

NASCITA DI UN BLOG

PIETRO MONTI*

SOMMARIO

1. Nascita di un Blog: “Il web 2.0 e l’innovazione nella PA”. - 2. Tante riflessioni sul “nuovo Web”, come creare i contenuti, ritrovarli e condividerli. - 3. La co-creazione dei contenuti. - 4. Struttura e organizzazione del blog: “Il Web 2.0 e l’innovazione nella PA. - 5. Conclusioni.

1. Nascita di un Blog: “Il web 2.0 e l’innovazione nella PA”

Dall’idea del Web 2.0 e quindi oltre gli aspetti tecnologici si diffonde la convinzione (o l’illusione) che possa migliorare il rapporto tra cittadino e Pubblica Amministrazione. Il Web 2.0 significa partecipare, condividere, collaborare, autogestire i propri dati e i propri processi amministrativi. Questo può trasformare l’Amministrazione Pubblica in una rete sociale alla cui base potrebbero svilupparsi gli ingredienti fondamentali per quella che viene definita “democrazia partecipativa”.

Tuttavia parlando di Web 2.0 il rischio è quello di restare fermi ad un’etichetta vuota di risultati apprezzabili e che questa si riduca ad un recipiente concettuale buono ad accogliere tutte le aspettative verso un’innovazione tecnologica in realtà molto cinica. Ma quale che sia la realtà, gli elementi che girano intorno al “Web 2.0”, partecipazione, collaborazione e comunità, rappresentano nel loro insieme un obiettivo che deve essere perseguito in primo luogo nel rapporto con il *potere* e la *burocrazia*, consentendo così di dare a questi termini una connotazione più luminosa e trasparente di quanto non ce ne sia nell’idea collettiva dei cittadini.

Con queste premesse ma soprattutto con l’idea di mettermi in gioco in termini di confronto e di relazioni, ho preso l’iniziativa, all’inizio del 2009, di avviare un blog: *il web 2.0 e l’innovazione nella PA*.

* INAIL, Direzione Centrale Servizi Informativi e Telecomunicazioni, Roma.

L'idea è quella di parlare di innovazione e di partecipazione come fattori irrinunciabili per il consolidamento e la crescita delle nostre basi sociali e democratiche. Nella puntata di Report (Rai3) dello scorso 11 ottobre è stata raccontata l'esperienza "partecipativa" alla progettazione per la riqualificazione della "bolognina" lo storico quartiere operaio di Bologna. Al contrario troppi progetti, con ambizioni Web 2.0, stanno nascendo nel chiuso delle Direzioni Informatiche con un'idea di partecipazione e di *stakeholders*¹ ancora troppo ambigua.

Il blog è stato dunque pensato per stimolare il confronto tra le diverse figure, pubbliche e private, impegnate sul tema dell'innovazione nella Pubblica Amministrazione. Scorrendo il blog si percepiscono le idee, le aspirazioni ma anche le preoccupazioni di coloro che hanno partecipato e molti sono gli spunti (che cercherò di riassumere) sui quali vale la pena riflettere.

Negli ultimi vent'anni la PA è stata coinvolta, spesso anche travolta, dalle opportunità che l'innovazione tecnologica imponeva. Ha spesso dimostrato grandi capacità di investimento e progettualità ma ha anche mostrato grandi limiti in termini organizzativi e capacità di andare oltre il rifacimento tecnologico dei processi. Le tecnologie dell'informazione sono state considerate come lo strumento determinante per realizzare quello straordinario salto di qualità, attraverso la reingegnerizzazione dei servizi delle prestazioni pubbliche e non va dimenticato che l'Italia è stata il primo Paese al mondo a riconoscere il valore giuridico dei documenti elettronici introducendo la firma digitale e la Carta d'Identità Elettronica (CI)².

Eppure oggi a che punto sono queste innovazioni? Della CI non si sente più parlare, sostituita soprattutto nelle Regioni dalla CNS (Carta Nazionale dei Servizi), l'utilizzo della firma digitale sui documenti è ancora poco diffuso e solo ultimamente sta crescendo l'utilizzo della PEC (Posta Elettronica Certificata)³. È di questi giorni la notizia che l'INPS offrirà in "omaggio" a tutti gli iscritti al proprio portale una PEC personale.

L'Italia si pone a livelli ancora lontani dagli obiettivi posti dalla CE (anche se, va ricordato, questi stessi obiettivi sono stati recepiti nel Piano di E-Gov 2012). Infatti solo il 17% delle famiglie usa Internet contro una media europea del 32%. Nei grandi paesi europei il valore sale al 40% mentre nei paesi del nord Europa raggiunge e supera il 60%⁴. È conclamato che il basso ricorso a Internet è determinato anche dalla scarsa diffusione della banda larga⁵ ma anche dalla scarsità

1 Con il termine stakeholder si individuano i soggetti "portatori di interessi" nei confronti di un'iniziativa progettuale.

2 Leggi cd Bassanini.

3 La posta elettronica certificata (PEC) è uno strumento che permette di dare, ad un messaggio di posta elettronica, lo stesso valore di una raccomandata con ricevuta di ritorno tradizionale.

