

Corso di Innovazione nelle Pubbliche amministrazioni

Informatica e strumenti
partecipativi per la PA digitale
Prima parte

Alberto Cammozzo

25 marzo 2011

© 2011 Alberto Cammozzo

Rilasciato con licenza Creative Commons BY-NC-SA
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/it/>



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



Innovazione PA

- 1) Informatica
- 2) Strumenti partecipativi
- 3) PA digitale
- 4) *il contesto*

4) Il Contesto

- Amministrativizzazione crescente della vita pubblica, anche in contesti privati
- Crescente domanda di partecipazione:
 - Cittadino, non suddito
 - Altre PA, semplificazione
- Crisi fiscale: fare di più con meno
 - Efficienza dinamica o statica? O mitologica?
 - “Trasformismo delle trasformazioni” (Cassese)

3) PA digitale

- Mitologia dell'efficienza industriale
 - “Taylorismo della scrivania”, “Meccanizzazione”
- Mitologia dell'efficienza aziendale:
 - Outsourcing e mitologia del *privato efficiente*
 - Stesse routines, che costino meno
- Ora: informatizzazione (*codice PA digitale*)
 - Riduzione dei costi (es. *paperless office*, PEC)
 - semplificazione

Efficienza dinamica

- Percepire il cambiamento sia come minaccia che come opportunità
 - Esterno: ambiente, tecnologie, leggi, fondi
 - Interno: competenze, capacità, conoscenza
- Essere capaci di cambiare
 - 1) organizzazione, 2) processi e 3) strumenti
 - in modo efficiente

1) Informatica

(a) Information

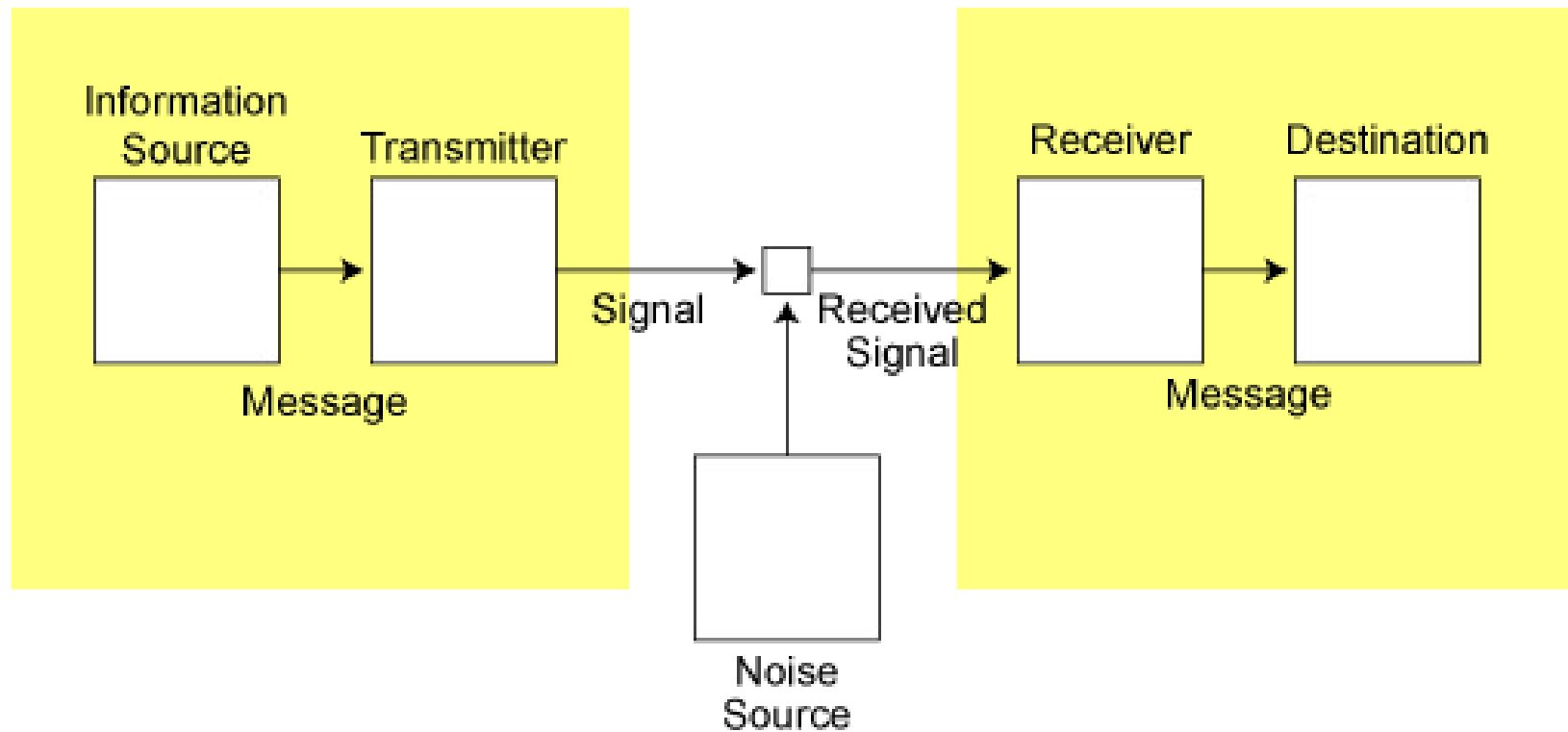
(b) Communication

(c) Technologies

Information

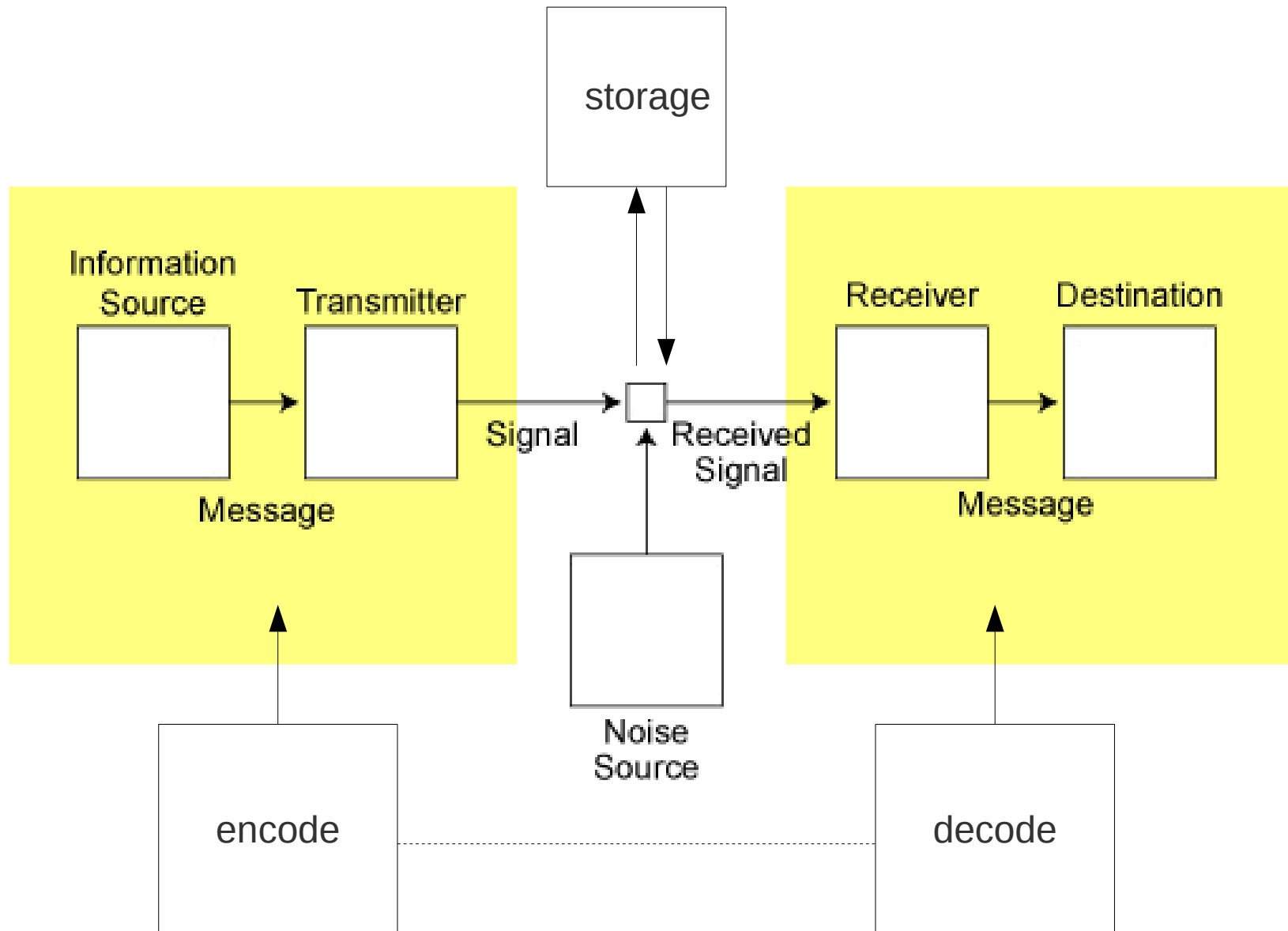
- Definizione difficile e discussa
- *“Information is a difference which makes a difference”*
(Bateson 1971)
- Gerarchia *Data* → *Information* → *Knowledge*
- *Differenza: percepita* → *misurata* → *impiegata utilmente*

Communication



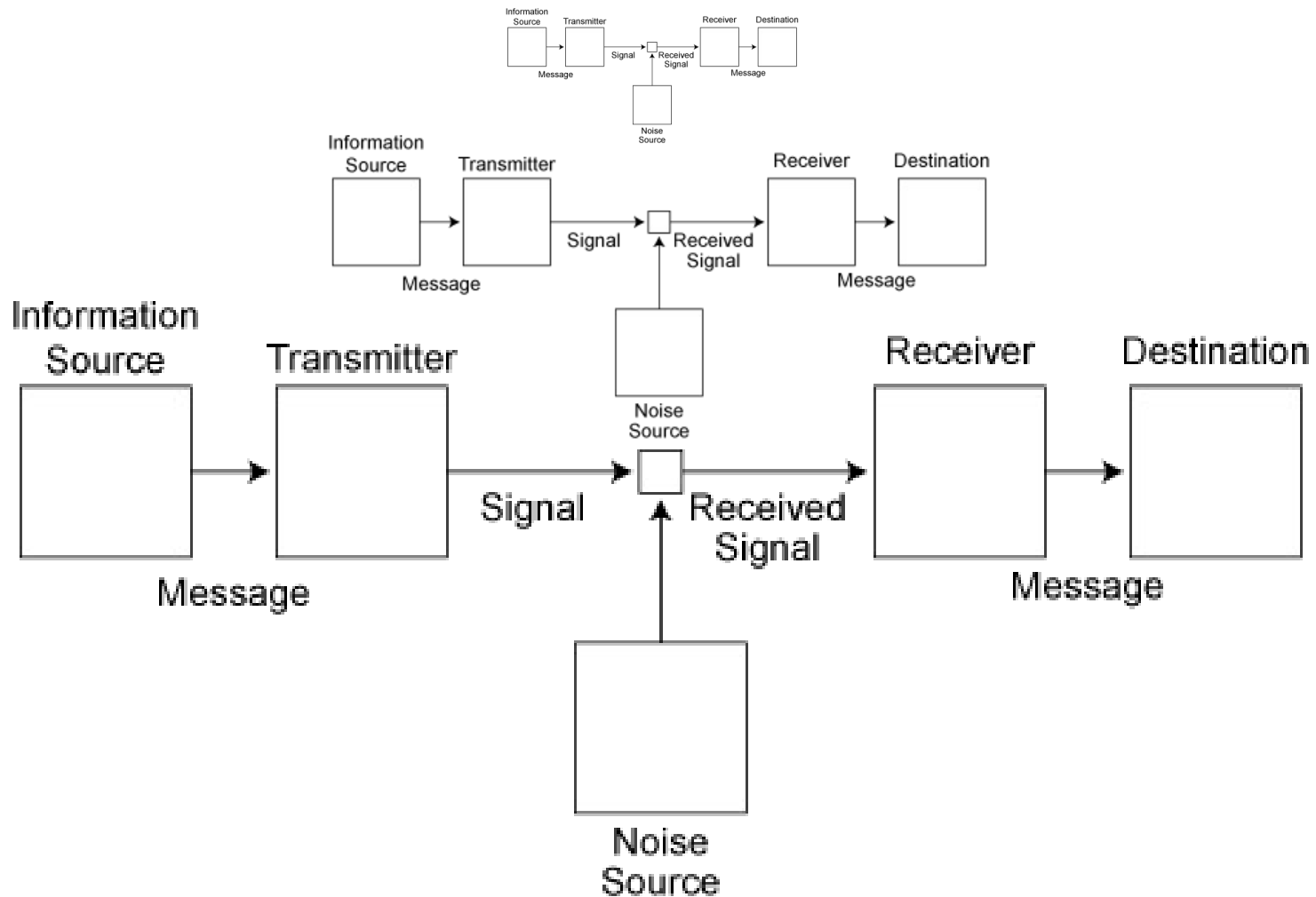
Claude Shannon, *A Mathematical Theory of Communication*, 1948

Memorizzazione e codifica



Trasmissione digitale

...11101010100010010000010011001001....



Tipi di comunicazione

- In base al tipo di mittenti / destinatari:
 - Da uno / molti / tutti, a uno / molti / tutti
 - Simmetrica / asimmetrica
- In base al canale / supporto:
 - persistente / volatile
 - di persona, mediata, ...
- In base ai codici: in chiaro / oscurata / cifrata
- In base al tempo: sincrona / asincrona

3) Technology



Technology



© www.123rf.com



Scegliere le tecnologie

- La tecnologia più *avanzata* può non essere la più *adatta*
- Non sottovalutare l'efficacia di una bacheca.

Sistemi

- I sistemi tecnologici non esistono se non in un contesto sociale:
 - (1) Sono prodotto ed espressione di un contesto sociale
 - (2) Condizionano il sistema sociale e lo determinano
 - *Sistema sociotecnico* composto da una rete di persone e macchine

Evoluzione del sistema sociotecnico

adattato da Eric Trist, *The evolution of socio-technical systems*, 1981

- L'uomo è estensione della macchina
- L'uomo è un pezzo di ricambio
- Massima frammentazione dei compiti, operazioni semplici
- Controlli esterni
- Organigramma piramidale, autocratico
- Competizione
- Obiettivi organizzativi
- Alienazione
- Bassi rischi
- L'uomo è complementare alla macchina
- L'uomo è una risorsa da sviluppare
- Raggruppamento ottimale di compiti, competenze ampie
- Controlli interni (autoregolazione)
- Organigramma piatto, partecipativo
- Collaborazione, collegialità
- Obiettivi organizzativi e sociali
- *Committment*
- Innovazione

Social informatics

- Social Informatics (SI) refers to the body of research and study that examines social aspects of computerization – including the roles of information technology in social and organizational change, the uses of information technologies in social contexts, and the ways that the social organization of information technologies is influenced by social forces and social practices.
- We learned that complex equipment-in-use was necessarily embedded inextricably in a heterogeneous sociotechnical network. We also found that computerization was a complex and often lengthy sociotechnical process

(Da Wikipedia e <http://www.social-informatics.org>)

Sociotechnical network

- Interno all'organizzazione
 - Comando e controllo/ coordinamento e coltivazione
 - Back office
- Esterno all'organizzazione
 - Interazione con utenti/ clienti/ cittadini
 - Front office

2) Strumenti partecipativi

(1) Partecipazione

- Interna
- Esterna

(2) Struttura

- organizzativa
- infrastruttura tecnologica (“le tecnologie”)

(3) Processi (efficienza statica e dinamica)

Strumenti

A) Organizzativi

- Dall'interno (organizzazione) all'esterno (ambiente)
 - Quale strumento
 - Cosa fa
 - Chi partecipa

B) Tecnologici

- Dall'interno (organizzazione) all'esterno (ambiente)
 - Quale strumento
 - Cosa fa
 - Chi partecipa o vi accede

Strumenti organizzativi

- Gerarchia
- Commissioni/ gruppi di lavoro
- Comunità di pratica
- Team di progetto
- Reti informali
- Utente-produttore (*prosumer*)
- Cittadini/altre amministrazioni attivi

Tecnologie innovative e partecipative

- Sistemi informativi
- Intranet, document flow
- Wiki / forum / bacheche
- Trouble ticket
- Calendari condivisi, CRM
- Extranet / servizi e-gov
- Mailing lists, forum, feedback
- Social networks

Trends

- Web 2.0 / Apps verticali
- Digital Divide
- Mobile / multicanalità
- Gamification, serious games
- Open data + visualization/ open government
- Geotagging
- Open source
- Cloud

Esempi di geotagging+ partecipazione

- Ushadidi (“testimone”). Interactive mapping
 - Home: <http://ushahidi.com/>
 - Veneto: <http://46.51.179.144/ushahidi/>
 - Haiti
 - <http://haiti.ushahidi.com/>
 - <http://www.noula.ht/>
- Mobnotes <http://www.mobnotes.com/>
- Epart <http://www.epart.it/>
- [Www.ubahnaufzug.at](http://www.ubahnaufzug.at)

Open Data

- Catalogna <http://dadesobertes.gencat.cat/>
- Registro britannico funzionari pubblici (a pagamento) <http://www.localgov.co.uk/>
- Archivi della NY Phylarmonic orchestra
<http://archives.nyphil.org/>
- Balneabilità in UK
<http://www.environment-agency.gov.uk/homeandleisure/recreation/127626.aspx>
- ...