

“SOCIAL PRODUCTION”: LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI CONDIZIONA (E TRASFORMA) IL MODELLO PRODUTTIVO DELLA P.A.

ANTONIO TOMMASO*

SOMMARIO

1. Innovazione, partecipazione e l’apologo di Buzzati. - 2. La PA come fabbrica di servizi. Inutile, se non c’è ascolto e credibilità. - 3. Un “mondo nuovo” che richiede attenzione. Ma l’attenzione non è una risorsa infinita. - 4. Organizzare il caos attraverso regole definite dai partecipanti. - 5. Favorire la partecipazione assegnando compiti specifici. - 6. Vivek Kundra: mettere il patrimonio pubblico di dati e conoscenze a disposizione dei cittadini. - 7. In Italia: sono gli Enti locali i primi a procedere sulla strada del 2.0. - 8. L’importanza dei piccoli cenacoli: stimoli, proposte, provocazioni per trasformare il mondo.

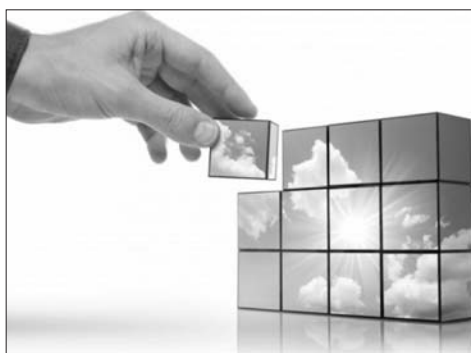
1. Innovazione, partecipazione e l’apologo di Buzzati

Il 13 maggio 2009 mi sono presentato al Forum della PA. C’era un convegno dal titolo “La filiera dei servizi digitali SPC per una PA innovativa e partecipata”.

Le parole innovazione e partecipazione, lo confesso, esercitano un certo potere su di me.

Mentre gli interventi si succedevano pensavo: si può essere innovativi senza favorire la partecipazione? Si può favorire la partecipazione senza essere disposti a cambiare qualcosa di sé?

Essere innovativi significa essere giovani. Che cos’è la giovinezza, in fondo? È l’epoca in cui ci si prepara alla vita: si fanno progetti, si coltivano amicizie sempre nuove, si critica il mondo degli adulti. Si vive di desideri, di attese, e si sperimentano gli



* Consulenza per l’Innovazione Tecnologica dell’INAIL - Direzione Regionale per la Calabria.

effetti dell'uso della propria libertà. È un'epoca in cui non ci si accontenta di essere come si è: si vuole cambiare. Può durare tutta la vita. Un famoso giornalista italiano, chiamato a commentare l'autorizzazione alle celebrazioni della Messa con il rito preconciare concessa dal Papa nel 2007, si ricordò delle Messe a cui partecipava da bambino. In particolare era colpito dalla figura di un vecchio sacerdote, ultraottantenne, che nell'iniziare la celebrazione condivideva con il popolo l'invocazione al Dio *qui laetificat juventutem meam*, a Dio che allietta la mia giovinezza.

Wikipedia afferma, alla voce "Innovazione", che il suo motore (...dell'Innovazione) è l'Etica, cioè il desiderio sincero e forte di servire l'uomo producendo qualcosa di buono e di bello.

Non è sempre detto che questo desiderio si tramuti in realtà. Una volta una persona mi disse di aver paura di quelli che vogliono cambiare il mondo. Comprendo questo timore, ma non si può vivere sotterrando i propri talenti. C'è da aver paura soltanto delle persone che vogliono cambiare il mondo degli altri: un vero innovatore è prima di tutto un innovatore di se stesso.

Essere giovani quando si è giovani è una cosa naturale ... o almeno così dovrebbe essere. Essere giovani in età adulta richiede sforzo: è necessario che la maggiore consapevolezza dei propri limiti e dei limiti degli altri, le esperienze della vita, l'occhio divenuto più attento alla realtà delle cose ... è necessario che tutto questo non mortifichi il desiderio di scoprire la bellezza dei mondi degli altri, perché ciò che sta fuori di noi è infinitamente più ricco di ciò che potrà mai maturare dentro di noi.