4 Fonte: *Presentazione del piano di e-gov 2012*.

5 L'Italia è al 38esimo posto nella classifica internazionale per la qualità della banda larga offerta ai cittadini. È quanto emerge dallo studio internazionale *Broadband quality index* sulla qualità delle connessioni in banda larga di 66 Paesi (Ottobre 2009).

di servizi evoluti messi a disposizione in rete dalla Pubblica Amministrazione. Tuttavia la “fame di servizi” è sotto gli occhi di tutti. Ad esempio al convegno AdnKronos *Cittadini e pubblica amministrazione online: lavori in corso* sono stati presentati dati che denotano una forte vitalità: “il 49% dei navigatori italiani cerca sul web informazioni sulla PA: 10,8 milioni di cittadini visitano siti di e-government e rendono l’Italia prima nella classifica dei rapporti tra web e servizio pubblico davanti alla Spagna (48%) , USA (45%), Francia (42) e Germania (20%). I navigatori italiani sono ormai 25 milioni...”

Interessante inoltre lo studio pubblicato a maggio di quest’anno da Confcommercio⁶ sulla percezione che le PMI hanno dei servizi ICT della PA:

L'impatto dell'ICT nella PA secondo le Pmi	Classifica delle PA che hanno risposto meglio ai cambiamenti		
	% di risposte		% di risposte
Poche modifiche nella qualità dei servizi	34,2%	Camere di Commercio	44,6%
Miglioramento nel rapporto PA-Impresa	29,2%	Agenzia delle Entrate	36%
Miglioramenti parziali	22,2%	Associazioni di categoria (no PA)	29,6%
Nessun cambiamento	5,5%	INPS	29,5%

Il Piano di e-gov per il 2012 è stato molto citato negli interventi sul Blog. Il Piano propone scelte coerenti con la strategia Europea pur tenendo conto del quadro di crisi dell’economia e affronta il problema dell’aumentata distanza dell’Italia dai paesi europei più avanzati. L’aspettativa è che vengano ripresi gli strumenti costruiti negli anni precedenti per fronteggiare le nuove esigenze dei cittadini e per allineare l’Italia alle migliori performance europee.

Tra gli obiettivi principali c’è la collaborazione tra le amministrazioni (Cooperazione Applicativa), l’impegno per la diffusione di servizi di rete, per l’accessibilità e la trasparenza della pubblica amministrazione al fine di avvicinarla alle esigenze di cittadini e imprese.

Il Piano di e-gov 2012 è articolato in ottanta progetti raccolti intorno a quattro ambiti di intervento: *settoriali*, per le amministrazioni centrali dello Stato; *territoriali*, riferiti alle Regioni e ai Capoluoghi; *internazionali*, per mantenere un forte impegno nella rete europea delle infrastrutture; di *sistema*, mirati allo sviluppo di infrastrutture, come il Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione (SPC).

⁶ http://www.confcommercio.it/home/SALA-STAMP/Iniziative/Roadshow-P/GENOVA/3_Indagine-Confcommercio-Format-su-FISCO-E-PMI.pdf

In termini di Cooperazione Applicativa l'INAIL sta investendo molto costruendo giorno per giorno, una fitta rete di relazioni (servizi) in ambito di PA Centrale ma anche di accordi di servizio con PA Locale (Regioni). Questo lo schema di massima della situazione attuale:

INAIL SPCoop - Accordi di Cooperazione

Attivi:	
Comunicazioni Obbligatorie	Ministero del lavoro
Servizi DURC	Casse Edili, INPS
Iscrizione Azienda	Portale Imprese - CNIPA
Servizi Borsa Lavoro	Ministero del Lavoro
Denuncia Infortunio	Trenitalia, Telecom, Patronati, CNA
Previsti:	
Anagrafica Ditta Deleghe	Infocamere, Min del Lavoro
Certificati medici	Regione Friuli, Regione Toscana
Sinp	Min. Lavoro, Ipsema, Regioni, Ispesl
Casellario Centrale Infortuni	Assicurazioni, Ania
Banca dati malattie	Inps, Inpdap
Anagrafica persone fisiche-giuridiche	Agenzia delle entrate
ISI	Inps, Min. Lavoro, Ministero Finanze

La cooperazione applicativa con l'integrazione strutturale tra i processi dei diversi domini della PA rappresenta il più importante fattore abilitante per l'innovazione ed il più consistente antidoto contro il nomadismo burocratico.

2. Tante riflessioni sul “nuovo Web”, come creare i contenuti, ritrovarli e condividerli

Molti interventi sul Blog hanno affrontato il tema del “nuovo Web” e molti hanno sostenuto che la vera svolta del Web 2.0 sarà quella rappresentata dal *semantic web* ovvero “quell'ambiente dove i documenti pubblicati (pagine HTML, file, immagini, e così via) siano associati ad informazioni e dati (metadati) che ne specificano il contesto semantico in un formato adatto all'interrogazione ... consentendo ricerche molto più evolute delle attuali, basate sulla presenza nel documento di parole chiave, e altre operazioni specialistiche come la costruzione di reti di relazioni e connessioni tra documenti ”⁷.

⁷ Definizione tratta da Wikipedia.org.

