centro del processo di sviluppo della PA digitale**.

Un'amministrazione 2.0, infatti, è un'amministrazione che si mette dalla parte dei cittadini e che con i cittadini stabilisce una **relazione bidirezionale**, perchè è consapevole che nessuno meglio di loro può valutare servizi e progetti, segnalare eventuali criticità, manifestare esigenze e bisogni e fare proposte per soddisfarli. Ma c'è di più: è un'amministrazione che sceglie di improntare tutti i suoi processi, anche quelli interni, sui principi della **condivisione** e della **collaborazione**, di sfruttare l'[intelligenza collettiva](#) coinvolgendo le risorse a sua disposizione per migliorare la gestione interna e l'efficienza dei servizi offerti. E, infine, è un'amministrazione che sceglie di fare tutto questo sfruttando le opportunità offerte dalle nuove tecnologie e dagli strumenti del web 2.0.

Ai **Comuni di Venezia, Monza, Parma, Reggio Emilia, Trieste e Udine** il ruolo di soggetti fondatori del Tavolo permanente di lavoro "Amministrare 2.0". Alla prima riunione era presente anche Gianluigi Cogo, della Direzione Sistema Informatico della Regione Veneto. Questi enti hanno sottoscritto la Carta del Tavolo Permanente di Lavoro (contenente principi fondativi, obiettivi, struttura) e il Piano operativo per il 2009, anno in cui la presidenza sarà ricoperta da Venezia, in quanto amministrazione promotrice, mentre FORUM PA avrà la direzione operativa.

Naturalmente la partecipazione è aperta ad altri enti che vorranno aggiungersi in qualità di "aderenti" al Tavolo, che avrà durata triennale (2009-2011). Anzi, lo spirito dell'iniziativa è proprio quello di **estendere il più possibile il contagio della filosofia dell'amministrazione 2.0**. E il vice sindaco del Comune di Venezia, **Michele Vianello**, sottolineando proprio questa esigenza di condivisione, ha evidenziato la disponibilità della sua città nel "mettere a disposizione software e soluzioni organizzative per avviare sinergie di intenti con le altre città, in un processo circolare di scambio di esperienze positive". ([guarda l'intervista](#) a Michele Vianello)

Insomma, un cambiamento è possibile. Ma deve partire dalla mentalità; come dire che servono certamente i mezzi e le infrastrutture tecnologiche, ma deve esserci anche la predisposizione ad utilizzarli e a sfruttare fino in fondo le opportunità che offrono. Oggi questa meta appare ancora lontana, come dicono anche i dati emersi dall'[indagine "Amministrare 2.0"](#), condotta da FORUM PA sugli iscritti alla propria community, e presentati in anteprima a Venezia proprio in occasione del primo incontro del Tavolo.

Dall'indagine emerge, infatti, che **le potenzialità più innovative messe a disposizione dalle nuove tecnologie (partecipazione, collaborazione, scambio di esperienze) non sono ancora pienamente sfruttate**, anche per un problema culturale. A confermarlo è, in particolare, un dato: il 76% di chi negli ultimi mesi si è collegato al sito web di una pubblica amministrazione lo ha fatto per ricevere informazioni. E, se si chiede quali cambiamenti porterebbe l'adozione di strumenti web 2.0 da parte della PA, solo il 12% del campione ipotizza che i cittadini avrebbero più voce nella gestione della cosa pubblica, mentre la maggioranza (il

71%) si ferma a uno step meno avanzato e parla di una maggiore immediatezza nei rapporti cittadino-istituzione.

Diversi e stimolanti gli spunti di riflessione lanciati dai partecipanti al Tavolo. Eccone alcuni, che abbiamo raccolto direttamente dalla loro voce:

- la necessità di applicare i paradigmi e la filosofia del web 2.0 prima di tutto ai sistemi di relazione fra le persone, superando le rigide limitazioni imposte dalle gerarchie interne alle amministrazioni ([sul sito \[sul sito forum.pa.it\]\(http://sul_sito_forum.pa.it\) puoi guardare l'intervista](http://sul_sito_forum.pa.it_puoi_guardare_l'intervista) a **Gianluigi Cogo**, Direzione Sistema Informatico della Regione Veneto. Leggi anche l'intervento di Cogo sul suo [blog](#));
- la scelta di utilizzare il web davvero come una piattaforma, per lavorare in modo condiviso attraverso la rete e alleggerire la gerarchia organizzativa ([sul sito \[sul sito forum.pa.it\]\(http://sul_sito_forum.pa.it\) puoi guardare l'intervista](http://sul_sito_forum.pa.it_puoi_guardare_l'intervista) a **Mauro Bonaretti**, Direttore Generale del Comune di Reggio Emilia);
- l'idea di creare un'organizzazione collaborativa, anziché gerarchizzata, in cui le innovazioni dal basso vengono messe a disposizione della comunità, del personale che lavora per un unico scopo, che è quello di servire il cittadino ([sul sito \[sul sito forum.pa.it\]\(http://sul_sito_forum.pa.it\) puoi guardare l'intervista](http://sul_sito_forum.pa.it_puoi_guardare_l'intervista) a **Paolo Coppola**, Assessore all'innovazione ed e-government del Comune di Udine);
- il problema del digital divide e la necessità di investire per "educare" l'utenza ([sul sito \[sul sito forum.pa.it\]\(http://sul_sito_forum.pa.it\) puoi guardare l'intervista](http://sul_sito_forum.pa.it_puoi_guardare_l'intervista) a **Claudio Giacomelli**, Assessore Sistemi Informativi e Innovazione Tecnologica del Comune di Trieste);
- il salto di qualità da un'amministrazione che fornisce informazioni ai cittadini a un'amministrazione che li coinvolge come parte attiva ([sul sito \[sul sito forum.pa.it\]\(http://sul_sito_forum.pa.it\) puoi guardare l'intervista](http://sul_sito_forum.pa.it_puoi_guardare_l'intervista) a **Pierfranco Maffè**, Assessore con Delega alla Comunicazione del Comune di Monza);
- la possibilità, attraverso un dialogo proattivo con i cittadini, di costruire servizi sempre più tagliati sulle loro esigenze e sui loro bisogni ([sul sito \[sul sito forum.pa.it\]\(http://sul_sito_forum.pa.it\) puoi guardare l'intervista](http://sul_sito_forum.pa.it_puoi_guardare_l'intervista) a **Mario Marini**, Assessore Sviluppo Innovazione Tecnologica Urbana del Comune di Parma).

Il prossimo incontro del Tavolo è in programma il **13 maggio** a Roma nell'ambito di **FORUM PA 2009** (Fiera di Roma, 11-14 maggio).

PA 2.0, una metafora utile in tempo di crisi

Editoriale di Carlo Mochi Sismondi, Direttore generale di FORUM PA

“Quelli che con una bella dormita passa tutto... anche il cancro, oh yes!” cantava nel 1975 un ispirato Enzo Jannacci in una [ballata](#) passata alla storia. Il verso mi torna in mente ascoltando tanti discorsi di esperti e politici che parlano di come uscire dalla crisi. In realtà, a quel che dicono, la panacea ci sarebbe: basterebbe avere fiducia, essere ottimisti, pensare positivo...insomma una bella dormita! Temo che le cose siano invece un po' più complicate e che la fiducia non cresca come erba spontanea dei campi, ma vada pazientemente coltivata. Proviamo allora, ancora una volta nel nostro orticello e con tenace caparbità, a fare un esercizio per capire come può e deve cambiare la PA perché questa fiducia nasca e metta radici.