In un suo racconto¹ DINO BUZZATI narra di un uomo, il figlio di un re, che un giorno decise di partire alla ricerca delle frontiere del regno di suo padre. Portò con sé sette messaggeri, affinché lo aiutassero a mantenere i contatti con i suoi cari. Ma il regno era enorme e, allontanandosi dalla capitale, i messaggeri impiegavano sempre più tempo a portargli notizie della sua casa: «Erano già passati quattro anni dalla mia partenza; che lunga fatica. La capitale, la mia casa, mio padre, si erano fatti stranamente remoti, quasi non ci credevo. Ben venti mesi di silenzio e di solitudine intercorrevano ora fra le successive comparse dei messaggeri. Mi portavano curiose lettere ingiallite dal tempo, e in esse trovavo nomi dimenticati, modi di dire a me insoliti, sentimenti che non riuscivo a capire». Passando il tempo si accorse che sarebbe stato inutile mandare ancora messaggeri a casa. Si era allontanato troppo e sarebbe morto nell'attesa del loro ritorno. E così cambiò atteggiamento: «Non esiste, io sospetto, frontiera, almeno non nel senso che noi siamo abituati a pensare. Non ci sono muraglie di separazione, né valli divisorie, né montagne che chiudano il passo. Probabilmente varcherò il limite senza accorgermene neppure, e continuerò ad andare avanti, ignaro. Per

¹ DINO BUZZATI, *Sessanta racconti*, Ed. Mondadori. Il racconto a cui si fa riferimento ha per titolo *I sette messaggeri*.

questo io intendo che Ettore e gli altri messi dopo di lui, quando mi avranno nuovamente raggiunto, non riprendano più la via della capitale ma partano innanzi a precedermi, affinché io possa sapere in precedenza ciò che mi attende».

Il desiderio di scoprire la bellezza dei mondi degli altri. È la radice che alimenta gli sforzi di ogni innovatore che quindi cerca gli altri, vuole partecipare della loro vita e vuole farli partecipare alla propria, non per fare una buona azione, per benevolenza: cerca gli altri perché ne ha bisogno. Questo significa rispettare il prossimo: non semplicemente tollerare la sua esistenza e le sue opinioni; significa averne bisogno. Con tutti questi pensieri per la testa, le parole dei relatori del convegno mi giungevano a intermittenza, come i rumori delle onde sulla spiaggia. Ogni tanto un rumore più consistente catturava la mia attenzione.

In uno degli interventi qualcuno ha parlato delle amministrazioni pubbliche come di "fabbriche di servizi". Un altro, un rappresentante della PA, si lamentava del fatto che il suo ente producesse servizi web sempre nuovi, tecnologicamente avanzatissimi, che però, a differenza di quello che avveniva in altri paesi europei, i cittadini utilizzavano poco e male. E chiedeva: cosa possiamo fare per promuovere i nostri servizi, per fare in modo che vengano utilizzati di più e meglio?

2. La PA come fabbrica di servizi. Inutile, se non c'è ascolto e credibilità

La PA è una fabbrica di servizi? La risposta che si dà a questa domanda è importante.

È evidente che la PA fornisce servizi ai cittadini. Ma, mi chiedo, è l'unico soggetto titolato a fornire servizi di pubblica utilità? I cittadini non sono anch'essi in grado di svolgere in autonomia funzioni di interesse generale fondamentali per la vita sociale? E non è interesse, anche economico, della PA fare in modo che tutto ciò sia favorito?

Oltre a ciò la valutazione circa la bontà dell'azione amministrativa è data solo dal rispetto della legge o anche dal rispetto delle attese dei cittadini?

Qualche volta i commentatori sportivi in TV, giudicando l'operato degli arbitri nelle partite di calcio, dicono: "non ha arbitrato bene, ha fatto il protagonista; gli arbitri migliori sono quelli che lasciano giocare, perché i veri protagonisti sono i calciatori". Ecco, ci aspettiamo questo da una amministrazione efficiente: di non accorgerci della sua presenza, se non quando ne abbiamo bisogno.

Il giorno precedente avevo partecipato, sempre al Forum, a un workshop sul tema "Amministrare 2.0: una PA che ascolta i cittadini". Ecco un'altra parola magica: ascolto.

Chi ascolta soddisfa a un bisogno: possedere qualcosa che non ha. E chi parla soddisfacendo ai bisogni di chi ascolta percepisce, implicitamente o esplicitamente, l'utilità di ciò che possiede o di ciò che è. E si sente rispettato.

Chi non ascolta non ha bisogno da soddisfare. A quante riunioni di lavoro abbiamo partecipato nelle quali non ci veniva domandato nulla? Oppure ci veniva chiesto qualcosa soltanto per cortesia, per malinteso atteggiamento democratico? Ma non è democratico chi fa parlare tutti, lo è chi ascolta tutti.

Quando parli e ti accorgi di non essere ascoltato, quando sai già che tutto quello che proporrai o non si potrà fare, o si sta facendo o è stato già fatto, pensi di essere tornato bambino. Tua madre ti interrogava: *“Di alla zia cosa hai detto oggi alla maestra?”*. Tu lo dicevi ma ti accorgevi che a nessuno importava delle tue risposte. Ti guardavano pensando in cuor loro: *“Senti come parla bene ... non è carino?”* ... ti davano una carezza, ti davano le caramelle, e tornavano a perdersi nei fatti loro.