L'idea alla base del web semantico è quella di utilizzare il concetto già noto di *metadato*, ovvero di informazione che qualifica ulteriormente una certa risorsa con un'interpretazione univoca fornita attraverso una rappresentazione implicita del loro significato. Tale rappresentazione può essere definita mediante diversi livelli di complessità: *vocabolari* (lista chiusa di termini); *tassonomie* (classificazione gerarchica dei concetti); *tesauri* (estensione delle tassonomie con la nozione di "concetto correlato"); *ontologie* (relazioni più generali, es. composto-da). Sfortunatamente il concetto di ontologia, che è il nodo centrale di tale approccio, è anche il suo punto debole in quanto la sua definizione è un processo estremamente complesso, che richiede un approccio collaborativo ed un'approfondita conoscenza del dominio applicativo. Ma al tempo stesso i vantaggi di un'*organizzazione semantica dei contenuti* sono proprio nell'interpretazione del contenuto stesso e quindi, ad esempio, nelle possibilità di ricerca molto più evolute. Una così radicale trasformazione del web non poteva non riflettersi nei motori di ricerca: ...sono cambiati rispetto al passato i motivi per i quali si effettuano ricerche su Internet: non si ricercano più soltanto informazioni ma, sempre più spesso, esperienze e persone. Le domande che vengono poste alla rete si sono "umanizzate" e i motori di ricerca tradizionali non sembrano essere adeguati a rispondere secondo le attese⁸. In particolare ci si riferisce all'introduzione del concetto di *rilevanza* dei contenuti grazie anche all'introduzione degli algoritmi di *PageRank*⁹. Tali algoritmi, ampiamente utilizzati dagli attuali motori di ricerca, determinano l'importanza e la visibilità di un sito web in base a due elementi: il numero di pagine che hanno un collegamento verso il sito e la *rilevanza* di tali pagine. Spinti dalla visione del Web 2.0, i *social search engine* (motori di terza generazione) stanno tentando adesso di sovvertire la visione tradizionale del *PageRank* secondo la quale, come abbiamo già visto, sono gli editori dei contenuti a determinare la *rilevanza* di un sito web, a favore di un approccio in cui sono gli utenti, ovvero i destinatari delle informazioni, a determinarla.

3. La co-creazione dei contenuti

Tuttavia è necessario precisare che il web semantico significa anche intravedere una comunicazione non più soltanto di tipo funzionale ma anche una comunicazione di tipo sociale. Non solo chiedersi chi sono gli autori dei contenuti ma anche chi arricchisce di "tag" i contenuti elementari. La comunicazione sociale ha luogo in un contesto collettivo che si può verificare non solo all'interno dell'impresa,

⁸ ANTONIO TOMMASO, *Il valore dei siti di social network*.

⁹ Il PageRank è un algoritmo di analisi che assegna un peso numerico ad ogni elemento di un collegamento ipertestuale di un insieme di documenti, con lo scopo di quantificare la sua importanza relativa all'interno della serie. L'algoritmo più famoso fu quello di LARRY PAGE e SERGEY BRIN.

ma anche all'esterno, tra elementi che relazionano su questioni di comune interesse come nel caso dei social network¹⁰. Negli ultimi anni si è passati dalle tecniche di stickness che tendevano a trattenere il più possibile i visitatori incollati all'interno di un sito web, ad una nuova logica definita come *syndacation*.

Secondo questo diverso approccio dell'accesso al servizio o all'informazione, i contenuti possono essere fruiti in tempi e modi definiti dall'utente. Inoltre secondo la logica *syndacation* l'utente crea contenuti, ha interessi (anche di nicchia), è curioso, costruisce valore e sente il bisogno di condividerlo e apprezza la possibilità che il mezzo gli offre di esprimere opinioni. Contenuti così generati vengono definiti come UGC (*User Generated Contents*) che si distinguono e diventano complementari ai contenuti prodotti dai gestori dei Portali.

È inevitabile che la *co-creazione* passi per la "conversazione" e questa idea nasce con il *Cluetrain Manifesto*¹¹ nel 2001 quando i social network erano ancora agli inizi. Le idee proposte dal *Cluetrain Manifesto* parlano di dialogo perché partono dall'idea che le aziende sono fatte di uomini così come gli utenti e i consumatori e per far sì che il dialogo abbia successo devono tutti parlare lo stesso linguaggio. Non più semplici slogan pubblicitari ma un contatto basato sul dialogo. Di seguito vengono riportate alcune "tesi" tratte direttamente dal *Cluetrain Manifesto*. È sufficiente considerare il termine "azienda" in senso lato così da includervi concettualmente anche l'organizzazione di una PA, per coglierne la forza dirompente in termini di innovazione, dialogo e di democrazia.

Tesi n. 2 - "I mercati sono fatti di esseri umani, non di segmenti demografici"

Tesi n. 7 - "Gli iperlink sovvertono la gerarchia".

Tesi n. 18 - "Le Aziende che non capiscono che i loro mercati sono ormai una rete di singoli individui, sempre più intelligenti e coinvolti, stanno perdendo la loro migliore occasione"

Tesi n. 26 "Le Pubbliche Relazioni non si relazionano con il pubblico. Le aziende hanno una paura tremenda dei loro mercati".

Tesi n. 45, 46, 47, 48 dedicate alle intranet:

"Le intranet emanano noia. Le migliori sono quelle costruite dal basso da singole persone che si impegnano per dare vita a qualcosa di molto più valido: una conversazione aziendale in rete".

"Una intranet in buona salute organizza i dipendenti nel più ampio significato del termine. Il suo effetto è più radicale di qualsiasi piattaforma sindacale".

"Se questo spaventa a morte le aziende, è pur vero che esse dipendono fortemente dalle intranet aperte per far emergere e condividere le conoscenze più importanti. Devono resistere all'impulso di "migliorare" o tenere sotto controllo queste conversazioni in rete".

"Quando le intranet aziendali non sono condizionate da timori o da un eccesso di regole, incoraggiano un tipo di conversazione molto simile a quella dei mercati in rete".

Tesi n. 52 e 53 dedicate all'Organizzazione

"Oggi, l'organigramma è fatto di link, non di gerarchie. Il rispetto per la conoscenza vince su quello per l'autorità astratta".

"Gli stili di management basati sul comando e sul controllo derivano dalla burocrazia e al tempo stesso la rafforzano. Il risultato sono la lotta per il potere e una cultura di impresa paranoica".