Questa volta lo faccio aiutandomi con una parola di moda che è insieme anche una metafora di quel che voglio dire. il “web 2.0” [\[1\]](#). Propongo quindi con forza la nascita di una “**PA 2.0**”. Ma che vuol dire al di là del cavalcare uno slogan? Due sono gli aspetti che questo mio neologismo vuole esprimere: il primo e più evidente sarà spiegato punto per punto nel prosieguo dell'articolo e si basa sull'assunto che una PA che vuole fiducia deve imparare da un approccio collaborativo basato sulla fiducia; il secondo punto è più semplice, ma altrettanto importante: quando noi utenti di informatica della prima generazione aspettavamo la versione 2.0 di un software, dopo infinite e in genere deludenti versioni 1.xx, non ci aspettavamo qualche piccolo miglioramento, ma una rivisitazione dalle fondamenta che, imparando dall'esperienza di noi utenti, ci proponesse un qualcosa del tutto nuovo e fatto proprio come ci serviva...non c'è bisogno di aggiungere altro.

L'esame puntuale sarebbe il tema di un lavoro ben più corposo che non un editoriale, ma ci tengo a mettere in chiaro sommariamente alcuni punti, anche perché saranno il fil rouge del prossimo FORUM PA di maggio (11-14 maggio). PA 2.0 vuol dire infatti applicare alla PA alcuni paradigmi di base del web 2.0 e provare a vedere se l'esercizio funziona e ci aiuta a dissodare il giardino dove nasce la fiducia, ingrediente base di qualsiasi ricetta per uscire dalla crisi.

Tentiamo:

- **Il potere di valutare è dato all'utente:** è questo forse il più evidente tra i principi del web 2.0 ed è il primo che cerchiamo di applicare alla PA che vorremmo. Come il nuovo web costruisce le sue gerarchie e la reputazione delle sue informazioni e dei suoi attori sul giudizio informato degli utenti (ad esempio con il social rating, ossia l'attribuzione di importanza/rilevanza/valore ad un'informazione da parte di chi la legge) così la PA 2.0 deve permettere ai cittadini di esprimere facilmente e intuitivamente il loro giudizio sui servizi pubblici che adoperano. La proposta di Brunetta dell'uso degli emoticons (vedi la [presentazione](#) del piano e-gov 2012 alla pagina 32) ne è una traduzione semplice e immediata che meriterebbe forse una maggiore attenzione. Ma dare al cittadino il potere di valutare vuol dire anche dargli le informazioni in modo chiaro e confrontabile così che ciascuno possa scegliere. Qualche tempo fa avevamo riassunto questo impegno nella cosiddetta “[Carta di Belluno](#)” cui hanno aderito molti Enti locali e che ci sembra proporre un approccio semplice, ma non banale alla rendicontazione sociale. Un'altra importante conseguenza che deriva da una PA che dia spazio alla valutazione dei cittadini è il riconoscimento del merito. Il mancato riconoscimento del merito e la non promozione dei talenti sono peccati originali della società italiana ingessata e fondata sulla cooptazione: aprire la porta alla libera valutazione dei cittadini vuol dire fare entrare aria nuova.
- **Sfruttare l'intelligenza collettiva** e rompere la barriera tra chi sa e dà informazioni (soggetto attivo) e chi non sa e impara o si informa (destinatario passivo dell'informazione). La caratteristica maggiormente segnalata nel web 2.0 è appunto quella di basarsi sui contenuti creati dagli utenti e di mettere in piedi un continuo accrescimento della conoscenza tramite un lavoro collaborativo. La famosa e ipercitata

Wikipedia è un fenomeno di questo genere e di straordinario successo, cui lavorano centinaia di migliaia di volontari che accettano regole comuni. Cosa può insegnare l'uso dell'intelligenza collettiva alla PA? Prima di tutto che nessuno conosce il proprio territorio meglio di chi ci vive, nessuno conosce le caratteristiche necessarie per i servizi pubblici meglio di chi li usa, nessuno conosce i processi amministrativi meglio di chi nella PA lavora con competenza. Dare spazio e fiducia a questi saperi, anche interni, ci schiude una miniera inesauribile. Come cito spesso riportando Taijchi Ohno (Toyota) *"Le risorse umane sono qualcosa al di sopra di ogni misurazione. Le capacità di queste risorse possono estendersi illimitatamente quando ogni persona comincia a pensare"*. Una PA 2.0 è quindi un'amministrazione che ascolta, un'amministrazione che si fida.

- **I dati come tessere di puzzle sempre nuovi:** è la caratteristica che i tecnici chiamano "remixability" che permette in ambiente web 2.0 di prendere pezzi di informazioni e ricomporli per costruire nuovi documenti in forma anche automatica. Ad esempio pensiamo alle informazioni RSS o ai feed che ci mettono a disposizione un "agente" che ci tiene informati, nei campi di nostro interesse, di tutto quel che succede in rete. La PA 2.0 può assumere da questa funzione il paradigma dei dati che girano intorno all'utente. Dopo anni che ne parliamo questo obiettivo non è stato ancora raggiunto, ma è a portata di mano: è già possibile pensare ad un "cruscotto" in cui ciascun cittadino abbia sotto controllo tutti i dati che le amministrazioni centrali e locali possiedono su di lui, dalle multe al suo fascicolo sanitario. Caratteristica essenziale perché la remixability funzioni è che i dati siano "pubblici" o almeno regolati secondo i diritti "[Creative Commons](#)": un punto chiave quindi della PA 2.0 è quello di mantenere "pubblici", e quindi a disposizione di tutti, i dati pubblici, ovviamente nel rispetto della privacy e della sicurezza.
- **La nascita del "prosumer":** figura mista tra consumer e producer rispecchia la nuova interattività del web 2.0. Nel nuovo contesto "i mercati sono conversazioni": con la *Rivoluzione Digitale* si assiste infatti nella *new economy* all'evoluzione da consumatori passivi ... a prosumer attivi (vedi la definizione di [prosumer](#) su wikipedia). Per esempio, Amazon.com si è affermata come azienda leader nell' e-commerce - in parte grazie alla sua abilità di costruire relazioni con i clienti basate sul dialogo piuttosto che sulla vendita del singolo prodotto. Amazon supporta lo scambio di informazioni fra i clienti; offre spazio per contribuire al suo sito nella forma di recensioni di tipo librario. La PA 2.0, sulla stessa lunghezza d'onda, promuove l'abbattimento della barriera tra chi fornisce servizi e chi ne fruisce e si configura, quindi, come una "amministrazione condivisa" che facendosi forte del dettato costituzionale (Art. 118 u.c. " Stato, Regioni, Città metropolitane, Province e Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà") scardina il "paradigma bipolare" che vuole da una parte l'amministrazione come unica fonte sia di potere che di prestazioni e dall'altra i cittadini amministrati (clienti, assistiti, pazienti, ecc.) comunque soggetti passivi dell'intervento pubblico.
- **La necessità del lifelong learning** ossia di un apprendimento che dura tutta la vita non è una caratteristica solo del web 2.0, ma di tutta la nostra società "liquida" che rivoluziona conoscenze e paradigmi con una velocità impensabile sino a qualche decina di anni fa. Una PA 2.0 non può quindi che essere un'organizzazione basata sulla formazione continua, sulla circolarità della conoscenza, sulla sperimentazione.