Una PA che si pone in ascolto sul serio manifesta nei fatti - perché in teoria non esiste amministratore pubblico che non affermi la necessità di ascoltare i cittadini - il desiderio di essere aiutata a migliorare. E il rapporto tra cittadini e PA cresce in autorevolezza.

Spesso infatti i cittadini mal sopportano e mal utilizzano - a meno che non siano costretti - i servizi offerti dalle PA non per cattiva volontà, per ignoranza o per mancanza di cultura informatica, ma perché la PA ha perso in autorevolezza, non la si crede capace di soddisfare reali bisogni ma soltanto di sollevare impedimenti, di complicare inutilmente le cose.

3. Un “mondo nuovo” che richiede attenzione. Ma l’attenzione non è una risorsa infinita

Oggi è tutto un proliferare, su vecchi e nuovi media, di luoghi in cui la gente ha la possibilità di raccontarsi e di allacciare nuove relazioni. Si parla molto in giro



di information overload e anche, grazie a Facebook e simili, di relation overload: l’informazione consuma attenzione e l’attenzione non è una risorsa infinita.

Oltre a ciò non tutti coloro che parlano hanno qualcosa da dire o anche qualcosa che ci interessa ascoltare.

Sta diventando difficile leggere: ormai i documenti, i libri si “scrollano” per mancanza di tempo. I video e le immagini stanno sostituendo le parole sui siti web.

C’è il rischio che questi overload peggiorino le nostre relazioni e le

nostre conoscenze. Alcuni hanno l'impressione di navigare in mare aperto, senza bussola e senza stelle in cielo. E ci invitano a tornare indietro ... come facevano i marinai con Cristoforo Colombo. Ma Colombo era un uomo di desiderio, anche se di idee un po' confuse, come noi d'altra parte. Ogni tanto qualcuno salta fuori con la rivelazione che l'America in realtà fu scoperta dai vichinghi molti secoli prima del 1492. Non mi sembra giusto togliere meriti a Colombo: lui l'America la cercava, più o meno. Si può dire, parafrasando Frossard, che la parola "Terra!" fu pronunciata dai suoi marinai qualche secolo dopo rispetto ai marinai vichinghi, solo che questi ultimi la pronunciarono con lo stesso entusiasmo con cui la pronuncia oggi un impiegato del catasto.

È possibile pensare a riferimenti che ci aiutino a collocare queste realtà, questo oceano di informazioni in mezzo alle quali ci muoviamo, dentro e non oltre le colonne d'Ercole?

A Yochai Benkler² piace studiare questo mondo nuovo. Poiché da qualche punto bisogna partire, lui, che è uno studioso di Diritto, ha pensato bene di partire dal software e ha notato qualcosa che ormai è incontestabile perché non è una teoria, è un fatto. Nelle società più avanzate gran parte del software si produce in barba alle principali certezze economiche maturate nel passato.

Nel mondo open source lo sviluppo di nuove applicazioni non è guidato da logiche di tipo industriale che prevedono "fabbriche" per la produzione. I programmatori in genere non partecipano a progetti perché qualcuno offre loro del denaro per farlo. Nessuna autorità di tipo tradizionale - nessun proprietario d'azienda - decide quali progetti portare avanti, chi e come dovrà lavorare su quei progetti. Il prodotto finale, il software, è un bene comune che tutti possono utilizzare e su cui nessuno può accampare diritti.

Benkler ha battezzato questo modello di produzione **Commons-based peer production** dove i "commons" sono i beni comuni a cui si è fatto cenno in precedenza. Altri parlano di **Social production** intendendo la stessa cosa, ossia un modello di produzione in cui gli attori collaborano volontariamente alla produzione di ciò che a loro stessi sembra utile produrre.

Ciò che sta accadendo è che le aziende del software di tipo tradizionale si stanno ormai adattando a questa abitudine arrivando a finanziare progetti di sviluppo non controllati da loro stessi, dai quali in futuro prevedono di poter trarre un qualche beneficio. Oltre a ciò sono nate factory - Google è un esempio del genere - che somigliano a community su Internet e che sono governate dal management con gli stessi criteri con cui le community si autogovernano in Rete³.

2 YOCHAI BENKLER, professore di giurisprudenza alla Yale Law School, ha studiato a Tel Aviv e ad Harvard, ha praticato l'avvocatura tra il 1994 e il 1996 e ha insegnato anche alla New York University School of Law e alla Harvard Law School. Le considerazioni che seguono sono tratte dall'articolo *Commons-based Peer Production and Virtue* pubblicato, su *The Journal of Political Philosophy*, Volume 14, Number 4, 2006, da Benkler e da Helen Nissenbaum. *Analoghe considerazioni possono trovarsi in* YOCHAI BENKLER, *La ricchezza della rete*, Ed. Università Bocconi, 2007.