Fonte: www.ilmestierediscrivere.it

¹⁰ GIACOMAZZI F., CALZOLARI M., *Impresa 4.0*, FT Prentice Hall, 2008.

¹¹ LEVINE R., LOCKE C., SEARLS D., WEINBERGER D., *Cluetrain Manifesto, The end of Business as usual*, Fazi Editore, 2001.

Nel blog si fa cenno¹² alla classificazione di GIANANDREA GIACOMA e DAVIDE CASALI, chiamata anche la *Regola del 1-9-90*¹³, con la quale vengono definiti gli utenti di un qualunque servizio web:

- *lettori*: sono i fruitori passivi, che utilizzano i contenuti senza dare alcun apporto. Possono essere anche frequentatori abituali.
- *autori occasionali*: sono persone che oltre a usufruire dei contenuti, contribuiscono saltuariamente con informazioni o commenti personali.
- *autori attivi*: sono i maggiori produttori di contenuti, partecipano con una frequenza elevata, investendo anche molto tempo.

La Regola del 1-9-90 individua così questa *inequality participation* tra le tre diverse tipologie: 1% degli utenti sono autori attivi, 9% degli utenti sono autori occasionali, 90% degli utenti sono lettori.

Lo stesso documento pubblicato da Gianandrea Giacoma e Davide Casali cita le ricerche di JACOB NIELSEN¹⁴ e le sue osservazioni sul rapporto fra visitatori e produttori nei più importanti social network. In alcuni social network il divario è ancora maggiore: su Wikipedia, ad esempio, 1.000 sono autori attivi, 68.000 sono autori occasionali e ben 32 milioni sono semplici lettori. All'aumentare della longevità del sito, tenderà a farsi sempre più evidente il divario fra produttori attivi e lettori.

Perché il divario? Perché le persone fanno fatica a pubblicare qualche cosa che non sentono come “finito”, hanno resistenze cioè a pubblicare “work in progress”. Inoltre possono incontrare problemi di usabilità, possono sentirsi in difficoltà se devono misurarsi con nuove funzionalità informatiche e facilmente dicono di non aver tempo per pubblicare e condividere. Indubbiamente condividere la conoscenza comporta più lavoro (tradurre i pensieri in parole scritte è già di per sé un dispendio di tempo) e in qualche modo aumenta il rischio personale: “condividere queste informazioni richiede tempo: per collaborare e confrontarmi devo lavorare di più, se pubblico una cosa che non ho terminato va a finire che i miei errori sono sotto gli occhi di tutti. E cosa può accadere se la condivisione di prodotti “non finiti” riguarda gli utenti finali? Esistono i presupposti normativi e organizzativi per aprire gli ingranaggi della macchina amministrativa alla collaborazione attiva e diretta degli utenti? È evidente dovrebbe essere proprio questa la vera PA 2.0, una PA pensata e costruita anche dal basso, col contributo dei cittadini.

¹² PIETRO MONTI, *L'Innovazione degli Uffici Comunicazione*.

¹³ GIANANDREA GIACOMA E DAVIDE CASALI, *Elementi teorici per la progettazione di social network*, <http://im.digitalhymn.com/wp-content/uploads/2007/09/elementi-teorici-per-la-progettazione-dei-social-network-10-20070924.pdf>.

¹⁴ Jakob Nielsen è considerato la massima autorità mondiale in tema di usabilità dei siti web.

Dunque non va dimenticato che il costo della collaborazione in termini di tempo e di impegno va ridotto al minimo e l'integrazione con la routine lavorativa è essenziale per il buon esito di un progetto 2.0: l'inserimento nel flusso di attività giornaliera delle persone è un fattore determinante, alla pari dei bisogni funzionali (ovvero le necessità pratiche che sono risolte dal servizio) e delle pulsioni aggreganti (le motivazioni che portano il singolo ad aggregarsi agli altri). Possiamo costruire processi e strumenti che possono contribuire alla collaborazione, ma non dimentichiamo che la gente deve effettivamente lavorare e confrontarsi.

La giusta sinergia tra bisogni funzionali e pulsioni aggreganti è il fulcro del sistema. I network non funzionano solo grazie alla loro funzione ufficiale, ma in buona parte grazie alla capacità di indurre e gratificare pulsioni aggreganti inserendosi in modo fluido nello scorrere quotidiano. In sostanza, è necessario imparare a gestire il ciclo di vita della relazione ovvero l'evoluzione dell'utente che da lettore passivo arriva ad essere un utente evoluto che crea i contenuti, attiva e modifica processi complessi.

Le nuove dinamiche conversazionali del Web 2.0, la natura interattiva dei servizi, l'istantaneità con cui si può intervenire impongono uno stile e un linguaggio da conversazione privata. La PA, da questo punto di vista, ha un'esigenza in più: deve coniugare la natura aperta, autentica e informale della comunicazione 2.0 con la veste istituzionale richiesta dalla funzione esercitata.