Moltissime altre sarebbero le caratteristiche da esaminare e proporre (magari provateci voi), ma l'esercizio è già chiaro. Un'ultima cosa, però, è importante: nel web 2.0 il mercato ha premiato con grandi fortune delle grandi idee (pensiamo ai due ragazzi di Google): anche qui qualcosa da imparare c'è. Certo è difficile immaginare un innovatore della PA che diventa ricco con un'idea, ma forse premiarlo, almeno con un miglioramento nella carriera e nello stipendio che riconosca il merito, sarebbe fondamentale per non farlo sentire, in fondo in fondo, un po' stupido.

Di Brunetta, delle idee, dell'orgoglio e dei cinesi per un'Amministrazione 2.0



Qualche giorno fa Giampaolo Fabris sul suo blog ha ricordato il famoso aforisma di John Fitzgerald Kennedy «Scritta in cinese la parola crisi è composta di due caratteri. Uno rappresenta il pericolo e l'altro rappresenta l'opportunità». I pericoli che discendono dall'attuale situazione sono evidenti a tutti e, in termini occupazionali e produttivi, oltre che sociali, ne stiamo

già subendo le conseguenze. Meno attenzione viene posta, invece, alle opportunità che da un periodo come questo di messa in discussione radicale delle certezze radicate, possono scaturire dal futuro.

Nel caso dell'innovazione tecnologica, ad esempio, l'Italia ha arrancato fino ad oggi dietro ai grandi players mondiali giocando un ruolo marginale nello scenario internazionale: abbiamo una dotazione infrastrutturale digitale modesta, non abbiamo aziende produttrici di caratura internazionale e non abbiamo campioni in grado di confrontarsi a livello mondiale nel campo del web. Anche se (ed è altamente improbabile) l'economia ricominciasse a girare ci ritroveremmo in termini di competitività ai livelli marginali precedenti.

La crisi e i pericoli attuali potrebbero diventare, invece, occasione per introdurre una nuova marcia, un nuovo ruolo dell'Italia nello scenario internazionale. Ma servono idee forti e coraggiose. Come quando la Finlandia in piena crisi economica, nei primi anni '90, ha trasformato la sua vocazione economica individuando e sostenendo quei settori, come quello delle telecomunicazioni, che riteneva più promettenti e in cui, in pochi anni, è diventata leader mondiale.

Proprio in queste ore in Inghilterra si parla di "[Digital Britain](#)", un progetto voluto direttamente dal primo ministro Gordon Brown, che punta proprio sull'industria delle telecomunicazioni per ridare slancio all'economia inglese e offrire una nuova centralità (oltre a quella finanziaria) nell'arena internazionale alla Gran Bretagna tramite l'obiettivo concreto di dotare tutte le case di banda larga entro il 2012.

È un'idea, un progetto, sicuramente più promettente della mancanza assoluta di strategie e di visione del futuro che invece subisce il nostro paese.

In questa ottica fa bene il ministro Brunetta ad individuare nella pubblica amministrazione il settore dal quale poter riavviare la crescita della nostra economia (come d'altronde la Commissione Europea sostiene da anni) sancendo definitivamente il passaggio dallo Stato soggetto allo Stato funzione o, meglio ancora, servizio. Ma questa centralità non può essere guadagnata semplicemente appellandosi al senso di responsabilità dei dipendenti pubblici a favore di una maggiore produttività. Troppo semplice per un'equazione leggermente più complessa: all'orgoglio individuale ci si può riferire quando c'è un progetto condiviso, un obiettivo nobile da raggiungere, una visione di futuro che non può essere semplicemente quella di mettersi a testa bassa e produrre di più in termini assoluti.

Il processo di informatizzazione e di modernizzazione della pubblica amministrazione, ad esempio, in passato si è prevalentemente basato su una spontanea partecipazione dei dipendenti più motivati che hanno messo a disposizione competenze, energie e orgoglio per costruire, sperimentando insieme, una pubblica amministrazione più vicina ai cittadini: è sullo spontaneismo dal basso che sono nate le prime reti civiche, i servizi online e la telematica pubblica.

Ora è evidentemente necessario pensare ad una nuova fase che dia nuova spinta e centralità alla pubblica amministrazione e che sia sostenuta, allora sì, dall'orgoglio e dalla responsabilità a cui si appella Brunetta.

Ma è una nuova fase che deve scaturire non dalla semplice evoluzione o adattamento di quella precedente, ma come completo, radicale e genetico mutamento.

C'è bisogno, per parafrasare l'iniziativa britannica, di una "Digital Italy". Da questa prospettiva il web 2.0 può essere metafora e strumento per una pubblica amministrazione che si ripensa. E' metafora nel senso che può essere evocativo di una pubblica amministrazione che rifonda se stessa e ridefinisce il suo ruolo all'interno del paese, è strumento perchè proprio dall'utilizzo delle tecnologiche più avanzate si possono trovare le soluzioni più adatte per migliorare i servizi offerti, ridurre i costi, guadagnare efficienza per investire in nuove soluzioni e fare così da volano ad un'economia in difficoltà.

L'Amministrazione 2.0 (per ora chiamiamola così) ragiona in termini di obiettivi piuttosto che di procedure, si preoccupa di valorizzare i saperi e la saggezza dei dipendenti e dei cittadini nella consapevolezza che l'[intelligenza collettiva](#) permette imprese impossibili per un'organizzazione o per una persona, punta l'attenzione sulla partecipazione dei cittadini piuttosto che sulla semplice informazione.

Convinti della necessità di avviare una riflessione su questi temi FORUM PA e il Comune di Venezia hanno organizzato un tavolo di confronto tra gli enti locali più sensibili ed impegnati a sostenere un nuovo modo di amministrare la cosa pubblica: il club di Amministrare 2.0. Si tratta per ora di un tavolo informale che si riunirà il prossimo mese a Venezia proprio per stabilire nel dettaglio il programma delle iniziative di quest'anno.

Prima fra tutte il [sondaggio lanciato oggi](#) (20 gennaio 2009) al nostro Panel proprio su questi temi.

Troppi turisti a Venezia? Ancora una volta la soluzione è nella Rete



Dal 1° gennaio 2009 andare a Venezia sarà più conveniente per i turisti che prenotano in anticipo le proprie vacanze e che scelgono di farlo on line. Con l'anno nuovo, infatti, diventerà operativa la piattaforma di e-commerce "[Venice connected](#)", fortemente voluta dal Comune della città lagunare e, soprattutto, dal vice sindaco Michele Vianello, grande sostenitore delle opportunità offerte dal web per l'innovazione nella pubblica amministrazione.

Si tratta di un sistema che vuole regolamentare e governare i flussi turistici, disincentivando i visitatori "improvvisati", che pagheranno di più per i servizi acquistati direttamente in città, e consentendo, in tal modo, una stima abbastanza attendibile del numero di presenze previste. Uno strumento fondamentale per una città che conta ormai 20 milioni di visitatori l'anno, con picchi quasi insostenibili in alcuni periodi. "Venezia è la prima città al mondo a mettere in piedi un servizio di e-commerce pubblico, perché per prima si è posta il problema della sostenibilità del turismo – sottolinea **Michele Vianello** -. Mentre in molte città si sente la necessità di ampliare e incentivare il turismo e si fanno scelte in questo senso, da noi si pone il problema, ormai storico, di regolare i flussi turistici. 'Venice connected' è un sistema che, allo stesso tempo, incentiva e disincentiva il turista: pagherà meno chi compra on line rispetto a chi compra on site e chi viene nei periodi verdi, ossia quelli in cui è previsto un minore afflusso, rispetto a chi viene nei periodi rossi, quelli di punta".