3 GARY HAMEL, *Il futuro del management*, Etas Libri.

Le caratteristiche della **Commons-based peer production** sono due: la decentralizzazione dell'autorità e il coordinamento delle risorse fondato su motivazioni etiche⁴ piuttosto che su contratti, comandi, gerarchie.

Tale modello non sarebbe stato pensabile senza lo sviluppo dell'infrastruttura tecnologica della Internet, che ha reso possibile non soltanto la collaborazione e la condivisione dell'informazione ma soprattutto ha impedito che tale collaborazione e condivisione sfociasse nel caos.

4. Organizzare il caos attraverso regole definite dai partecipanti

Come si fa a chiamare sistema di produzione una realtà in cui ognuno fa tutto quello che vuole? Non è tutto un caos?

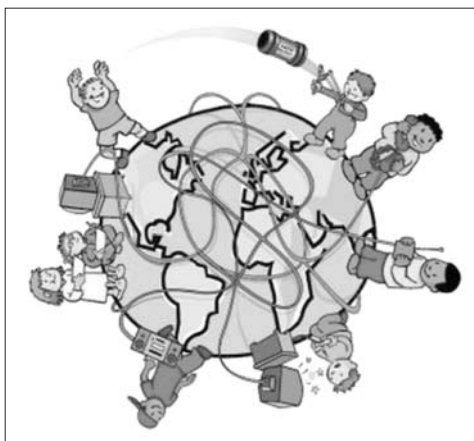
Parliamo del caos. Il caos, potremmo dire, è la condizione in cui tutto è dove non dovrebbe essere. L'ordine è il rimedio al caos: fare ordine significa collocare ogni cosa al posto che gli spetta in vista di un fine. Fare ordine è il problema dell'organizzazione.

Prendiamo una azienda: ha risorse da ordinare, da organizzare, e ha un fine. In questo caso il fine viene prima dell'organizzazione delle risorse cioè nasce prima l'azienda (con il suo fine), a cui successivamente vengono assegnate delle risorse le quali necessariamente devono essere organizzate in vista del fine per cui l'azienda è nata.

Una persona in azienda viene collocata dall'organizzazione all'interno di un processo di lavoro che solitamente non ha contribuito a definire e che non ha pote-

re di mettere in discussione. È spesso più o meno intensamente "costretta", soprattutto nelle aziende di grandi dimensioni, in un ruolo perché il bene dell'azienda, come si dice, viene prima di tutto. Ben difficilmente farà ciò che a lei piace fare: si sente sovente fuori posto. Come definireste un'azienda con processi e ruoli ben definiti nella quale però molti dipendenti si sentono fuori posto e agiscono di fatto opponendosi a tale organizzazione?

Consideriamo adesso un networker che si affacci sulla Rete: la sua prima



4 La definizione di Innovazione di Wikipedia, riportata all'inizio di questo articolo, può tornare utile per capire ciò che si intende dire.

preoccupazione è dimostrarsi capace di produrre informazioni "credibili" per tutti e "rilevanti" almeno per qualcuno. Non ha primariamente il problema di adattarsi a una realtà precostituita. Deve costruirsi una credibilità.

I cluster di networker si formano così: raccogliendo persone "credibili" attorno a interessi comuni "rilevanti" per tutti i membri del cluster. Tali interessi comuni possono essere vari anche se i nostri ragionamenti si focalizzano sui processi di produzione di beni.

Il cluster si sviluppa accogliendo al suo interno persone che offrono volontariamente le loro differenti capacità e la loro differente disponibilità di tempo per la causa comune. Per questi motivi il processo di produzione, per essere efficace, deve modularsi in sottoattività non correlate tra loro, sufficientemente piccole da consentire di catturare contributi anche da chi ha poco tempo e scarse motivazioni per collaborare. Tali sottoattività devono inoltre generare sottoprodotti a basso costo di integrazione.

Realizzare tutto ciò richiede formali regole di collaborazione che i networker definiscono e accettano senza colpo ferire. Tutti accettano una regola quando ne percepiscono l'utilità. In un tale modello organizzativo nessuno si sente fuori posto perché ognuno occupa il posto che si è scelto, nel quale è riconosciuto utile da chi collabora con lui. E in un luogo in cui ognuno è al suo posto non c'è caos.