Gli strumenti e le strategie per la comunicazione sono dunque da rivedere e chi parla di *Impresa 4.0*¹⁵ allude proprio a questo. Il web, specie nella versione 2.0, mette in contatto gli individui, che possono parlarsi attraverso strumenti comunicativi ed editoriali semplici, alla portata di tutti. Lo fanno riunendosi intorno a siti dove possono condividere passioni, interessi, valori. Siti quasi sempre più visitati e autorevoli dei siti aziendali. Siti organizzati e "vissuti" da persone di cui ci si può fidare.¹⁶

Il punto è delicato ma chi fa comunicazione nella PA conosce bene il problema (un po' meno lo sanno coloro che fanno progetti informatici) e sa che non può sottrarsi, sa bene di dover trovare il modo di entrare in questo circuito di micromedia per conservare e a volte recuperare la fiducia dei cittadini. Ciò significa anche prendere consapevolezza che esiste una comunicazione fuori-fuori¹⁷ con la quale è necessario iniziare a fare i conti, è una comunicazione non formale, non istituzionale ma è quella delle associazioni, dei gruppi, dei singoli che attraverso la rete, ma anche al di fuori di essa, creano opinioni, contenuti ma soprattutto comportamenti.

Si tratta di relazionarsi in un modo nuovo, *di affinare competenze specifiche di relazione, ma anche di farsi un po' indietro e lasciar parlare tra loro le persone*. L'INAIL sta portando avanti il suo primo progetto organico in termini 2.0, si tratta del Canale Prevenzione, uno dei progetti finanziati dal contratto SPCoop.

¹⁵ GIACOMAZZI F., CALZOLARI M., *Impresa 4.0*, FT Prentice Hall, 2008.

¹⁶ LUISA CARRADA blogger, <http://www.mestierediscrivere.com> post: *dal Cluetrain Manifesto al Gonzo Marketing*.

¹⁷ GIACOMAZZI F., CALZOLARI M., *Impresa 4.0*, FT Prentice Hall, 2008.

4. Struttura e organizzazione del blog: “Il Web 2.0 e l’innovazione nella PA

Finora abbiamo rivisto gli spunti e i suggerimenti più interessanti che in questi mesi sono arrivati, alcuni in forma anche privata. Il blog ha cercato di richiamare le figure di spicco che si occupano di innovazione nella PA, siano esse esperti di tecnologie, funzionari, dirigenti oppure consulenti delle maggiori società operanti nei settori più avanzati dell’innovazione. Il contributo di questi ultimi riflette anche una visione dell’E-Gov a livello globale. Il blog è stato sviluppato su piattaforma *wordpress*¹⁸ (open source) ed ha richiesto solo poche ore di “lavoro tecnico” per il suo avvio.

Di seguito sono elencati gli articoli finora pubblicati, il loro titolo, la data di pubblicazione e gli autori che hanno raccolto l’invito a collaborare.

Tabella 1

Articolo	Data	Autore	Accessi/ Commenti
Democrazia partecipativa - convegno a Modena	10/01/2009	Monti	11
Perché questo Blog	11/01/2009	Monti	116/3
La storia di Internet in pochi minuti	11/01/2009	Monti	16/1
Migliorare la partecipazione e condividere le decisioni	16/01/2009	Monti	34
The Blogging Revolution	23/01/2009	Monti	9
About ...	24/01/2009	Monti	149
Obama 2.0	29/01/2009	Monti	24
Web 2.0: un problema per la PA e quindi un’opportunità	03/02/2009	Neri	138/4
L’articolo 50-bis ...	07/02/2009	Monti	56
Forum Expò ‘09: uno speciale “Zoom Amministrare 2.0”	18/02/2009	Monti	52/1
Azienda 2.0, quanto sei bella dentro?	23/02/2009	Stancati	60/10
I “micromedia” per una P.A. “dal basso”	02/03/2009	Bernetti	54/1
Formazione, “benessere-organizzativo” ...	12/03/2009	Monti	57
Il futuro delle applicazioni Web 2.0 accessibili	17/03/2009	Nascimben	120/7
Social Network: i motivi di un successo	25/03/2009	Tommaso	53
Web 2.0 e la sicurezza delle applicazioni	29/03/2009	Robustelli	21
Il valore dei siti di social network	13/04/2009	Tommaso	52/3
L’INAIL e l’innov. Tecn. al servizio del mondo del lavoro	20/04/2009	Monti	228/4
Si può fare!	24/04/2009	Ioffredi	63/1
Cominciamo a parlare di trasparenza	27/04/2009	Goglia	71/1
Social network e management	03/05/2009	Tommaso	97
Segnalazione evento: Omnicom Expò	05/05/2009	Monti	23/2
Vietato chattare	22/05/2009	Monti	258/9
E se Facebook fosse l’imborghesimento del web?	02/06/2009	Stancati	131/9
PA 2.0: essere o non essere, questo è il dilemma	15/06/2009	D’Elia	77/2
Facciamo autogestione?	22/06/2009	Biasco	18
Trasparenza “not found”	03/07/2009	Monti	51/1
Diritto alla rete	15/07/2009	Monti	7
L’evoluzione degli uffici Comunicazione	26/07/2009	Monti	112/11
Trasparenza: come sostenere la rivoluzione culturale	30/07/2009	Goglia	24
Pianosa: un’isola, tanti progetti	24/08/2009	Monti	80
Decentramento. Abituare a decidere	09/09/2009	Tommaso	13
Totale accessi/commenti agli articoli			2.275/66
Totale accessi al blog			4.660
Totale iscritti al servizio (ricevono gli articoli via mail)			645

¹⁸ Wordpress è una delle principali piattaforme di blogging, la maggioranza dei blog professionali al mondo è fatta con questa piattaforma. Wordpress è un progetto “GPL” (General Public License).

Pochi mesi di vita del Blog non sono sufficienti per trarre delle conclusioni soprattutto per un tema che da un lato è già molto dibattuto, dall'altro è rivolto ad un pubblico tradizionalmente restio ad esporsi in ambiti informali. La metodologia adottata è stata quella dell'ingresso fluido nella blogsfera, senza forzature, senza sollecitazioni marcate.

Nel periodo preso in esame sono stati inviati 31 articoli e 66 commenti. Nello stesso periodo il numero degli iscritti al blog è arrivato a 645 utenti e relative mail. Questo servizio è stato gestito con il sistema *feedburner* di Google (pubblicize email subscription)¹⁹. È un dato importante perché è il dato che rappresenta il vero patrimonio del Blog. Purtroppo non è disponibile il dato aggregato di questa community in termini di aziende, enti, ministeri e associazioni di appartenenza ma scorrendo l'elenco si percepisce la piena trasversalità dei soggetti che hanno sottoscritto il Blog per ricevere puntualmente tutte le notifiche. L'iscrizione non è vincolante per inserire articoli o commenti.

Nella Tabella 1 è riportato il numero di accessi in lettura ai singoli articoli (utenti passivi). È interessante rilevare che il maggior numero di accessi ha riguardato i temi sull'utilizzo delle risorse di rete (*Vietato chattare, L'innovazione tecnologica al servizio del mondo del lavoro*) e quelli legati alle problematiche organizzative (*L'evoluzione degli Uffici Comunicazione, E se Facebook fosse l'imborghesimento del web?, Web 2.0: un problema per la PA e ...*)

Per quanto riguarda i commenti questi si sono orientati in particolare verso il dibattito sull'utilizzo degli strumenti di social network (Facebook) all'interno delle reti aziendali e quanto questo utilizzo debba essere considerato coerente con le finalità istituzionali. Gli articoli più commentati sono stati: *L'evoluzione degli Uffici Comunicazione, Vietato chattare, E se Facebook fosse l'imborghesimento del web?, Azienda 2.0, quanto sei bella dentro?*

I commenti hanno rappresentato il momento di confronto aperto con *utenti non conosciuti*. Il blog infatti non richiede alcuna registrazione per inserirli, l'unico filtro attivato è stato quello relativo agli spam. Di seguito sono elencati i dati di accesso in lettura per ogni singolo articolo.

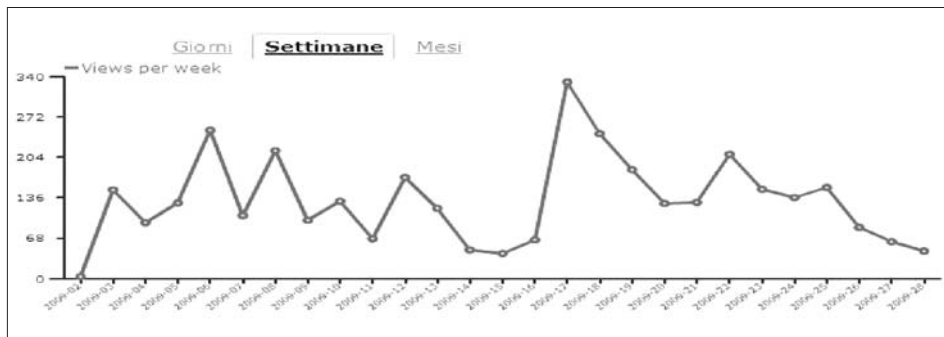
Dalla tabella, anche se con i limiti di un blog giovane e poco aggressivo, è possibile comunque trovare traccia della regola del 1-9-90 (1% di autori attivi, 9% di autori occasionali, 90% di lettori)²⁰ e della *inequality participation* tra le tre diverse tipologie: 645 lettori, 66 commenti per 31 utenti e 11 autori di articoli.

Il Blog è stato avviato il 09 gennaio 2009. Il totale accessi alla data del 15/10/2009 è stato di 4.660 visite, conteggiate secondo lo standard di misurazione

¹⁹ Feedburner è una completa piattaforma free per la gestione e la tracciatura di RSS ed email. Consente di gestire la registrazione al proprio sito o blog per ricevere, ad eventi, aggiornamenti via mail o RSS.

²⁰ GIANANDREA GIACOMA e DAVIDE CASALI, *Elementi teorici per la progettazione di social network*, <http://im.digitalhymn.com/wp-content/uploads/2007/09/elementi-teorici-per-la-progettazione-dei-social-network-10-20070924.pdf>

ne di wordpress.org. Il grafico seguente mostra gli accessi per settimana riferiti al periodo preso in esame.



5. Conclusioni

Sperimentare un Blog dedicato al Web 2.0 e all'innovazione nella PA è stata e continua ad essere un'esperienza interessante e per molti aspetti ricca di sorprese. Chi lavora nella PA, soprattutto in quella centrale, ha spesso così tanti legami mentali con gli schemi, la gerarchia e il formalismo che non trova così semplice parlare di questi temi con quell'approccio informale e quella semplicità necessaria. Il Blog ha offerto una piccola occasione di dialogo, trasversale e fuori dalle rigidità, ha rappresentato per molti un momento di esternalizzazione diversa dai soliti momenti celebrativi.

Gli articoli pubblicati sono stati il frutto di inviti, ma anche di autoinviti, man mano che il Blog nei mesi cresceva di "notorietà". Vorrei però citare il responsabile di uno dei siti più importanti della PA che, al mio invito ad intervenire nel Blog, ha risposto con un messaggio che riporto solo in parte e che recitava più o meno così:

"... Non posso intervenire nel blog perché so che scatenerai il malumore di almeno un paio di persone, con le quali poi dovrò lavorare ancora per tre anni.

La mia idea è comunque che l'innovazione nella PA procede fundamentalmente sull'entusiasmo di pochi "eletti".....

... al momento la P.A. sta nuotando in cattive acque, caratterizzate da una meritocrazia di facciata e da un ritorno a quel forte coinvolgimento politico che la caratterizzò in particolare negli anni 80.

... risente molto il fatto di dover adeguare la comunicazione online (strumento improntato alla massima flessibilità) alla PA che, per sua natura, risulta decisamente poco flessibile.

... ma io preferisco parlare della necessità di promuovere “valori” all’interno dell’ente....Se non sappiamo più cosa sia il senso di appartenenza ad una specifica realtà, se non sappiamo vivere la dimensione del servizio, se in una parola abbiamo perso anche il senso etico del lavoro.... diventa sempre più difficile convincere le persone a “gettare l’anima” oltre l’ostacolo ...

Sono stati molti gli operatori pubblici ad intervenire con i loro articoli o anche soltanto con i commenti e le “polemiche on line”, alcune curiose e raffinate come quella tra Gianluca Nicoletti e Marco Stancati. Il Blog non espone situazioni di denuncia, non vuole essere uno sfogatoio del malcostume. Non vuole essere una “linea amica” con cui denunciare maltrattamenti di vario genere.

Il Blog vuole semplicemente essere un laboratorio di idee incentrato su una innovazione possibile, non demagogica e non fine a se stessa. L’unica nota stonata è che nessun portale “istituzionale” lo ha linkato, nessuna intranet “ufficiale”, neanche quella dell’INAIL da cui, in fondo, è nato. Al contrario è stato linkato da almeno una decina di “grandi blog”, è stato citato in due tesi di laurea, è materiale di studio di un master dell’Università La Sapienza ed è di questi giorni la richiesta di autorizzazione per la citazione in un prossimo libro sulla comunicazione pubblica (A. LOVARI). Si potrebbe dire potenza e forza dei micromedia.

La vita è quello che ti succede mentre sei impegnato in altri progetti (JOHN LENNON)²¹. Il sottotitolo del Blog, significa che la strada dell’innovazione non è, e non potrebbe essere, una strada segnata. Ma significa anche che dobbiamo riflettere su un fatto: la partecipazione, quella non demagogica, se mai ci sarà, ci costringerà tutti ad affrontare repentine modifiche alle regole del gioco e questo, senza la necessaria preparazione culturale, sarà un grosso problema per tutti.

Può far sorridere questa frase, pescata tra le *frasi celebri* pronunciata da KENNETH OLSON, fondatore della *Digital Equipment Corporation* nel vicino 1977 alla convention della *World Future Society*: “*There is no reason for any individual to have a computer in their home*”²². Le nuove tecnologie nascono ed evolvono, entrano nelle nostre case e nel nostro lavoro, cambiano il nostro modo di comunicare influenzando radicalmente i nostri comportamenti e le nostre abitudini.

Citando MANUEL CASTELLS: “Il più importante cambiamento avvenuto è che adesso possiamo scambiare informazioni e comunicare con chiunque, in qualsiasi luogo e riguardo qualsiasi aspetto della nostra vita. Diventa possibile trasformare queste informazioni in conoscenze che possiamo poi impiegare per diventare più efficaci, più competitivi o più produttivi nelle nostre rivendicazioni socio-politiche”.²³

La *Network society* è una società che si sposta dall’impostazione sostanzialmente verticale delle burocrazie che hanno governato l’umanità per millenni: eserci-

²¹ La frase celebre attribuita a John Lennon è stata utilizzata come sottotitolo del blog *paweb20*.

²² “Non c’è ragione del perché ogni individuo debba avere un computer nella propria casa”.

²³ M. CASTELLS, 2005, http://www.hackerart.org/corsi/fm03/esercitazioni/civardi/documenti/castells_24.htm

ti, stati, grandi aziende, per andare verso un'organizzazione a rete, più flessibile, adattabile e in grado di favorire i cambiamenti.

È in questo contesto che fioriscono i prodotti innovativi, le strategie e le analisi sui bisogni legati ai prodotti stessi. La posta elettronica e i cellulari hanno stravolto il nostro modo di comunicare. Fino a pochi anni fa era necessario “andare in giro” alla ricerca di telefoni pubblici. Oggi le cabine telefoniche sono sempre più rare, il cellulare è lo strumento individuale più venduto, si moltiplicano gli *hotspot wireless* e l'accesso mobile ad Internet. In sostanza si modificano le abitudini ma anche, con la scomparsa delle cabine telefoniche, perfino il panorama urbano.

Molte aziende non riescono a risolvere il concetto di rete di valore in contrapposizione con i modelli precedenti basati o sulle risposte manageriali oppure sulla canonica gestione aziendale delle nuove tecnologie.

Le organizzazioni vanno in crisi quando il cambiamento tecnologico distrugge la rete di valore delle loro specifiche competenze cioè quel contesto all'interno del quale un'azienda risponde ai bisogni dei clienti, risolve i problemi e si identifica, senza subirli, con i fattori organizzativi. Nel caso del Web 2.0 non esiste un vero punto di rottura e neanche un'azione di penetrazione forzata di nuova tecnologia. Si tratta di un'evoluzione morbida ma al tempo stesso molto radicale, senza grandi balzi in avanti, ma con un processo di miglioramento continuo, qualcosa vicino a quello che in Giappone viene definito metodo *kaiser*, ossia il miglioramento continuo a vantaggio del cliente.²⁴

Ma è l'aspetto partecipativo del Web 2.0 ad essere strategico, è questo l'aspetto che si sposa perfettamente con il tentativo in corso nella PA di attivare una spinta realmente collaborativa verso il cittadino o l'azienda. È dunque evidente che non si può parlare di un nuovo modello di servizio senza rimodellare i rapporti e le organizzazioni interne alle Amministrazioni; che l'innovazione nell'organizzazione interna è fondamentale pur nella sua complessità, non solo per gli aspetti culturali ma anche per la generale necessità di ridefinire i ruoli, i rapporti, le gerarchie, i contratti di lavoro e le stesse regole di rappresentanza sindacale.

Le risorse umane dovrebbero essere considerate il patrimonio più importante di ogni ente pubblico e il “benessere organizzativo” un obiettivo da perseguire: per introdurre le dinamiche 2.0 nella PA è necessario migrare da un'organizzazione per funzioni a una rete di relazioni tra persone. In questo modo si favorisce il benessere organizzativo.²⁵

Amministrare 2.0 significa quindi anche e soprattutto operare una radicale evoluzione all'interno della Pubblica Amministrazione, dove non ci sono “Dipendenti” ma “Persone”. E il manager ha un nuovo pressante obiettivo: libe-

²⁴ SIMON H., ZATTA D., *Campioni nascosti*, *Il Sole 24 ore*, 2000, Milano, p.126.

²⁵ GIGI COGO, - <http://saperi.forumpa.it/story/33566/pubblica-amministrazione-20-si-puo-fare>

rare le energie e coinvolgere i talenti interni²⁶ ed anche: fare il possibile perché la persona abbia continue occasioni di migliorare, di esaltare le proprie qualità, di vivere in un ambiente stimolante. Vuole esaltare le differenze non per stimolare l'individualismo quanto piuttosto perché è convinto che le differenze che esistono tra le persone sono strumenti utili per il miglioramento di ogni componente dell'organizzazione²⁷.

Questa è l'unica strada per tenere il passo con un'evoluzione globale e quindi riuscire a cogliere la grande possibilità di riformare la propria identità professionale secondo quel famoso ciclo della *Metafora della Comunicazione*²⁸ che descrive gli eventi della vita, per i cittadini e per le imprese (nascere, essere cittadino, avere un figlio, aprire un'azienda, finanziare un'attività, ecc).

È un cambiamento reale che non si può non seguire, bisogna comprenderne l'applicabilità perché l'obiettivo interno alla Pubblica Amministrazione non è solo e semplicemente quello di migliorare l'efficacia e l'efficienza.

Stiamo parlando di scenari che vanno oltre la democrazia diretta, che è concetto ben più ampio e irto di complicazioni interdisciplinari. Stiamo andando nella *guidance* diretta ma questo non ci deve né spaventare né deresponsabilizzare.

RIASSUNTO

Un blog pensato per stimolare il confronto tra le diverse figure, pubbliche e private, impegnate sul tema dell'innovazione nella Pubblica Amministrazione. L'idea del blog è nata all'interno dell'INAIL ma si è subito proiettata all'esterno per raccogliere le idee, le aspirazioni ma anche le preoccupazioni di coloro che operano per un'innovazione possibile, un'innovazione che riesca a dare alla burocrazia una connotazione più positiva e trasparente di quanto non ce ne sia nell'idea collettiva dei cittadini.

Le discussioni affrontate nei diversi articoli pubblicati hanno affrontato diverse tematiche tra cui: una rivoluzione dell'organizzazione e della comunicazione interna con una visione innovativa della gerarchia, una rivisitazione delle strutture di comunicazione chiamate ad affrontare i cosiddetti nuovi mestieri della comunicazione, una evoluzione tecnologica ed una sicurezza informatica che non paralizzino i servizi ma al contrario li rendano più facilmente fruibili, il cosiddetto nuovo web con una visione dei contenuti arricchiti di significati in primo luogo dagli utenti che diventano i veri proprietari dei dati.

²⁶ MARCO STANCATI, *Azienda 2.0 quanto sei bella dentro?*.

²⁷ ANTONIO TOMMASO, *Social network e management*.

²⁸ Allegato 1 al primo avvio del cofinanziamento del Ministero per l'Innovazione Tecnologica che si basa sugli "eventi della vita" che pone al centro il cittadino e non l'organizzazione della Pubblica Amministrazione.

Diverse migliaia di accessi, qualche decina di autori e quasi settecento iscritti sono un bilancio positivo per un'esperienza che ha affrontato, senza grandi sponsor e senza voler dare facile spazio al solito sfogatoio di inefficienze della PA, un tema molto sentito ma, spesso, trattato come un tema "di moda" (cioè un'occasione di chiacchiere, piuttosto che una ricerca di soluzioni praticabili).

SUMMARY

A blog designed to encourage the exchange of opinion between both public and private entities active in the area of innovating Public Administration. The idea of the blog was conceived at INAIL but immediately projected externally in order to gather the ideas, the aspirations, but also the worries of those that work towards possible innovation, innovation that manages to make bureaucracy more positive and transparent than it is perceived to be by citizens.

The discussions raised in the various published articles touch on a variety of issues, such as: the revolution of internal organisation and communications with an innovative vision of the hierarchy, a revisit of the communication structure called upon in answer to the new skills of communications, a technological evolution and IT security that makes services more accessible rather than paralysing them, the new web with a vision of content enriched in terms of meaning primarily by the users, who become the true data owners.

Several thousand accesses, a few dozen authors, and almost seven hundred registrations constitute a positive balance for an experience that, without major sponsors and without wishing to provide an easy outlet for the usual complaints about the inefficiencies of PA, has approached an issue that, although of great importance, is often treated as a "fashionable" topic (i.e. an opportunity for discussion rather than searching for practical solutions).