Con la nuova piattaforma, la cui gestione è affidata a **Venis Spa** (la società strumentale dell'Amministrazione per la gestione informatica), si potranno prenotare e acquistare via internet tutti i servizi pubblici offerti nella Città di Venezia (accesso alla zona a traffico limitato, parcheggi, ingresso ai musei civici, biglietti del vaporetto), ad un prezzo scontato rispetto a quello che si pagherebbe presentandosi in città senza prenotazione, con **risparmi che andranno dal 5 al 30 per cento sui prezzi di listino** a seconda del periodo di soggiorno. Il calendario su cui impostare il listino prezzi è stato preparato dal **COSES** (Consorzio ricerche e formazione): occhio ai giorni segnati in rosso (altissima stagione), meglio quelli blu (media stagione), sconti e vantaggi invece nei giorni contrassegnati dal colore verde (bassa stagione).

Insomma, un metodo di regolamentazione dei flussi turistici alternativo rispetto a sistemi come la tassa d'ingresso o il numero chiuso. Michele Vianello ci spiega il perché di questa scelta: "Il mondo del turismo ormai si organizza prevalentemente in rete, perché la stragrande maggioranza di chi viaggia prenota la stanza d'albergo, la macchina o l'aereo on line. I dati parlano di cifre intorno al 70 per cento. E **in Italia il turismo da solo vale il 56% degli acquisti effettuati on line**. È chiaro che in una città come Venezia, in cui il problema della regolazione passa attraverso il tema dei trasporti, dei parcheggi, dell'accesso ai musei, non potevamo che optare per l'organizzazione in rete dell'offerta pubblica".

Il turista potrà acquistare on line, con un'unica operazione bancaria, i servizi di cui avrà bisogno nel corso del suo soggiorno, inserendoli nel proprio "carrello della spesa" virtuale, proprio come si fa per qualsiasi altro acquisto on line. Costruirà così una sorta di pacchetto personalizzato, ricevendo alla fine della transazione **un numero unico di prenotazione**, una sorta di passpartout per accedere a tutti i servizi acquistati, che verranno scalati dalla prenotazione via via che vengono utilizzati. "A gennaio il servizio parte con l'adesione di tutte le aziende pubbliche, nessuna esclusa – precisa Vianello -. Queste potranno commercializzare in rete esclusivamente attraverso 'Venice connected'. Dopodiché la priorità verrà data all'adesione di tutte le altre istituzioni culturali veneziane, dalla Fondazione Guggenheim al Patriarcato, che gestisce la Basilica di San Marco. Parallelamente, potranno aderire anche i soggetti imprenditoriali privati, come gli alberghi, che decideranno di arricchire così il loro pacchetto, dando la possibilità di prenotare on line con

un'unica transazione anche i servizi pubblici. Ormai esiste una competizione fortissima tra gli operatori privati nell'uso dei siti per le prenotazioni on line. Inserirsi nel sistema 'Venice connected' potrebbe offrire visibilità e una sorta di marchio di garanzia agli occhi di chi acquista".

Il progetto "Venice connected" si inserisce, naturalmente, all'interno di **un'azione più ampia che il Comune di Venezia ha avviato da tempo**, basata sul riconoscimento delle potenzialità delle nuove tecnologie e, in particolare, delle applicazioni web 2.0. Vianello sottolinea come Venezia, anche in questo caso unica città in Italia, si stia dotando di una propria rete di proprietà (fibra ottica e wi-fi), che sarà pronta per l'estate del prossimo anno. Il Comune, poi, ha dato vita, tra gli altri, al **progetto IRIS**, il servizio informatico per la segnalazione da parte dei cittadini dei bisogni di manutenzione urbana e per il monitoraggio degli interventi effettuati dall'amministrazione. Ci dice Vianello: "IRIS rientra nella scelta dell'utilizzo della rete e del web, e particolarmente delle applicazioni web 2.0, per cambiare radicalmente il rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione. Abbiamo scelto di usare la rete come sistema di comunicazione. IRIS è forse l'applicazione che, in questo momento, si trova ad uno stadio più avanzato: a fine anno saranno già 100mila le persone che possono cominciare a usarla. Siamo passati ormai ad una concezione della programmazione dei lavori pubblici basata esclusivamente sull'uso della rete, sul rapporto disintermediato tra cittadini e pubblica amministrazione".

Questa scelta si fonda su una convinzione dell'amministrazione di Venezia di cui Vianello si fa portavoce: "Io ritengo che la riforma della pubblica amministrazione non si faccia attraverso provvedimenti legislativi, perché esistono delle remore e un modo di operare che non si risolvono né con la legge né con editti repressivi. Si può, invece, trovare una soluzione affermando all'interno della pubblica amministrazione alcune impostazioni culturali che provengono dall'uso del web, a partire dal verbo **condividere**. Questo verbo implica orizzontalità, scambio, possibilità di riformare profondamente, capacità di mettere in rete, opportunità per i cittadini di vedere, conoscere, operare, giudicare costantemente".

Venezia in questo senso costituisce un luogo di sperimentazione e un'eccellenza nel panorama italiano. Ma è possibile estendere ad altre amministrazioni questo tipo di approccio e gli strumenti per attuarlo? Vianello appare ottimista, ma con una premessa: "Io sono un teorico del 2.0 e dell'open source: è evidente che è nostro interesse condividere questa esperienza con altri, quindi le nostre piattaforme sono a disposizione gratuitamente. Però **bisogna acquisire prima di tutto la mentalità** per farle funzionare. Faccio un esempio: quando io scelgo di permettere a tutti i cittadini di vedere se risolvo o no un problema, faccio una scelta politica, decido di mettermi in piazza". "Alla Città di Venezia – prosegue Vianello - interesserebbe dar vita a **un luogo fisico, dove i Comuni più innovativi possano incontrarsi**: un club di eccellenze che non sia però un club esclusivo, bensì un punto da cui partire per allargare a macchia d'olio questa nuova mentalità, estendendola a tutti. Secondo me questo è fondamentale per la riforma della pubblica amministrazione italiana. Pretendere che tutti partano alla pari è velleitario, però si possono mettere a disposizione i punti di eccellenza: condividere il singolo software è l'ultimo dei problemi, il punto vero è diffondere la mentalità, l'approccio, la cultura della condivisione all'interno della pubblica amministrazione. E la rete è lo strumento formidabile che ci consente di tradurre questa cultura in realtà".

Comune di Venezia e FORUM PA stanno lavorando proprio con l'obiettivo di riunire attorno a un Tavolo le città che hanno scelto di andare verso l'amministrazione 2.0, che significa prima di tutto adottare una nuova filosofia di governo, **verso un sistema aperto e partecipato**, supportato dai nuovi strumenti di connettività.

Venezia Città Digitale



Si è tenuto a Venezia, lo scorso 25 giugno, un seminario tra operatori, amministratori e studiosi sul tema delle città digitali, organizzato dalla [Fondazione Venezia 2000](#) con la partecipazione, tra gli altri, di Giuseppe De Rita, Ferdinando Azzariti, Alfonso Fuggetta, Stefano Micelli, Francesco Sbetti, Agenda Venezia e Michele Vianello, allo scopo di fare il punto sulle potenzialità offerte per il territorio dalla telematica cittadina.