5. Favorire la partecipazione assegnando compiti specifici

Una delle possibili modalità di coinvolgimento dei networker nel processo di produzione di beni consiste nell'assegnare ad essi compiti specifici. Gli esempi che seguono hanno lo scopo di raccontare come differenti soggetti - la NASA, il SETI Institute, KIVA e Maremagnum - abbiano deciso di farsi aiutare da volontari sulla Rete. Ognuno di essi ha richiesto alla Rete differenti forme di partecipazione: alcuni hanno richiesto tempo, altri risorse hardware, altri ancora denaro o cose (libri).

Dal Novembre del 2000 al Settembre del 2001 la NASA, l'ente spaziale americano, fece un esperimento⁵: realizzò un sito web sul quale pubblicò le foto di Marte e chiese a volontari - che battezzò col nome di "clickworkers" - di collaborare alla identificazione e alla classificazione per età dei crateri del pianeta, spiegando come fare. Tale lavoro, che normalmente avrebbe impegnato uno scienziato o uno studente neolaureato per mesi, coinvolse migliaia di volontari - alcuni dei quali lavorarono per 5 minuti soltanto - e produsse risultati indistinguibili da quelli prodotti da geologi con anni di esperienza nell'identificare i crateri di Marte.

5 <http://clickworkers.arc.nasa.gov/>

Il SETI⁶ Institute, un'organizzazione scientifica privata statunitense senza scopi di lucro, si occupa di ricercare tracce di vita intelligente nell'universo. Per rimanere in ascolto di eventuali trasmissioni radio extraterrestri SETI utilizza le informazioni costantemente fornite dal radiotelescopio di Arecibo in Porto Rico. Il problema è che l'analisi ha enormi costi computazionali. Per questo motivo l'università di Berkley in California avviò nel 1999 il progetto SETI@home (SETI at home). Realizzò un software open source⁷, scaricabile e installabile anche sui pc domestici, che possa essere eseguito in background, mentre l'utente sta facendo altro, oppure in modalità screen saver, quando l'utente non è al computer. Che cosa fa questo software? Attraverso la Internet richiede un pacchetto di informazioni da lavorare, le elabora e poi restituisce i risultati ottenuti. Attualmente oltre quattro milioni di host partecipano all'elaborazione dell'informazione in tutto il mondo, garantendo una velocità computazionale media di gran lunga superiore a quella del più veloce supercomputer esistente.

*Il social network Kiva*⁸ fu fondato nell'ottobre del 2005 da Matt Flannery e Jessica Jackley. Con Kiva è possibile finanziare con piccole somme di denaro - da 25 \$ in su - progetti di microimprenditori - fornai, fiorai, piccoli ristoratori, ... - di paesi in via di sviluppo. In quei paesi anche ottenere piccoli prestiti può essere molto complicato e il rischio usura è sempre dietro l'angolo. Kiva rappresenta per questi imprenditori un'alternativa. Esistono nel mondo istituzioni, le "Field Partners", autorizzate a inserire profili di qualificati imprenditori nel social network. Ogni imprenditore nel sito di Kiva ha la sua storia, le sue foto, e si impegna a documentare gli sviluppi dei suoi progetti. Dall'inizio dell'attività sono stati erogati quasi 80 milioni di euro con un tasso di recupero del 98,5%.

*Maremagnum*⁹ è un sito web italiano nato nel 1996 dedicato al mondo del libro antico e raro, anche se è possibile acquistare libri in commercio o esauriti. Mette in linea i cataloghi resi disponibili da singoli librai antiquari. I librai accordano al sito una commissione, calcolata in base al costo del libro, per ogni copia venduta attraverso il sito. Consente alle biblioteche di acquistare con un'unica fattura libri provenienti da differenti librerie. Sono attualmente online oltre 600 librai di tutti i paesi d'Europa (e non solo) che offrono oltre 5 milioni di titoli in una decina di lingue.

6 Search for ExtraTerrestrial Intelligence.

7 <http://setiathome.berkeley.edu/>

8 <http://www.kiva.org/>

9 <http://www.maremagnum.com/>

6. Vivek Kundra: mettere il patrimonio pubblico di dati e conoscenze a disposizione dei cittadini

Un fenomeno recente che negli USA sta attirando l'attenzione di colossi come Microsoft è quello dei Data Catalog pubblici, il primo dei quali sorse per iniziativa di Vivek Kundra, che oggi ha 35 anni ed è stato nominato da qualche mese Federal Chief Information Officer - ossia responsabile dell'ICT del governo federale - dal presidente degli Stati Uniti Barack Obama.

In passato, quando era Chief Technology Officer - CTO - a Washington D.C. , mise in piedi il D.C. Data Catalog.

Il D.C. Data Catalog¹⁰ è uno strumento che mette a disposizione dei cittadini, via Internet, più di 300 set di informazioni - dalle richieste per il call center cittadino ai permessi di costruzione concessi, dai crimini commessi agli interventi di manutenzione stradale in corso, dall'elenco delle scuole per bambini autistici all'elenco delle piste ciclabili - prodotte delle Agency del District of Columbia, dalla Polizia, dal Call center cittadino,

Le informazioni sono disponibili in differenti formati (xml, kml, txt/csv, Atom) e possono essere utilizzate da chiunque nel rispetto delle condizioni di utilizzo previste per ogni set informativo pubblicato sulla Rete.

Kundra successivamente promosse Apps for Democracy¹¹, un concorso o meglio una serie di concorsi che vogliono premiare le applicazioni più creative sviluppate da volontari e basate sulle informazioni contenute nel D.C. Data Catalog.

La prima edizione del concorso portò allo sviluppo, in 30 giorni, di 47 nuove applicazioni web, iPhone e Facebook subito disponibili e utilizzabili da chiunque lo volesse. Il sindaco di Washington parlò di un costo di 50.000\$ sopportato dalla sua amministrazione per l'organizzazione del concorso nel 2008 a fronte di un valore creato a vantaggio della città stimabile in 2.300.000 \$.

Oltre a ciò attorno al sito di AppsForDemocracy si sta creando una comunità che aiuta l'amministrazione a perfezionare il Data Catalog, ad arricchirlo con informazioni sempre più utili.

L'edizione di quest'anno di Apps for Democracy è stata strutturata in due parti: nella prima parte veniva richiesto ai cittadini di fornire idee su come la tecnologia potesse migliorare il governo della città; nella seconda parte i cittadini venivano sfidati a realizzare applicazioni che rendessero più semplice la richiesta on line di servizi quali l'ispezione di edifici non abitati, la rimozione di alberi, la riparazione di strade, Le applicazioni dovevano essere prodotte con software open source e agli sviluppatori venivano fornite le API - Application Programming Interface - per accedere da programma al call center cittadino.

¹⁰ <http://data.octo.dc.gov/>

¹¹ <http://www.appsfordemocracy.org/>

La giuria che valuta i lavori è formata da amministratori pubblici, ICT community e media e si punta a premiare l'utilità delle applicazioni prodotte e anche l'originalità.

L'applicazione che è risultata vincitrice si chiama SocialDC311¹². SocialDC311 è scaricabile da Apple iTunes, gira su iPhone ed è integrata con Facebook. Facciamo un esempio di utilizzo di SocialDC311. Un cittadino passeggia per strada e nota una bicicletta abbandonata. Se ha un iPhone può usare SocialDC311 per inviare una segnalazione al call center descrivendo l'intervento richiesto ossia che cosa fare (rimuovere la bicicletta) e dove farlo (indicando l'indirizzo o anche sfruttando il GPS presente nell'iPhone). Oltre a questo, se è un utente di Facebook può inserire tale segnalazione anche nel suo profilo personale. Se il cittadino è un utente di Facebook ma non ha un iPhone può richiedere l'intervento direttamente da Facebook. Le richieste sono mappate geograficamente ed è sempre possibile verificare se siano state soddisfatte o meno. Inoltre su Facebook è realizzata una "Hall of Fame" con l'indicazione delle persone che hanno effettuato il maggior numero di segnalazioni al call center.

The screenshot shows the SocialDC311 web interface. At the top left, it says "DC 311" and at the top right, "Logged as: Thomas Anderson". The interface is divided into several sections:

- Navigation:** Includes "New Request" (Submit new request regarding an incident), "History" (View previously submitted requests), "Map" (Locate submitted requests on a map), "Hall of Fame" (See who is the most prolific submitter), and "About" (Who, What and When).
- Categories of request:** A list of request categories: Tree Removal, Abandoned Bicycles, Abandoned Vehicles, Alley Cleaning, Alley Lights, Alley Repair, Autumn Leaf Collection, Bulk Collection, Curb & Gutter Repair, Dead Animal, Eviction, Trash Removal, Collection and Dumping, Traffic and Parking, Repairs, and Other.
- Abandoned Bicycles form:** A detailed form for reporting an abandoned bicycle. It includes:
 - A text input field for "How long has the bicycle been abandoned?".
 - A dropdown menu for "Are the wheels missing?".
 - A dropdown menu for "Is there air in the tires?".
 - A dropdown menu for "Are the chain and other components rusty?".
 - A text input field for "Is there any other damage to the bicycle?".
 - A dropdown menu for "Type of Bike".
 - A "Submit Request" button.

L'interfaccia iPhone e Facebook di SocialDC311 organizza le richieste di intervento per categorie e ad ogni categoria è possibile associare una serie di dettagli utili per chi deve soddisfare la richiesta di intervento. Ad esempio se si richiede la rimozione di una bicicletta abbandonata si possono aggiungere dettagli quali il colore della bicicletta, la presenza o meno delle ruote, della catena ... oltre naturalmente al luogo in cui la bicicletta si trova.

¹² In <http://www.victorshilo.com/dc311/2/> si può vedere una bellissima demo dell'applicazione. Il 311 è il numero telefonico del call center cittadino di Washington.

Esiste anche una mappatura geografica delle richieste di intervento, di quelle proprie e di quelle altrui. Da qui il cittadino può sapere se già altri hanno effettuato la stessa segnalazione e può anche essere informato circa lo stato dell'intervento.

Il successo di Apps For Democracy è tale che anche le città di New York e di San Francisco si stanno attrezzando per realizzare qualcosa del genere. Microsoft, da parte sua, ha avviato quest'anno una iniziativa¹³ per promuovere l'uso di questi cataloghi pubblici. Ha creato un repository che ha chiamato OGDI - Open Government Data Initiative - invitando le amministrazioni a pubblicare i loro cataloghi di accesso alle loro informazioni pubbliche.

OGDI sfrutta la tecnologia Windows Azure, il nuovo sistema operativo Microsoft - che guarda oltre Windows 7 - pensato per gestire risorse distribuite nella rete logicamente strutturate in cloud, "nuvole".

7. In Italia: sono gli Enti locali i primi a procedere sulla strada del 2.0

Mentre l'America è già sulle nuvole, la Pubblica Amministrazione italiana si prepara a seguirla grazie soprattutto alla vitalità mostrata da alcuni comuni.

Che gli enti locali siano più sensibili a queste tematiche non è una sorpresa: sono i più vicini ai cittadini e risentono delle nuove abitudini che questi stanno assumendo dalla Rete. I comuni di Torino, Venezia, Reggio Emilia, Genova - e l'elenco cresce giorno dopo giorno - stanno pensando ad organizzarsi per sfruttare le energie cittadine, cercando amici in Rete.

Prendiamo ad esempio il comune di Torino. Nella home page del sito web istituzionale con un po' di sforzo è possibile localizzare il link Torino 2.0¹⁴.

Da questa piccola porta si accede a una serie di iniziative la maggior parte delle quali mirano a migliorare l'accesso alle informazioni presenti sul sito web istituzionale del comune, ad aggregarle con informazioni provenienti da altri siti, o a proporle su canali alternativi, su Facebook e Twitter ad esempio, ma anche via widget. Si offre anche ai cittadini la possibilità di evidenziare disservizi, documentandoli con foto digitali via cellulare.

Gli sforzi compiuti dal comune di Torino, come da altri comuni, sono lodevoli. Mostrano tuttavia quanta strada ci sia da compiere per modificare la cultura della fabbrica, per introdurre un po' di common-based peer production, per imparare ad ascoltare essendo disponibili a cambiare, ascoltando, qualcosa di sé.

Amministrare 2.0 è una iniziativa promossa dal Comune di Venezia per cercare di introdurre questa nuova cultura nella Pubblica Amministrazione. Il wor-

¹³ Vedi <http://www.microsoft.com/industry/government/opengovdata/>

¹⁴ <http://www.comune.torino.it/web20/>

kshop del Forum della PA “Amministrare 2.0: una PA che ascolta i cittadini”, a cui si è fatto cenno in precedenza, ha provato a elaborare un manifesto¹⁵ contenente idee che mirano a realizzare una nuova versione di pubblica amministrazione, innovativa e partecipativa. Questo manifesto ha il pregio di porre la tecnologia al suo posto: il cuore del problema non è la tecnologia ma la cultura della partecipazione. Questa cultura non si promuove sostituendo i vecchi modelli organizzativi con modelli nuovi, si promuove soprattutto destrutturando, disorganizzando le organizzazioni secondo il criterio che chi sa fare va sempre incoraggiato a fare.

8. L'importanza dei piccoli cenacoli: stimoli, proposte, provocazioni per trasformare il mondo

Un collega ha messo in piedi un blog¹⁶ per discutere di innovazione nell'amministrazione pubblica.

C'è chi pensa che una discussione, uno scambio di idee, sia utile soltanto se ha fini pratici. Travolti come siamo dalle cose da fare pensiamo che il semplice parlare per parlare sia una perdita di tempo. Il successo di Facebook sembra smentire questo assunto: le persone hanno bisogno di parlare di sé, delle proprie idee, delle proprie convinzioni e pensano di arricchire gli altri mostrandogli i fatti della vita dal loro punto di vista.

Queste libere discussioni, queste relazioni tra persone che possono sfociare in vere e proprie amicizie, spesso hanno effetti imprevedibili a priori. Ecco che ne pensa C.S. LEWIS¹⁷: “Sono i piccoli cenacoli di amici che voltano le spalle al mondo, quelli che realmente lo trasformano. La matematica degli egiziani e dei babilonesi era una scienza pratica e sociale, posta al servizio dell' agricoltura e della magia; ma la libera matematica dei greci, coltivata da amici che la consideravano un passatempo, ha avuto per noi un'importanza assai maggiore”.

Sul blog qualcuno ha parlato di una malattia che affliggerebbe il mondo contemporaneo. L'ha chiamata “sindrome di inadeguatezza”. Ecco come vengono descritti i sintomi di questa malattia:

- I nostri figli hanno problemi? È colpa nostra! i nostri colleghi hanno problemi? È colpa nostra! Se pensassimo che altre persone possono “essere” per come sono, e non soltanto “divenire” a seguito di nostri comportamenti, daremmo forse un'importanza minore ad ogni nostra azione... Come pensare,

¹⁵ http://saperi.forumpa.it/story/41773/amministrare-20-il-manifesto?utm_source=FORUMPANET&utm_medium=2009-09-29

¹⁶ <http://paweb20.wordpress.com/>

¹⁷ C.S. LEWIS, *I quattro amori*, Jaca Book.

infatti, che a volte, per quanto uno possa fare, si possono non avere conseguenze? Ma forse da ciò scaturirebbe una maggiore considerazione degli altri (anche se una minore cieca fiducia nelle proprie capacità di influenza, forse il problema è questo: non riuscire ad accettare che le cose possono andare anche per il "loro" verso).

Penso che il senso di inadeguatezza non sia una malattia ma un atteggiamento da coltivare. Penso che lo sviluppo professionale di ciascuno debba amplificare la percezione della propria inadeguatezza rispetto al proprio compito. Penso che una amministrazione debba sentirsi inadeguata se vuole favorire la partecipazione dei cittadini, debba sentire di aver bisogno di "amici". Sentirsi inadeguati tuttavia non vuol dire sentirsi in colpa. Vuol dire sentirsi maggiormente disponibili ad ascoltare chi sta attorno a noi, vuol dire essere maggiormente disponibili non ad influenzare gli altri, magari facendo bei discorsi, ma a farsi influenzare dagli altri.

Farsi influenzare non significa però rinunciare al proprio giudizio, perché non tutto ciò che ascoltiamo è utile, efficace, realizzabile, disinteressato. Significa soltanto avere maggiori elementi per decidere bene, assumendosi poi la responsabilità delle proprie decisioni. E chi decide lo fa perché le sue decisioni abbiano conseguenze.

La Common-based peer production è il modello organizzativo nel quale l'inadeguatezza personale diventa adeguatezza collettiva. Richiede competenze manageriali nuove ed ha come fondamento una conoscenza profonda, vera, della realtà delle cose.

RIASSUNTO

Lo sviluppo dell'infrastruttura tecnologica della Internet ha reso possibile efficaci forme di collaborazione tra persone che hanno dato origine, nel campo dello sviluppo del software, alla nascita di un nuovo modello di produzione che potremmo definire "sociale" che sconvolge le principali certezze economiche maturate nel passato. Il successo di tale modello ormai ha valicato i confini del prodotto "software" e ha acquisito rilevanza per la produzione di molti tipi di beni o servizi.

La Pubblica Amministrazione, che ha il compito di servire la realtà nelle sue necessità, non può non farsi coinvolgere, non può trascurare il fatto che i cittadini, attraverso l'utilizzo degli strumenti in Rete, stanno acquisendo abitudini a partecipare, a dire la loro su tutto. Ha il dovere di rendere queste nuove abitudini utili a migliorare se stessa, deve mostrare che ha desiderio di rinnovarsi per ben servire e che, per farlo, ha bisogno di aiuto.

SUMMARY

Facilitated by technical infrastructure improvements of the Internet, a new system of production has gained ground in the software world for the last ten years. This system of production, that we could name “social production”, has taken root against our most widely held beliefs about economic behaviour. Nowadays this phenomenon is emerging everywhere, not only in the software world.

We live in a new world populated by digital citizens, increasing in number, who have new habits: they want show their capabilities, want give a hand, want to be heard. Public government, that serves citizens in their needs, must use these new attitudes to improve itself.

BIBLIOGRAFIA

GARY HAMEL: *Il futuro del management*, ETAS Libri, 2008.

YOCHAI BENKLER: *La ricchezza della rete*, Università Bocconi, 2007.

YOCHAI BENKLER, HELEN NISSENBAUM: *Common-based Peer Production and Virtue*, *The Journal of Political Philosophy*, Volume 14, Number 4, 2006.

W. DAVID STEPHENSON, VIVEK KUNDRA: *Democratizing Data*, O'Reilly Media, 2009.