Le ipotesi di lavoro di questo momento di riflessione scaturiscono proprio dall'interesse ad esplorare il ruolo che la telematica e la rete hanno avuto in questi ultimi anni. La domanda è: le energie vitali dell'area veneziana hanno usato la rete come leva per lo sviluppo e la competitività, la condivisione delle esperienze e la "contaminazione" dei saperi? La riflessione è centrale per due ordini di motivi:

In primo luogo per capire se l'atteggiamento difensivo nei confronti delle nuove tecnologie, tipico della piccola imprenditoria italiana, persiste o ha lasciato spazio a una visione strategica nei confronti del ruolo che le reti digitali possono avere per rafforzare la competitività del territorio e dei diversi soggetti economici che vi operano. In secondo luogo per capire se il ritorno alla dimensione locale, che caratterizza il nostro paese e il nordest in particolare, debba essere letto in senso meramente difensivo o, come recentemente lo ha descritto il Censis^[1], come segnale del progressivo affermarsi delle comunità di territorio.

A fronte di un progressivo "appiattimento" delle distanze si assiste, in tutto il mondo, all'emergere del territorio, urbano o regionale, quale dimensione privilegiata per attivare processi virtuosi di natura sociale od economica. In Italia, describe il Censis, c'è una costante domanda di rappresentanza territoriale o localistica, che è emersa con chiarezza nelle ultime elezioni politiche, ma che è riscontrabile in una moltitudine di processi sociali e culturali che pongono il territorio al centro: dal rafforzarsi della dimensione urbana nei contesti interessati dalle spinte centrifughe della competizione economica, alla centralità del locale (una sorta di "sussidiarietà rovesciata" si legge nel rapporto) nel governo di fenomenologie sociali ed economiche, al potere di veto con cui, spesso, localmente ci si contrappone, soprattutto nei confronti della realizzazione di grandi opere, a interessi collettivi di livello nazionale.

Confrontando questi processi con quelli più ampi di caratura internazionale rimane da esplorare e comprendere fino in fondo la natura del localismo italiano. "Quest'ultimo è oggi declinabile esclusivamente in senso difensivo (come strumento di tutela per il livello di benessere raggiunto) o rivendicativo (come strumento per drenare risorse finanziarie da impiegare localmente), oppure esiste la possibilità che dal protagonismo dei territori si origini un nuovo ciclo di crescita vitale per il paese?".

E in Italia la geografia ha ancora un valore? Le moltitudini riescono a diventare minoranza creativa anche senza quel software di connessione che dovrebbe essere alla base del sistema locale dell'innovazione? Un giovane di ingegno nel campo, ad esempio, dei nuovi media, ha le stesse possibilità di successo di creare una start up ad Agrigento, come a Torino e New York? Perché i nostri giovani sono quelli che più approfittano del programma Erasmus per andare a conoscere l'Europa del lavoro e pochissimi giovani europei, al contrario, considerano attrattivo il nostro paese?

E ancora, all'interno di queste tendenze ha ancora senso parlare di Città Digitali? E cioè delle tecnologie in grado di favorire la diffusione di una logica relazionale e aiutare a connettere i diversi soggetti attivi all'interno del territorio e con i circuiti internazionali?

Proprio per verificare la maturità del sistema locale dell'innovazione la Fondazione Venezia 2000 ha effettuato, per questa occasione, una indagine sui siti web delle diverse realtà presenti nella città di Venezia: reti istituzionali, associazioni di imprese, agenzie di formazione e ricerca, attività culturali (associazioni, servizi e centri) e guide on line per un totale di 133 siti. Obiettivi specifici dell'indagine sono stati quelli di verificare se i siti web dei diversi attori locali tradissero una deriva autoreferenziale o se, al contrario, tramite la rete si possa ravvisare un approccio volto a valorizzare il territorio nel suo complesso.

I risultati ottenuti fanno propendere per questa seconda interpretazione. Nello specifico:

- La maggioranza dei siti dedica delle pagine alla descrizione del sistema di appartenenza (territorio, settore culturale, settore aziendale, etc.). Sono soprattutto le reti istituzionali ad ospitare informazioni di questo tipo, ma anche la maggioranza delle associazioni produttive, degli enti di formazione e ricerca e dei servizi culturali;
- Quasi il 90% dei siti degli attori locali prevede pagine specifiche per la promozione del territorio, del prodotto, e dei servizi offerti;
- Rispetto alla collaborazione, una buona percentuale dei siti riporta informazioni in merito ad iniziative portate avanti da, o con, altri soggetti locali. In particolare, il 69% dei siti istituzionali e il 76,9% delle associazioni di imprese fanno riferimento a progetti in comune con altri soggetti;
- Discreta anche la diffusione di strumenti a supporto di community di utenti: spazi per forum tra utenti sono presenti, mediamente, in circa il 27% dei siti analizzati;
- Infine, ancora a livello sperimentale e presenti soprattutto nei siti delle associazioni di imprese, il ricorso a strumenti tipici del web 2.0 volti a coinvolgere i propri utenti di riferimento nella stessa produzione di contenuti.

I primi dati considerati per esplorare le ipotesi di lavoro dimostrano un cambiamento, un'evoluzione dell'atteggiamento degli attori locali nei confronti delle possibilità offerte dalle nuove tecnologie di rete.

Un atteggiamento nuovo che fa ben sperare nella capacità dell'area e della città di Venezia di riuscire a sostenere le diverse energie vitali esistenti sul territorio affinché si trasformino in energie vitali all'interno di un sistema locale dell'innovazione in grado di competere nei mercati internazionali.

[1] Fondazione Censis, L'affermarsi delle comunità di territorio, 5 giugno 2008. Documento curato e presentato da Marco Baldi nell'ambito di "Un mese di sociale: gli snodi di un anno speciale".

Amministrazione 2.0: per il Comune di Venezia filosofia "open" (mind & source).

È un nuovo umanesimo, paradossalmente "tecnologico": oggi la tecnologia, messa in rete, è diventata fruibile al punto tale che ha scatenato nell'uso gente che di tecnologia non conosce assolutamente niente. È il web 2.0, una nuova concezione di cittadinanza digitale: sta segnando il passaggio dell'utente da spettatore a partecipatore attivo, distingue in modo netto il semplice "stare in rete" dall' "abitare in rete". Se questo è vero nella nostra vita privata, perché non può esserlo nei contesti di lavoro?

La "professionalità da dilettanti" come parte nuova della professionalità di ciascuno

Esiste, nel comportamento medio dell'impiegato pubblico, una strana schizofrenia, una scissione tra il modo di operare nella sfera pubblica e in quella privata. Dati e statistiche – ma basta anche il semplice spirito di osservazione – ci dicono che nelle applicazioni web, quelle 2.0 hanno ampiamente superato quelle web 1.0 (wikipedia ha 8 milioni di contatti in Italia in un anno); nei comportamenti privati abituali, soprattutto tra i giovani, si passa più tempo in rete che guardando la televisione; quello che fino a ieri chiamavamo telefono, oggi è uno strumento per comunicare, serve soprattutto per essere connessi, per stare in rete. È facile pensare che i pubblici dipendenti seguano, nella sfera privata, questa stessa tendenza: la domanda è, perché, allora sul lavoro continuano ad utilizzare solo ed esclusivamente metodi tradizionali e non le competenze informatiche e tecniche di cui quotidianamente si avvalgono nel privato?

Da questa considerazione è partito il Comune di Venezia: questa "professionalità da dilettanti" – così la definisce **Michele Vianello**, Vice Sindaco del Comune di Venezia e promotore di questa iniziativa - perché non si può usare nel lavoro di tutti i giorni, metterla a disposizione della collettività e giustamente retribuirlo? Perché un pubblico dipendente, che probabilmente collabora attivamente con wikipedia, pubblica regolarmente filmati estemporanei su you tube e, magari, è proprietario di un terreno su second life in ufficio lavora e comunica solo ed esclusivamente in modo unidirezionale?

Un'amministrazione web 2.0

Il tentativo che il Comune di Venezia sta facendo – e Venezia è sicuramente il miglior terreno di sperimentazione dal momento che sta costruendo la rete pubblica per connettere tutti, ogni famiglia, in ogni angolo della città, gratuitamente, in banda larga su wifi – è di applicare la filosofia del web 2.0 al lavoro dell'amministrazione: spingere i propri dipendenti all'idea di partecipare, condividere, collaborare senza aspettare – come nella migliore tradizione amministrativa – una legge che obblighi a partecipare, condividere, collaborare. Un'amministrazione web 2.0 nasce da un'idea diversa di produttività che non si basa sul numero di persone che lavorano, ma sulle connessioni che organicamente il web fa crescere, sulla capacità libera e naturale di creare insieme.

Per promuovere questo nuovo approccio al lavoro, il Comune è partito proprio dalla scardinare i pilastri che contraddistinguono, nel male, il pubblico impiego: si lavora per se stessi (ma il web 2.0 è condivisione); si lavora per procedure (ma usare strumenti web 2.0 vuol dire abbandonare le procedure); c'è il vincolo del timbro del cartellino (ma se la tecnologia consente di "timbrare" ovunque, che bisogno c'è di essere fisicamente presenti in ufficio?).

Trasparenza, partecipazione, integrazione: tutto si declina in web 2.0

Piattaforma ideale di questa "rivoluzione" è l'**open source** che consente l'utilizzo in rete di software e la condivisione del dato in un formato libero da schemi proprietari. Il Comune ha bloccato l'acquisto di tutti i tradizionali computer. 120 giga di disco fisso, 2 giga di ram,

masterizzatore iper tecnologico, ciascuno con un programma proprietario e la propria licenza: tutto questo non serve più, quando si è in rete la memoria è collettiva.

Alcune applicazioni sono già pronte e testate: una normalissima segnalazione del cittadino è una cosa che riguarda direttamente il rapporto tra amministrazione ed utenza e non deve, sempre e necessariamente, essere intermediata dalla politica. Si segnala, si risolve, o perlomeno si risponde.

“Fixami” è una piattaforma aperta per segnalare on-line la necessità di interventi manutentivi, sulle strade come nei palazzi di proprietà del Comune: si bypassa il numero verde, si segnala sulla mappa il luogo in cui c’è un tombino intasato, una buca aperta, una crepa pericolosa, due righe per spiegare il problema e parte la segnalazione. Scatta la giuria degli utenti, c’è l’obbligo della risposta: da parte dell’ufficio preposto, della direzione generale, dell’impresa che ha l’appalto e la responsabilità di gestione.

Altro problema, la sicurezza, altra applicazione: videocamere che monitorano costantemente aree urbane critiche e proiettano le immagini su megaschermi, per disincentivare attività illecite. Preziosa, in questo senso, l’esperienza della città di Londra dove le telecamere riprendono costantemente e rimandano su una TV privata le attività, lecite e illecite, di uno dei quartieri più malfamati. Risultato: il tasso di criminalità sensibilmente calato nel giro di pochi mesi, perché il tema dell’insicurezza è legato al sentirsi soli in un luogo e si compiono più atti illeciti in luoghi non frequentati. Le suggestioni che il Comune di Venezia vuole cogliere sono tante: condividere tutto quanto è oggi già costantemente monitorato e filmato, per esempio sul Canal Grande, con tutti i cittadini. Il controllo da parte di pochi – gli addetti comunali alla sicurezza – reprime il crimine dopo che è stato commesso, un monitoraggio costante, allargato e condiviso può essere utile a prevenire il crimine.

Le applicazioni sono pronte, le idee tantissime, quello che serve è, evidentemente, un approccio culturale diverso da parte dei dipendenti pubblici. Se si opera per obiettivi, persino la “timbratura del cartellino” diventa una procedura inutile e la tecnologia oggi permette di utilizzare una smart card da inserire nel PC usato per lavorare da casa, o comunque fuori ufficio.

Tutti i grandi processi organizzativi saranno, neanche in un futuro troppo remoto, completamente “open”: l’opinione del Vicesindaco di Venezia è di intercettare subito, in modo spontaneo e con convinzione, questo processo inevitabile prima di esserne travolti.

Web 2.0 per educare la PA al cambiamento



Il 29 ottobre 2007 a Bologna, durante un convegno organizzato dal CRC Emilia Romagna, Gianluigi Cogo, responsabile dell'Ufficio Progettazione Architetture internet ed intranet della Regione Veneto, ha parlato di un web 2.0 utile non tanto nel rapporto tra pa e cittadini, quanto tra pa e dipendenti della pa.

Potrebbe descriverci la differenza tra questi due modi di pensare le applicazioni web?

Non tendo mai a voler persuadere gli altri che la mia prospettiva sia l'unica dalla quale poter vedere le cose, ma se posso cerco di portare un contributo offrendo quella che è l'esperienza dell'amministrazione in cui lavoro. Per questo lunedì scorso mi sono soffermato sull'utilizzo del web 2.0 come elemento di gestione del cambiamento interno all'amministrazione regionale, perché è proprio quello che, come Regione Veneto, stiamo portando avanti sin dal 2002.

Da una parte è vero, infatti, che per quanto riguarda il front end classico i nostri portali sono abbastanza monolitici, non prevedono interazioni, né consentono di interagire con chi propone contenuti e servizi, ma si tratta di una situazione comune a tutta la Pubblica Amministrazione in Italia.

Il punto è che un'amministrazione può fare tutti gli sforzi che vuole per migliorare il front end, ma se poi questi progetti innovativi non sono sostenuti dalle dinamiche interne all'amministrazione, se la gente che lavora dietro a questi progetti non li capisce, o non è in grado di modificare il proprio lavoro adeguandosi ad un nuovo approccio, sostanzialmente ogni sforzo si traduce in uno spreco.

Voi dunque avete utilizzato le potenzialità di un web collaborativo per un'azione di change management interno?

La chiave con cui abbiamo sempre lavorato è stata quella di "educare" al cambiamento, attraverso gli stessi strumenti protagonisti del cambiamento. Per governare il cambiamento siamo partiti dall'area intranet che, sostanzialmente, è un termine che si usa per definire una serie di cose differenti, che vanno dal dominio applicativo posizionato dietro al firewall aziendale, ai documenti interni, ai comunicati fino ai servizi al personale. Assodato ciò il primo elemento su cui abbiamo fatto leva per avviare questo cammino è stato quello di provare a far passare il concetto che qualunque dato in possesso di una pubblica amministrazione appartiene al cittadino, anche quello interno, quello considerato più personale e meno utile agli altri, quello custodito gelosamente come reliquia, ogni tipo di informazione che circola in una PA è pubblica e in quanto tale va gestita seguendo regole di trasparenza. Se si riesce ad abbattere la cultura della segretezza e a far emergere ciò che c'è all'interno di ogni singola struttura si stimola il personale e si avvia una competizione virtuosa. Da noi tutto questo è successo, ovviamente non ovunque, né con lo stesso entusiasmo e, anzi, ci sono ancora alcune forti sacche di resistenza, ma sicuramente l'esperienza è stata positiva.

Concretamente in cosa si è tradotto questo training all'apertura e al dialogo interno?

Innanzitutto occorre partire dal back office e in particolare dalla scelta di un prodotto. Nel nostro caso la soluzione individuata è incentrata sullo sviluppo di "workspace" e quindi ad ogni struttura dell'ente è stato affidato uno spazio di lavoro collaborativo, mentre l'interfaccia dell'Intranet è diventata, sostanzialmente, l'aggregatore di questi workspace. Per la formazione vera e propria abbiamo cominciato individuando un gruppo pilota e facilitando l'approccio al nuovo sistema in quei settori che avevamo individuato come "killer" cioè in quelle strutture che se si fossero mosse sul nuovo ambiente, avrebbero potuto influire sul comportamento di tutti gli altri, facendo la differenza. Giusto per farle l'esempio più comprensibile, il workspace del CRAL o del RSU ha permesso di spostare sulla intranet tutta una serie di attività che toccavano

orizzontalmente tutti gli utenti (l'organizzazione delle feste o i buoni sconto) contribuendo a cambiare alcune abitudini consolidate. Le persone che avevano parte attiva in queste attività hanno, poi, riportato questo modo di lavorare nelle proprie strutture di appartenenza e, passo dopo passo, in tre anni di cambiamento si sono aperti centinaia di workspace pubblici e molti più workspace privati, cioè aree chiuse dove potersi scambiare documenti, riflessioni e processi fra colleghi del gruppo, in un'ottica di project management.

Nel web 2.0, però, queste stanze chiuse dovrebbero comunque portare ad un sapere condiviso!

Difatti questa è esattamente la seconda parte del nostro lavoro ossia portare avanti un cambiamento innanzitutto culturale, attraverso sessioni estese (anche con due o trecento persone) in cui sono state illustrate le dinamiche della partecipazione e degli altri fattori che hanno determinato il successo del web 2.0. Ci sono stati, poi, veri e propri corsi di addestramento, metà in aula e metà in e-Learning, che hanno dato origine a delle comunità professionali all'interno delle quali i diversi partecipanti, provenienti dalle varie strutture, hanno cominciato a scambiarsi opinioni e idee. È così che sono nati i primi mash up interni, alcuni anche molto creativi, che hanno permesso alle diverse strutture di liberare le proprie energie. Prima non era possibile aggregare informazioni, discussioni, sondaggi, forum, documenti, immagini, presentazioni o video in un unico calderone, mentre ora il valore dell'informazione contenuta all'interno di ciascun workspace ha cominciato a venire fuori, tenendo nascosti i processi. Oggi la nostra intranet è un vero e proprio archivio di oggetti che possono essere presi e riutilizzati nei differenti workspace. Ovviamente non sono tutte "rose e fiori" e ci sono alcune strutture che non hanno mai partecipato a questo processo né hanno intenzione di parteciparvi, ma nel disegno complessivo questo incide poco.

In che senso incide poco?

In questo disegno tutti sanno che una determinata cosa si può fare e se anche la propria struttura non la implementa direttamente, la conoscenza circola e gli stessi utenti cominciano ad avanzare richieste rispetto a ciò che continua ad essere fatto in una maniera tradizionale e che, invece, potrebbe essere fatto in un modo più semplice e più veloce. È questo il cambiamento: non ci sono più scuse, la tecnologia è abilitante e sostenibile, l'unica difficoltà è culturale. Occorre rendere tutti partecipi del cambiamento. Dimostrare che ogni dipendente può esprimere il suo valore mettendosi in gioco. La mia esperienza è basata sulla gestione del cambiamento e della sua facilitazione. È necessario coinvolgere i dipendenti nel FARE.

Potrebbe descriverci l'esperienza del barcamp delle PA del Veneto?

La responsabilità della struttura tecnologica se, da una parte, è un privilegio dall'altra è anche una sfida continua che richiede allenamento, confronto e contaminazione con chi segue un percorso parallelo o diverso rispetto al nostro. L'idea è stata, quindi, quella di mettere insieme la PA, le aziende e i pensatori liberi (giornalisti, ricercatori, evangelisti, blogger) per contaminarsi a vicenda. Molti erano stralunati da quel mondo incomprensibile ai più, ma ho visto anche Dirigenti del top-management che si sono fermati solo per ascoltare le non-conferenze dei blogger. È un segnale positivo e quest'anno replicheremo ad aprile 2008 con ben tre giornate con i Parchi Scientifici, le Istituzioni, le aziende e ancora la blogosfera.

Quale è il peso del sentimento di appartenenza in questo percorso verso il cambiamento?

Non credo nella costrizione. Credo nell'accompagnamento culturale. Se vogliamo proporre una novità, come il web 2.0, che abbia un ritorno effettivo sui servizi dobbiamo, innanzitutto, far capire a cosa serve e che vantaggio il web 2.0 può avere per gli utenti e per la loro istituzione. È proprio qui che il senso di appartenenza fa sentire maggiormente il suo peso. Purtroppo, nella pubblica amministrazione questo senso di adesione è ancora troppo scarso e molto più



presente nei giovani, che negli utenti con una maggiore anzianità anagrafica o di servizio. Intendiamoci ciò che manca non è il senso di appartenenza al comparto pubblico, ma quello di partecipare ad una missione. Nelle generazioni più anziane, una volta chiuse le mansioni che rientrano nella contingenza, è difficile che ci si senta ancora partecipi di una missione. Nei giovani, invece si assiste proprio al perdurare di questo senso di attaccamento alla missione. Le reti sociali possono rafforzare sicuramente questa partecipazione.

Speciale Progetti

Città 2.0: Reggio Emilia

Titolo Progetto:

BluTù il contatto in più

Contatti Referente:

Luca Fantini, dirigente Politiche giovanili e Università, 0522 456012, luca.fantini@municipio.re.it

Descrizione del progetto/iniziativa:

Il Comune di Reggio Emilia ha deciso di utilizzare dei dispositivi Bluetooth bidirezionali per un nuovo progetto di comunicazione con i cittadini. Alla base del progetto, c'è l'intenzione di costruire una rete di dispositivi Bluetooth che siano in grado di trasmettere le informazioni della pubblica amministrazione in modo rapido ed efficiente in punti della città ritenuti strategici. I dispositivi in questione sono bidirezionali, in quanto sono in grado di ricevere i contenuti trasmessi dai cittadini tramite terminale mobile: in questo modo si consente una comunicazione a tutti gli effetti elevando l'utente finale dalla condizione di ricevitore passivo di messaggi.

Stato di avanzamento:

Il sistema è stato già sperimentato con esiti decisamente positivi in diverse occasioni. Tra le esperienze più significative segnaliamo:

- **167 Contatto:** Nel periodo compreso fra il 5 e 15 giugno 2008, un dispositivo è stato posizionato all'interno della stazione dei treni di Reggio Emilia.

- **Fotografia Europea:** Durante la manifestazione Fotografia Europea, svoltasi a Reggio Emilia dal 30 aprile al 4 maggio 2008, i cittadini sono stati invitati ad inviare delle immagini scattate con il proprio cellulare ai dispositivi posti in due zone diverse della città. Questi contenuti sono stati poi utilizzati per creare un mosaico che veniva aggiornato periodicamente con l'aggiunta di nuovi immagini.

Attualmente sono installati dei dispositivi nella sede dell'università di Reggio Emilia, in una biblioteca e presso un centro commerciale.

Il progetto ha ricevuto i seguenti riconoscimenti:

Nel corso del Com-pa 2008 di Milano (il salone europeo della comunicazione pubblica dei servizi al cittadino e alle imprese), Il progetto Blutu ha ricevuto il primo premio nella categoria "Servizi Interattivi":

<http://www.compa.it/index.html?id=181&db=comunicati&lingua=1>

Inoltre è stato segnalato tra le nuove cento storie di buona amministrazione dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione:

<http://www.nonsolofannulloni.forumpa.it/100-storie/casi-selezionati/?id=1847>

Criticità:

Il Bluetooth è una tecnologia relativamente poco conosciuta, quindi la comunicazione (spiegare il progetto, il funzionamento e coinvolgere i cittadini) è stata una criticità. Infatti con i giovani (abituati ad utilizzare questa tecnologia) non si è presentata questa problematica.

Per saperne di più:

<http://portalegiovani.eu/blutu>

Titolo Progetto:

Il web 2.0 per i Servizi Sociali

Contatti Referente:

Eros Guareschi, dirigente Servizio gestione e sviluppo delle tecnologie e dei sistemi informativi, 0522 456243, eros.guareschi@municipio.re.it

Descrizione del progetto/iniziativa:

Il progetto ha l'obiettivo di portare le teorie del web 2.0 (in particolare la condivisione della conoscenza e la collaborazione) all'interno dei servizi sociali per migliorare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra le persone (sia del Comune che esterne) coinvolte nel servizio.

Sono quindi nati diversi sotto-progetti che utilizzano strumenti web 2.0 open source:

- utilizzo di un Wiki per la condivisione dei pareri legali;
- utilizzo di software (www.projectpier.org) per facilitare la gestione dei progetti;
- utilizzo di un blog per facilitare la selezione dei centri di accoglienza per minori più adatti.

Stato di avanzamento:

Terminata la fase di analisi e di coinvolgimento del personale, è attualmente in corso la personalizzazione del software.

Criticità:

Gli strumenti proposti (Wiki, blog) non sono conosciuti ed utilizzati da tutti. Di conseguenza, oltre ai corsi di formazione tecnica, è stato necessario dimostrare l'utilità delle soluzioni presentate.

Per saperne di più:

Titolo Progetto:

Portale Giovani

Contatti Referente:

Luca Fantini, dirigente Politiche giovanili e Università, 0522 456012, luca.fantini@municipio.re.it

Descrizione del progetto/iniziativa:

Il Portale Giovani è lo spazio in rete dedicato ai ragazzi fino ai 30 anni del Comune di Reggio Emilia. All'interno di questo sito vengono proposti articoli, video, immagini e mashup con siti di social network. Tutti i contenuti sono creati dai ragazzi.

Stato di avanzamento:

Attivo da più di tre anni, negli ultimi due si è aperto particolarmente alla collaborazione dei giovani. Attualmente è presente un caporedattore (adulto) coadiuvato da circa 15 giovani redattori. Numerosi sono i commenti agli articoli proposti. Inoltre sono stati creati 10 sotto-blog, che sono gestiti autonomamente da associazioni, ragazzi che studiano all'estero, etc.

Criticità:

La criticità principale è stata quella di dare vita ad una "comunità" che partecipa attivamente e costantemente alla creazione dei contenuti per il portale.

Per saperne di più:

<http://portalegiovani.eu/>

Titolo Progetto:

Fondazione per lo Sport: Comunità virtuale delle società sportive associate alla Fondazione per lo Sport del Comune di Reggio Emilia

Contatti Referente:

Domenico Savino, dirigente Sport, Socialità e Tempo libero, 0522 456698, domenico.savino@municipio.re.it

Descrizione del progetto/iniziativa:

Il progetto si propone di fornire un blog a tutte le società sportive delle Comune di Reggio Emilia, con particolare attenzione a quegli sport che tipicamente dispongono di risorse limitate, per poter avvicinare le realtà sportive a tutti i cittadini.

Stato di avanzamento:

È terminata la fase sperimentale, durante la quale è stato fornito un blog a sei società sportive ed è stata fatta la formazione tecnica per poterlo utilizzare (come scrivere un articolo, come caricare immagini e video, come fare dirette video in web cast, ...). Durante la formazione non ci si è occupati solo di aspetti tecnici, ma è stata data attenzione anche all'aspetto comunicativo del blog. Attualmente altre dieci società sportive hanno fatto richiesta di partecipare al progetto ed è in atto la programmazione delle attività.

Criticità:

Più che gli aspetti tecnici, è stato complicato spiegare alle persone coinvolte nella fase sperimentale gli aspetti comunicativi del blog.

Per saperne di più:

<http://fondazionesport.re.it/>

Titolo Progetto:

Lepida Scuola

Contatti Referente:

Carlo Vestrali, dirigente Scuole e Sicurezza, 0522 456326, carlo.vestrali@municipio.re.it

Descrizione del progetto/iniziativa:

Il progetto si propone di utilizzare nuove tecnologie e contenuti multimediali per introdurre nuove metodologie di apprendimento nelle scuole. Non si è cercato di integrare le nuove tecnologie in aula, ma si è lavorato sulla trasformazione indotta dalla tecnologia. I nuovi strumenti hanno permesso di allargare i confini dell'aula: verso altre iniziative scolastiche e (soprattutto) verso le case di alunni e professori.

Stato di avanzamento:

Il progetto ha terminato la sua fase sperimentale. Attualmente sono coinvolti regolarmente 30 scuole, 100 insegnanti e più di 1000 studenti. La piattaforma di e-learning utilizzata (Moodle) contiene un centinaio di corsi.

Criticità:

Insegnare una nuova modalità di insegnamento (quella socio-costruttivista) a chi ha sempre utilizzato metodologie tradizionali (comportamentista)

Per saperne di più:

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

Titolo Progetto:

Progetto Badanti

Contatti Referente:

Eros Guareschi, dirigente Servizio gestione e sviluppo delle tecnologie e dei sistemi informativi, 0522 456243, eros.guareschi@municipio.re.it

Descrizione del progetto/iniziativa:

Il progetto ha l'obiettivo di dare alle assistenti familiari straniere (comunemente chiamate badanti) gli strumenti per connettersi ad Internet (computer e connessione alla rete), spiegare loro come utilizzare i più comuni programmi informatici utilizzati in rete (posta elettronica, browser, skype) e in seguito insegnare loro a tenere un blog, in modo tale da imparare meglio l'Italiano e raccontare la loro esperienza a Reggio Emilia.

Stato di avanzamento:

Attualmente stanno terminando i corsi di formazione per le assistenti familiare. A breve partiranno le attività di personalizzazione necessario al software utilizzato per i blog.

Criticità:

Coinvolgere le assistenti familiari e convincerle dell'utilità di un blog in Italiano.

Per saperne di più: