

**WEB e SOCIAL NETWORK****NUOVI STRUMENTI PER CITTADINI DIGITALI****Giornata della Trasparenza Amministrativa,****Anticorruzione e Legalità****Giovedì, 27 novembre 2014**

**MATTEO BIFFONI:** Buongiorno a tutti. Brevemente porto i saluti nell'introdurre questa mattinata che è un momento di formazione che serve a tutti nel senso che, il Web ed in particolare i social network, hanno cambiato il modo di essere cittadini. Per voi, e soprattutto per i ragazzi, parlare di qualcosa che non è facilmente comprensibile, ma non tutti siamo nati con i social e abbiamo visto ciò che è cambiato, loro lo notano, io sono di generazione piuttosto recente, quello che hanno significato e rappresentato nella vita quotidiana di tutti i giorni. Questo ovviamente ha avuto ed ha ripercussioni, penso in maniera positiva, anche sulla pubblica Amministrazione e sul rapporto che c'è e ci deve essere fra i cittadini e l'ente che poi gestisce e governa la vita quotidiana di tutti i giorni. Chiaramente questo tipo di rapporto deve essere un rapporto che trova delle regolamentazioni ben

precise che permetta a tutti, facilitando l'accesso ai dati e ai fatti, in un'ottica di trasparenza, di essere cittadini informati e, nello stesso tempo all'ente, di dare quelli che sono gli esiti del proprio lavoro costantemente alla società che amministra. Sono strumenti molto potenti, devo dir la verità, che se usati in maniera intelligente ed efficace hanno davvero la capacità di rivoluzionare in meglio la vita di tutti noi e la gestione degli enti pubblici; vanno usati bene, vanno usati nella maniera più efficiente possibile e soprattutto vanno usati forse anche differentemente da come in questi anni siamo stati abituati ad usarli; parlo almeno della pubblica Amministrazione. Una mattinata come questa prova a fare un passo, prova a segnare un percorso verso questo tipo di obiettivi. Vi lascio ovviamente a degli esperti, a persone che ne sanno molto più di me e che hanno una grande capacità professionale di dare informazioni ed idee, disegnare e prospettare progetti per questo tipo di percorso. Credo e mi auguro davvero che sia un tema su cui si insista molto e ci sia consapevolezza vera perché credo che ormai sia giunto il tempo che in un'ottica di trasparenza

assoluta, di legalità questo tipo di strumento diventi una porta di accesso assolutamente lineare facilmente fruibile tra la cittadinanza e l'ente e credo che momenti di formazione come quello di stamani, così li definisco, servano davvero a tutti quanti. Buon lavoro e grazie di tutto.

**BENEDETTA SQUITTIERI:** Buongiorno a tutti. Vi ringraziamo di essere così numerosi presenti stamattina perché questa è un'occasione, che quando si è prospettata la possibilità di promuovere insieme con Provincia e Comune una giornata come questa di approfondimento su un tema così importante, credo che sia stato positivo che abbiamo insieme colto questa occasione. Sosteniamo e pensiamo, lo ha già detto il Sindaco e quindi non la farò molto lunga, che nella pubblica Amministrazione dobbiamo saper cogliere l'uso delle nuove tecnologie, gli strumenti delle nuove tecnologie come un'occasione importante. Stamani sentirete parlare tutte persone che lavorano nella pubblica Amministrazione da molti anni; in questi anni gli enti locali di Prato soprattutto sono stati enti locali pronti ad utilizzare le nuove tecnologie, ad utilizzarle nell'organizzazione

interna, ad utilizzarle per i servizi offerti ai cittadini, per fornire servizi ai cittadini di trasparenza e per facilitare il loro accesso ad alcuni servizi offerti dal Comune. Quello di cui stiamo ragionando oggi è l'occasione che ci viene posta dai nuovi strumenti informatici, non è soltanto un'occasione d'informazione e di scambio di servizi fra enti locali e cittadini. Oggi l'uso delle nuove tecnologie anche nella pubblica Amministrazione può essere un'occasione importante di condivisione. Perché si è messo la parola *social network* e perché in questo modo cambia il concetto di partecipazione anche dei cittadini? Non si tratta più solo di partecipazione, di fruizione di servizi attraverso anche le nuove tecnologie ma si tratta di provare a costruire una pubblica Amministrazione nella quale entra a far parte il concetto di condivisione che è l'elemento aggiuntivo che oggi c'è nell'uso degli strumenti informatici che voi utilizzate tutti i giorni anche attraverso l'uso dei social network che è la cosa più semplice perché ognuno di noi fa parte almeno di un social network, ognuno di noi lo usa quotidianamente per condividere le proprie esperienze di vita e di lavoro, per dire quello

che pensa. Come può questo strumento diventare uno strumento importante anche di partecipazione attiva alla vita della propria città, del luogo in cui si vive? Non è facile trovare gli strumenti per farlo, diciamo che da questo punto di vista serve proprio un cambio culturale anche nella pubblica Amministrazione, perché i nostri tecnici e comunque la nostra storia degli ultimi anni dice che anche nel nostro territorio questi strumenti sono stati molto utilizzati nella pubblica Amministrazione, il salto di qualità che serve oggi è quello di utilizzare questo strumento per promuovere la condivisione con i cittadini e poterlo fare nella maniera più trasparente per aumentare la trasparenza ma anche la possibilità di condividere alcune decisioni. Guardate, quello che a voi sembra normale, cioè utilizzare i social network tutti i giorni per condividere decisioni e scelte con i vostri amici, non è così banale trasportare questo concetto nella decisione della pubblica Amministrazione e non è nemmeno tanto semplice perché non tutti i cittadini usano gli strumenti e quindi non è che ancora ci sia una diffusione così grande, c'è solo fra le nuove generazioni. Quindi bisogna riuscire a conciliare

questa poca diffusione e bisogna riuscire a farlo con la necessità e con la possibilità che hanno le pubbliche Amministrazioni di cogliere questa occasione. Noi vogliamo farlo. In questi pochi mesi abbiamo anche provato come Comune di Prato a farlo attraverso la promozione di alcune iniziative semplici attraverso anche la scelta di promuovere la diffusione della cultura digitale e l'uso degli strumenti informatici nelle giovani generazioni e soprattutto a fare il passaggio di promuovere l'uso degli strumenti digitali anche in maniera consapevole, perché, l'altro passaggio che dobbiamo far passare, è l'uso consapevole di questi strumenti, cioè che si usano strumenti potentissimi che inseriscono informazioni che restano a disposizione di tutti per sempre. Quindi bisogna anche riuscire a promuovere e condividere insieme un uso consapevole soprattutto da parte delle giovani generazioni di questi strumenti informatici. Condividiamo con voi questa giornata di formazione che è tale anche per noi, per gli enti locali, per i tecnici e per i nostri dipendenti che in questa giornata possono apprendere e capire meglio alcuni meccanismi. Ovviamente insieme a voi oggi vogliamo utilizzare

questo appuntamento per vedere se riusciamo a fare un salto di qualità e per far passare questo concetto della condivisione anche nella pubblica Amministrazione. Vi ringrazio di essere qui e passo la parola ai relatori presenti che ringraziamo di essere qui.

**MASSIMO MIGANI:** Vi saluto e Vi ringrazio della partecipazione. Vi tolgo pochissimi minuti per fare il quadro e spiegare un momento come intendiamo condurre questa mattinata e il suo senso. Tutto nasce da un problema che è il problema forse fondamentale del nostro essere cittadini; noi viviamo in uno stato di diritto e come tale occorre un apparato amministrativo molto complesso. L'apparato amministrativo è la famosa burocrazia che in sé non è né buona, né cattiva, è uno strumento e se è tale è chiaro che va costantemente tenuto sotto controllo, è strumento che va aggiustato, adattato, messo a punto. Come tutti gli strumenti, come tutti gli apparati, diciamo meglio, ha un difetto, un grosso difetto, che è quello di essere, "naturalmente" vorrei dire, autoreferenziale. Non si può fare a meno della burocrazia di un apparato amministrativo in

uno stato di diritto ma è altrettanto vero che non si può fare a meno del fatto che il cittadino partecipi, che il cittadino controlli, che il cittadino verifichi che cosa effettivamente viene fatto da questo apparato amministrativo. Perché, ripeto, non è questione di essere buoni o cattivi ma di messa a punto dell'apparato. Lo strumento fondamentale perché un cittadino e soprattutto i giovani cittadini, coloro che si apprestano ora come voi ad assumere anche i diritti attivi di cittadinanza, come il voto e l'utilizzo del complesso apparato, abbiano da una parte fiducia nel fatto che l'Amministrazione sia in grado di ascoltare e, dall'altra, noi, dico "noi" come struttura, io sono ormai da tanti anni che lavoro in pubblica Amministrazione, abbiamo la necessità come il pane che i cittadini partecipino, ci dicano cosa non va e ci dicano "guardate che voi facendo così non comunicate, non riuscite a darci un messaggio giusto, non riuscite a dare qualcosa che a noi serve". Questa comunicazione è biunivoca; da una parte esiste la trasparenza nel momento in cui c'è comunicazione e partecipazione. Questo vuol essere un po' il senso di questo che vorrei definire "primo incontro" perché, è vero,

questa *Giornata della trasparenza* provvede ad una legge complessa ma molto incisiva ed importante, ma credo debba essere inserita in un percorso in cui cittadini e pubblica Amministrazione collochino costantemente. Bisogna cercare di fare uno sforzo davvero grande da parte dell'apparato e del cittadino. Bisogna aprire la mente; Einstein diceva "la mente è come il paracadute, se non si apre non serve a niente". Apriamola davvero questa mente, lo dico soprattutto da parte nostra. L'aiuto che il cittadino deve dare è proprio questo, perché è cosa che torna utile a sé stesso. Cosa vogliamo fare? Stamani vorremmo soprattutto recepire le vostre osservazioni e critiche, il vostro punto di vista. Siamo una serie di persone a disposizione vostra nel dare risposte, nel dare in qualche maniera informazioni e su come un rapporto corretto, come dicevano giustamente il Sindaco e l'Assessore, deve essere instaurato tra social network, sistema complessissimo che è quello del web, e la pubblica Amministrazione, ma non è facile e ovviamente non è facile sia per il divario che ci può essere all'interno della stessa popolazione, perché ovviamente voi avete conoscenza e pratica di questi strumenti di gran

lunga superiore anche alla mia, che per esperienza, ahimè, è da poco che mi approccio a questi strumenti, ma voi siete nati con queste cose. Dico sempre che mia nipote, piccolissima, quasi mi insegna ad usare strumenti tipo il tablet o roba del genere. È vero, questo per voi è naturale. Questa vostra risorsa, secondo me, è fondamentale ed indispensabile perché a voi consente di diventare cittadini responsabili, quindi con la capacità di partecipare, con la capacità di criticare e di entrare in rapporto con la pubblica Amministrazione ed a noi serve per lo stimolo continuo critico e costruttivo per attrezzare la strumentazione di cui diceva prima. Quindi, dicevo e concludo, stamani non vuole essere una serie di interventi in cui vi si insegna qualcosa, assolutamente no, vuole essere un incontro, vuole essere uno scambio tra persone che hanno certe conoscenze, come noi evidentemente siamo conoscitori della pubblica Amministrazione ed ovviamente conoscitori anche dei social e del web e quindi vediamo come si può entrare effettivamente in piena sintonia con le vostre esigenze, ma anche con la vostra visione della cosa pubblica. È fondamentale capire per noi,

altrimenti si rischia di fare come la mosca in una stanza di vetri, vola, vola, vola ma picchia sempre la testa contro il vetro e non va da nessuna parte. Stamani vorrei presentare brevissimamente le persone che cortesemente si sono offerte di venire a fare questa chiacchierata insieme a tutti noi. Il moderatore è Carlo Bartoli, responsabile di "Il Tirreno" di Prato e Montecatini che quindi da giornalista molto acuto a volte "morde" forte e penso che sappia sicuramente creare le condizioni perché questo dibattito fra noi possa esserci. Poi vi saranno tutta una serie di interventi che, ripeto, sono in relazione a quello che anche voi stessi chiedete, ci chiedete, e soprattutto dando la parola al vostro collega, chiamiamolo così, Francesco Bogni che invito subito dopo al nostro Carlo Bartoli a fare la propria introduzione e vedere di mettere le basi per potere ragionare insieme su tutti gli aspetti che abbiamo elencato nel nostro programma di stamani. È un programma molto intenso e quindi penso che si possa sicuramente andare subito a mettere il dito nelle questioni. Vi ringrazio.

**MODERATORE (CARLO BARTOLI):** Buongiorno. Grazie a tutti. Sapete che oggi è la *Giornata della trasparenza* per cui per disposizione del Ministero in tutta Italia si fanno delle manifestazioni di tal genere. Ho guardato un po' su internet e il web in genere, sono tutte cose di una noia abissale. Si spiega al mondo come deve vivere e come deve comportarsi e cosa dovrebbe fare e quindi sono cose finora disertate e giustamente il Comune e la Provincia di Prato hanno scelto di fare una cosa diversa, molto diversa, a cominciare dal fatto che, ma non è che mi ascrivo un merito personale, il mio, è particolare come ruolo, perché hanno scelto di fare ufficiare la messa al diavolo; nel senso che il giornalista cosa è? Che cosa fa? È colui che quotidianamente ha un rapporto con la pubblica Amministrazione possibilmente ed auspicabilmente conflittuale che non si aspetta la pappa scodellata dal Comune, dalla Provincia, dalla Regione, dalla Prefettura ma che cerca di scavare e di andare a trovare informazioni che normalmente le Amministrazioni pubbliche non hanno, non sentono proprio quella urgenza impellente di comunicare. Di questo li ringrazio. Tra l'altro la mia è una voce contro

canto nel senso che cercherò di evidenziare i limiti e le negatività che ci sono anche perché, lo sapete, un giornalista quando fa un elogio già sente un senso di colpa addosso. C'è qualcosa che non va, sto facendo un elogio; dove ho sbagliato? Da dove partire? Partiamo. Intanto esprimo parere personale, non voglio fare il moderatore, anzi non mi sento tale, sarebbe negativo. Partiamo da una prima considerazione che io faccio. L'Italia sul fronte della trasparenza della pubblica Amministrazione è uno dei paesi più arretrati del mondo sviluppato; questo non lo dico io ma una miriade di enti ed associazioni che chiedono. Non so se nessuno di voi ha mai sentito parlare del FIN, bruttissimo acronimo che sta per Freedom Information Net che altro non è che la legge di un paese sovversivo e rivoluzionario come gli Stati Uniti d'America mutuata da moltissimi altri paesi civilizzati, che stabilisce un principio fondamentale, eversivo se vogliamo per l'Italia, e cioè che, il cittadino ha il diritto di avere informazioni su tutto eccetto quello che è esplicitamente vietato. In Italia fino a due anni fa la situazione era esattamente il contrario; tu puoi accedere agli atti se hai un interesse

specifico. È questione che ti riguarda direttamente? È un interesse personale? Sì, puoi chiedere l'accesso agli atti. Non ti riguarda personalmente? Che te ne importa? Stai nel tuo orticello. Con molti limiti anche per i mezzi di informazione che, sapete per concorrere alla creazione di una reale democrazia, sono elemento importante se c'è un reale dispiegamento della libertà di informazione. È chiaro che questo permette ai cittadini di farsi un'idea chiara ed importante delle cose. Sono intervenute in Italia modifiche importanti, sono intervenute recentemente; vi ricordate quell'omino con il loden grigio che si era dimenticato di 500-600mila esodati facendo la riforma delle pensioni? Gli erano successe alcune cose... Parlo di Monti che una cosa buona ha fatto, una legge che impone alle Amministrazioni pubbliche una serie di prescrizioni rigidissime. Se voi andate a vedere la legge gli dice anche quante virgole mettere sui siti internet e sulle loro comunicazioni perché ci sono i social media, ma c'è anche una forma di trasparenza importante che si esplicita attraverso i siti istituzionali. Quindi un bel po' questo mondo si è messo in moto in alcune aree. Faccio un

parallelo come con i giornali pari - pari, per non parlar male solo degli altri. Ci sono tantissimi colleghi che vivono l'avvento del social media come una grandissima iattura e la gente mi critica. Io ho scritto una cosa su facebook e su twitter e mi prendono per i fondelli dicendomi "che hai scritto?" Oppure "perché scrivi sempre bene del Sindaco?" I colleghi sono un po' a disagio; "ma che è questa roba?" Ci sono invece colleghi che ritengono che in questo modo si possa avere il polso di quello che chi legge ha voglia di sentire, ha bisogno di sentire. Anche fra le Amministrazioni non tutte reagiscono alla stessa maniera. Prato, tanto per parlare di una cosa specifica, da questo punto di vista è il migliore dei mondi possibile? No; è una realtà nella quale si è cercato di, come ce ne sono tante, vi assicuro, frapporre il massimo di ostacoli. Come dire, faccio corpo morto, prima o poi ti stancherai di chiedere e di frapporre ostacoli all'esercizio di un corretto rapporto di trasparenza? No. Anche se mi sento in colpa dice "no, non è così"; questo è un momento importante e soprattutto ne abbiamo parlato prima di organizzarlo perché? Perché invece che sentire una

messa se c'è una partecipazione ed un dialogo che è molto più efficace. Quindi io spero che in questa opera, in questa attività di critica e di vivacizzazione insieme al vostro rappresentante, insieme a Francesco, concorriate anche voi non sentendovi a disagio nel fare domande, non pensando come sarete giudicati se fate domande; anzi, meglio... E, possibilmente interrompendo tutti gli oratori a cominciare da me. Quindi non c'è nessun motivo per cui uno si debba ascoltare per sette, otto o dieci minuti una cosa noiosa a senso unico. Intervenite e dite la vostra. Non è stato possibile ma avevamo immaginato di poter fare un hashtag con i messaggi twitter sullo schermo per dare la possibilità maggiore a voi di dire la vostra, "ma che stai dicendo? Ma in che mondo vivi?" Oppure "sì, in effetti hai detto cosa positiva", oppure "perché non dici anche quest'altro?" Non la faccio lunga altrimenti contraddico lo stesso spirito che mi propongo e che ci siamo proposti di sviluppare in questa giornata. Intanto vi propongo un gioco. Avete tutti smartphone e siete abbastanza svegli. Vi propongo di trovare la relazione dei Revisori dei Conti, poi ci sarà occasione anche di dire a che

cosa serve, della ASL di Pistoia relativa al bilancio del 2012 senza fare i furbi, cioè senza andare nel motore di ricerca. Andate sul sito della ASL di Pistoia e, cronometro alla mano, misurate quanto ci mettete a trovare il bilancio e poi la relazione dei Revisori dei Conti che è una cosa importante che fa le pulci ai bilanci. I bilanci li scrive un ente, i Revisori dei Conti gli dicono "Che, che?! Qui i conti non tornano. Queste poste non vanno tanto bene. Gli indicatori non sono così felici come hai evidenziato". Provate a vedere quanto ci mettete, probabilmente ci metterete 5, 6, 7 minuti voi che siete svegli ma un cittadino mediamente informatizzato molla, non la cerca più. L'altro giochino che Vi chiedo di fare è cercare i bilanci della ASL di Prato e di Pistoia del 2013; Vi ci vorrà molto più tempo, una vita, perché non ci sono perché arrivati a fine 2014 ancora questo elemento fondamentale d'informazione che è come un ente spende i propri soldi, dovuto per Legge, è un obbligo di Legge, non c'è ancora. Le leggi ci sono e bisogna anche farle bene. Al rappresentante del Comune di Prato, anche se poi l'ordine si crea, si smonta e si rismonta, intanto questa domanda la farei: il

Comune di Prato, se andate a vedere correttamente, io ho pensato di prenderlo in castagna invece così non è successo, ha il bilancio e la relazione dei Revisori dei Conti 2013, presentata e ben trovabile in tempi accettabili e quindi non li possiamo fare le pulci ma diciamo una cosa. Il bilancio è una roba complicata da commercialisti, importante, ma degli indicatori si possono evidenziare, si possono trovare. Si può rendere in maniera chiara in 10 - 15 - 20 cifre in una serie di slide quello che l'ente ha fatto, evidenziando possibilmente quello che ha fatto bene e anche quello che ha fatto di male perché poi nessuno è perfetto. La prima domanda, tanto per buttare lì il primo sasso, è come mai il Comune di Prato che comunque non è nell'angolo con il cappello d'asino non pensa anche a fare una cosa del genere che renda più facile a tutti i cittadini leggere come hanno speso i loro soldi?

**BENEDETTA SQUITTIERI:** Ringrazio per questa domanda perché è una delle prime cose che abbiamo discusso anche perché il tema del bilancio pubblico è tema importante che riguarda tutti ogni anno. Il bilancio non è solo uno strumento dove si può

andare a vedere ciò che il Comune ha fatto ma è strumento importantissimo anche per il Comune per programmare bene quello che farà nell'anno successivo e negli anni successivi. Però su questo mi faccio le autopulci perché nella storia della pubblica Amministrazione soprattutto di questi ultimi anni i bilanci si fanno sempre a fine anno ma non quelli consuntivi, i bilanci preventivi. Abbiamo approvato a fine settembre il bilancio preventivo 2014 nel quale in teoria abbiamo messo quello che avremmo dovuto fare nel 2014 ed anche gli obiettivi che il Comune, quindi i singoli servizi del Comune, si pone nell'anno 2014. Vi rendete conto che fare un bilancio a fine 2014 per dire che cosa si fa nel 2014 è un po' un controsenso. Questo è frutto di una serie di meccanismi che non sto qui a raccontare e questo rende più difficile il percorso di trasparenza con i cittadini. La domanda di Bartoli è specifica e tra l'altro in questo c'è una differenza fondamentale tra il Comune e la Provincia; mentre il Comune non ha ancora fatto e non ha ancora messo una cosa che si chiama "open bilancio" che è un software libero, credo ognuno di Voi sappia cosa sia, uno strumento informatico libero che si

può prendere dalla rete e condividere con gli altri per rendere leggibili i bilanci pubblici, è uno strumento che rende delle tabelle difficilissime, spesso pagine e pagine difficili da leggere anche dagli amministratori e dagli esperti di bilancio. Leggere un bilancio non è cosa facile ma è cosa che si apprende nel tempo. Oggi ci sono strumenti informatici che costano zero alla pubblica Amministrazione che si possono mettere su internet in un minuto e si può rendere il bilancio leggibile ad un cittadino che abbia voglia di farlo, a grandi linee ovviamente, e se vuole può approfondire andando a prendersi il file, scaricandolo e leggendolo tutto. Abbiamo firmato con la Provincia di Prato ad inizio ottobre un protocollo d'intesa rimasto un po' fermo nella precedente legislatura che mette insieme la Provincia e tutti i Comuni della Provincia di Prato per dare la possibilità a tutti i Comuni di utilizzare una serie di piattaforme tra cui anche open bilanci e una serie di piattaforme free open che permettono di avere l'accesso ad una serie di strumenti. Anche questa dell'open bilancio è cosa che spero si riuscirà a mettere on line nelle prossime settimane in poco

tempo perché è strumento importantissimo. Addirittura c'è un'altra cosa che riguarda i dati dei Comuni che sta in questo protocollo, il tema degli open data, i dati aperti della pubblica Amministrazione. È cosa un po' vaga; che vuol dire "open data"? È vero che c'è un problema di trasparenza, che c'è un problema, ma i dati sono quasi tutti pubblici a parte quelli legati alla privacy, nella pubblica Amministrazione i dati si possono trovare. È difficile per i cittadini utilizzarli ed, anzi, aggiungo che è difficile anche scambiarsi dati tra pubblica Amministrazione. L'uso dei dati scambiabili e utilizzabili in maniera seria tutti insieme dalle pubbliche Amministrazioni è sfida enorme che dobbiamo fare perché sui temi importantissimi condividere alcuni dati tra pubbliche Amministrazioni ci permetterebbe di risolvere problemi complessi in maniera semplice. Ad oggi questa cosa non è data ma la Provincia e noi anche in un ragionamento di area metropolitana abbiamo scritto questo protocollo per vedere se riusciamo a promuovere ed andare avanti su questo percorso anche sui dati aperti. Non è solo strumento per la pubblica Amministrazione dare dati ai cittadini,

può essere anche, dico una cosa non banale, un'occasione di impresa per i cittadini perché avere un'idea, poterla realizzare utilizzando i dati forniti dalla pubblica Amministrazione, dati pubblici che la pubblica Amministrazione deve fornire in maniera aperta, sono una grande occasione per dare strumenti, per fare andare avanti le idee che i cittadini hanno e che soprattutto i giovani hanno. Guardate, le start up, le idee delle applicazioni vengono fuori spesso perché si possono utilizzare i dati aperti delle pubbliche Amministrazioni che sono patrimonio enorme e il nostro obiettivo è renderli il più possibile fruibili anche dai cittadini. Quindi ti ringrazio molto perché mi dai la possibilità di entrare più nel merito rispetto ai saluti iniziali di un tema che mi sta molto a cuore.

**CARLO BARTOLI:** C'è qualcuno di voi in sala che ha mai aperto un sito di un'istituzione, di una pubblica Amministrazione dell'area pratese o della Regione? C'è nessuno? Uno... Che impressione ti ha fatto?

**STUDENTE:** Non ci si capisce nulla.

**CARLO BARTOLI:** Qual era la molla che ti ha spinto a farlo?

**STUDENTE:** Sono entrato nel sito del Comune di Prato per capire come vengono spesi i soldi.

**CARLO BARTOLI:** Già questo la dice lunga, solo uno di loro ha sentito il bisogno e l'impulso di andare a documentarsi e ha avuto una impressione respingente. Ora si critica ma nessuno è mago, la cosa è complicata, sono dati enormi ma il tema di come renderli fruibili e di invogliare la gente a, come si dice, friendly, ad accedervi e utilizzarli è fondamentale altrimenti il diritto alla trasparenza rimane un diritto morto e monco. Che dici?

**LORENZO TINAGLI:** Volevo un attimo ragionare sull'interesse, l'importanza e la diffusione che hanno i social network soprattutto fra noi tutti, da qualsiasi persona. Ormai sono 1,8 miliardi le persone che al mondo utilizzano i social network e sono poco più di quelli che utilizzano internet in generale e ci fanno un po' capire come sia uno strumento di diffusione ovviamente fondamentale per le nuove generazioni soprattutto, ci fa anche capire come dalla risposta che abbiamo appena

visto ci sia un'ulteriore cosa da analizzare, ossia il completo, ahimè, disinteresse verso le cose che ci riguardano, verso la politica, vogliamo mettere questa parola. Sapere nonostante tutto, mettersi a confronto con la propria realtà attraverso i social network lo fanno in questa sala una persona su tutte le persone per cui la vera sfida che, secondo me, la pubblica Amministrazione deve cogliere è quella di invogliare semplicemente le persone a mettersi a cercare di capire quali sono le cose che le riguardano perché è chiaro che una persona va sui social network per socializzare con le altre persone, ma tante persone vanno sui social network per informarsi, vanno su internet perché ormai anche, ahimè, lo dico, il giornale sembra quasi una cosa passata di moda. Quindi come facciamo non lo so, la risposta dovrebbe arrivare dalla pubblica Amministrazione, dovrebbe arrivare addirittura dalle persone qui sedute in sala. Come fare per riuscire ad interagire, a fare interagire la pubblica Amministrazione con le cose che riguardano noi? Perché, ragazzi, in un bilancio sapere come sono stati spesi i soldi che non solo noi ma anche in parte noi versiamo allo Stato

riguarda noi. Sapere cosa ha deciso di fare per combattere il problema della droga il Comune di Prato è una cosa che riguarda noi, è un'iniziativa che riguarda la città di Prato. Interessarsi, avere la curiosità è il primo scalino per avere la giusta diffusione dei social network per quanto mi riguarda. Detto questo bisognerebbe venirsi incontro, perché è chiaro, da una parte abbiamo poco interesse verso certi temi dovuti sempre alla credibilità comunque, che molte volte non viene attesa dalla pubblica Amministrazione, mi rivolgo soprattutto agli anni passati perché gli errori sono stati fatti, e dall'altra abbiamo anche l'incapacità da parte della pubblica Amministrazione di venire incontro alle esigenze di un utente dei social network.

**FRANCESCO BOLOGNI:** Sono colpevole di non avere alzato la mano perché volevo sentire il mio caro amico che so che si interessa di documentarsi sulla pubblica Amministrazione e su come vengono spesi i soldi. Ho visto il sito della mia scuola, il sito della trasparenza. Il portale riguarda la trasparenza del liceo Copernico di Prato. Bisogna dire che dal decreto, mi pare, del marzo 2013

tutti gli enti pubblici hanno l'obbligo di mettere on line i loro bilanci, chi sono i dirigenti di tali istituzioni, chi sono i consulenti, i bilanci preventivi e consuntivi ed i servizi erogati all'utenza, che siamo noi cittadini. Posso dire che accedere a tali informazioni non è semplicissimo, sono un po' dispersive, ma ci sono e volendo con un po' di pazienza, parlo del sito della mia scuola, ho potuto leggere il bilancio di questo anno. Ho potuto leggere il background accademico dei dirigenti, quali fossero i consulenti pagati dalla scuola ed i servizi erogati agli studenti. Quindi aver fatto cinque anni ad un liceo scientifico entrando in prima quando questo servizio non c'era ora che sono al quinto anno posso dire che passi da gigante in questa direzione sono stati compiuti. Non solo; penso che trasparenza non sia a livello scolastico solamente pubblicare i bilanci, pubblicare liste di studenti e di professori, liste di professori e di consulenti e quant'altro, ma penso che la trasparenza debba andare oltre il bilancio. Alla fine è materia economica, è più da commercialisti che da cittadini. La cosa più importante da ricordare è cosa significa il principio di

trasparenza. Il principio di trasparenza è la totale accessibilità delle informazioni che riguardano le istituzioni pubbliche ai cittadini. Quindi quando si parla di trasparenza si parla di accessibilità totale da chiunque a qualsiasi dato che riguarda un'istituzione pubblica. Questo a cosa serve? Serve per fare capire, per prevenire episodi di corruzione, per far capire come si possono migliorare le spese di ogni istituzione e quindi rendere davvero il cittadino partecipe della vita non proprio politica ma della gestione delle istituzioni. In particolar modo volevo soffermarmi sulla scuola che è l'argomento che più conosco e più conosciamo tutti e soprattutto sul rapporto che il web ha, che il web può avere per rendere questo possibile. Oltre al bilancio che ho appena detto posso dire che trasparenza a scuola si ha anche nel rendere tutti gli strumenti pari a livello formativo, per esempio con l'adozione del registro elettronico che a seconda delle scuole deve essere avvenuta più o meno due anni fa. Non so, alcune scuole erano più avanti di altre. Uno strumento del genere se utilizzato propriamente permette a tutti gli studenti di vedere il programma svolto dalla loro classe e dalle altre

classi e quindi confrontarsi anche a livello didattico informativo con gli studenti delle altre sezioni e quindi capire se sono più avanti, più indietro, che cosa gli manca da fare, per arrivare alla fine del percorso dei cinque anni non con la realtà che sono le 20 persone in classe ma con l'interesse del loro istituto. Non solo; l'adozione del registro elettronico se propriamente utilizzato abbatte il muro che c'era tra famiglie ed istituzioni pubbliche perché le famiglie, i genitori, contano anche alle superiori anche quando uno è maggiorenne perché comunque i genitori vogliono sapere cosa si fa a scuola e soprattutto quali corsi e quali attività la scuola offre. Ora è più semplice perché via internet sui siti dei licei anche i genitori possono controllare i corsi di recupero, le gite offerte dai propri istituti. Secondo me c'è ancora strada da fare, si può rendere ancora più snello questo passaggio ma posso affermare che almeno per quanto riguarda le istituzioni scolastiche ci sono stati dei miglioramenti sostanziali soprattutto entrando nelle poche in cui non c'erano tali opportunità e finire il quinto anno dove on-line ho a disposizione la stragrande maggior parte delle

informazioni che posso richiedere ad un istituto che frequento. Posso dirle con una punta di orgoglio che al Copernico sono abbastanza soddisfatto di come è la situazione ma vedo anche che nelle altre scuole la situazione non è tragica, tutt'altro. Volevo concludere dicendo che questa linea che si sta seguendo in questi ultimi anni è quella giusta. Non si deve stravolgere niente ma solo migliorare perché aprendo il computer e vedendo come la scuola ha speso i soldi dei contribuenti e quali programmi offre, che servizi eroga con tali soldi, vuol dire accessibilità totale e trasparenza. Grazie.

**CARLO BARTOLI:** Il vostro collega ha detto cose interessanti e mi permetto di dissentire da una, che i numeri sono roba da ragioniere. Non è vero, i numeri sono roba importante. Io, girellando, facendo qualche esplorazione sui siti della vostra pubblica Amministrazione, mi sono imbattuto nella relazione dei Revisori dei Conti, una roba noiosissima solo a sentirla dire, del Comune di Pistoia. Cosa ci ho trovato? Una tabellina carina che a me ha interessato e cioè la percentuale di copertura dei servizi a domanda individuale. Cosa

vuol dire? Sapete che ci sono una serie di servizi per i quali il cittadino è chiamato a compartecipare e cioè se costano 100 ci deve mettere una parte. Sapete che nel Comune di Pistoia per 100 euro che spende, il cittadino, la famiglia è tenuta a dare, anzi ha dato, perché è già un consuntivo, 83 euro? Quindi il contributo del Comune è tra i 100 e gli 83, e quindi 17 euro ogni cento euro vengono impiegati nel settore asili nido, che è cosa strategica, per cui solo 17 euro vengono dalla pubblica Amministrazione. Mentre, ad esempio, per gli impianti sportivi, non è che voglio mettere in discussione la necessità di investire in questi, la percentuale è esattamente il contrario, cioè chi li utilizza o le società che li utilizzano per scopi importanti spendono undici euro per ogni cento euro investiti. Le case di ricovero sono al 58%, le mense scolastiche al 70% di copertura. Che cosa vuol dire? Che dentro queste cifre ci sono delle scelte politiche importanti. Si è deciso che dato che il portafoglio del Comune non è enorme deve fare delle scelte e si è deciso di farle, si privilegia una cosa invece che un'altra. Questa semplice tabellina riportata con delle slide e con

dei numeri e figurine potrebbe consentire tranquillamente a ciascuno di noi di esprimerci. Si mette un bottoncino con scritto "secondo te cosa bisognava diminuire e cosa aumentare?" E dare la possibilità a ciascuno di noi di esprimere il proprio punto di vista. Questo è un passaggio successivo. Ci sarà tempo e modo per tornarci. Per non tradire completamente il tema della giornata che riguarda social network e quindi una specificità di tutto ciò che è in rete e tutto ciò che riguarda la trasparenza parliamo un po' di social network. Francesco di Costanzo ha scritto un libro, se ne occupa a tempo pieno, è un esperto ed anche lui cerchiamo di non metterlo troppo a proprio agio e soprattutto cercate anche voi di essere critici. Non è che tutto quello che viene detto da qui è oro. Quindi probabilmente qualche stupidaggine viene detta; ditelo, non vi peritate. Attraverso i social network ci può essere una comunicazione veloce con stimoli e input rapidi. Quanti caratteri ha twitter? Mi è passato di mente... 140, non me lo ricordavo, 140 caratteri sono una bellezza perché ti obbligano a dire con pochissime parole un concetto, a darti un'indicazione, un indirizzo, "vai a vederti", ma

sono anche una grande trappola perché rischiano di essere in una comunicazione unidirezionale. Io ho due milioni di follower e dico al popolo, poi quei 2 milioni non è che abbiano la stessa voce che ho io e quindi è un'arma di partecipazione importantissima nelle vostre mani ma è anche un'arma molto forte per condizionarli e quindi anche come l'Amministrazione pubblica si relaziona a voi attraverso i social network. Per questo cerco di mettere in difficoltà Francesco che li ha utilizzati, li sa utilizzare; come è che si crea e si genera un rapporto paritario? Perché il rapporto è oggettivamente squilibrato, diciamoci le cose come stanno, non è ad armi pari, perché se il Sindaco Biffoni twitta una cosa ed uno di voi twitta "ma non è vero" non ha lo stesso peso; se cento di voi twittano "non è vero" comincia a diventare una cosa che ha peso e comunque consente alla pubblica Amministrazione di raccontarvi una fettina, una sintesi che è sintesi scelta e quindi scelgono loro cosa raccontare a voi e voi magari seguite, vedete, ma non sempre sapete se ve la raccontano giusta fino in fondo. Altra cosa; ci sarà qualcuno di voi che ha twitter, l'account. Seguite Comuni e Province? Aziende partecipate?

Siete follower di qualcuna di queste? Nessuno. Anche questo è un taglio generazionale da 40 - 50 anni in su si segue e sotto si dice "che ce ne importa?"

**FRANCESCO DI COSTANZO:** Intanto è grave che tu non sappia i caratteri di twitter, quindi iniziamo subito da questo. Parto proprio da quello che mi chiedi te, cioè secondo me quello che fai te è un po' la storia della comunicazione nel senso che è ovvio che un ente cercherà di comunicare la sua storia, diciamo così, attraverso comunicati stampa, i giornali e le televisioni, attraverso la radio, non è un problema dei social network, è un problema di come si fa la comunicazione. Il social network è uno strumento come un altro, a mio parere, di straordinaria utilità e non solo di straordinaria visibilità per l'utente perché quando si parla di servizi pubblici e quindi non solo i Comuni, le Province, le società partecipate che fanno servizi pubblici devono farlo anche lì il servizio pubblico e quindi devono mettersi a disposizione sui social network, rispondere in tempo reale, informare se ci sono delle problematiche o anche di cose positive perché non

è che sempre ci sia qualcosa di negativo. Qui non sono d'accordo con te non è la stessa cosa sui social network per due motivi: uno perché i cittadini sono arrivati anni luce prima delle Amministrazioni, purtroppo dico io, perché secondo me dovrebbe essere il contrario, sono i cittadini che insegnano alle Amministrazioni come si sta su questi mezzi e forse doveva essere il contrario, cioè che magari l'Amministrazione arrivava e cercava di inserirsi anche su questi mezzi in una comunità invece sulla spinta dei cittadini con molta calma stanno arrivando anche le Amministrazioni. Un dato per tutti in Italia sono circa 600 i Comuni su twitter su più di 8mila e quindi il trend è di crescita ma siamo ancora lontani dall'avere un quadro completo. Nonostante in Italia ci siano tante best practice, non la faccio lunga ma molto è nato per improvvisazione o intraprendenza di qualcuno, o di qualche addetto stampa, o addetto all'informatica, c'era un esperto, un ammiratore dei social network e ha detto "perché non si fa l'account del Comune o della Provincia o della Regione? Da lì lentamente anche quasi non sapendolo sono diventate best practice che rispetto ad esempi europei e

americani, che sono i migliori, se la giocano bene e credo che oggi l'Italia abbia degli esempi interessanti. A Prato avete sia la Provincia che il Comune e Vi assicuro che siete fortunati in questo senso e parlo di account esistenti e non da tutte le parti è così, tra l'altro molto attivi. Il Comune è arrivato da meno tempo ma anche come cittadini di twitter li abbiamo seguiti fin dall'inizio e stanno lavorando bene. Questo è il primo motivo. Il secondo è che sui social network è difficile camuffare la comunicazione perché posso anche scrivere "il Comune è bravissimo, la Provincia fa cose eccezionali, lì abbiamo rifatto la strada, di là abbiamo messo i fiori, una mostra splendida" ma nel momento in cui una volta che scrivo quello mi arrivano 100 o anche molti di più messaggi su facebook o su twitter in cui si dice "guarda, questa è la foto, nella strada c'è ancora una buca così" è finito il camuffamento della comunicazione. Secondo me non è la stessa cosa perché su un giornale esce magari un articolo in cui si dice "il Comune è stato bravissimo a fare la strada" e sui social due secondi dopo sei già sotto le critiche di tutti, giustamente c'è un controllo in tempo reale diretto e non si frega

più in tal senso. Quindi si può essere i massimi guru di twitter, si può azzeccare la hashtag, citare bene la cosa, si può scrivere bene, stare nei 140 caratteri in modo corretto ma alla fine basta anche un solo cittadino che mi posta la foto del contrario e già, ripeto, il camuffamento della comunicazione è finito. Questo non vuol dire negare che i social network siano una straordinaria occasione di visibilità anche per le Amministrazioni ma in tal senso lo sono anche per i cittadini perché, ripeto, il controllo è continuo. Io, sia nei libri che ho scritto, ma anche su quello che facciamo quotidianamente su **cittadiniditwitter.it** cerchiamo di raccontare non tanto, ripeto, il guru di twitter o di facebook o altri social network, ma il servizio che il pubblico può offrire attraverso questo strumento che è una cosa, secondo me, che non ha pari con la comunicazione tradizionale per tanti motivi perché oggi la notizia, tra virgolette, passa da lì e arriva poi dopo su tutti gli altri mezzi e anche perché c'è un coinvolgimento ed una condivisione delle cose che su altri mezzi non può esserci. Spesso a convegni come questo una critica è "sì, però non è che siamo tutti su twitter perché per

le Amministrazioni non è che i follower siano uguali al numero dei cittadini" ma è anche vero che quello che metterò farà tutto il corso della comunicazione e quindi sarà ripreso dalle agenzie, andrà sui giornali del giorno dopo, sulle radio, sulle TV e quindi i social network non è che cancellano il resto, ci vuole integrazione in tutto il ciclo della comunicazione. Quindi è giusto che il Comune, la Provincia, l'ente pubblico presidi tutti i mezzi di comunicazione, però il fatto che questi mezzi siano così aperti che ti esponano, come dire, anche alla critica immediata non è scusa per non esserci. Anzi, secondo me ci devi proprio stare, discutere, rispondere. Se c'è una critica si dice "sì ma noi stiamo facendo questo" oppure "no, non lo abbiamo fatto, andiamo avanti su un'altra strada". Questo è. Siccome il tema era il rapporto tra pubblica Amministrazione e social network al di là dei numeri che Vi ho detto prima ma sempre sui numeri, per esempio, le agenzie pubbliche, quindi acqua, trasporti, rifiuti, ce ne sono ancora meno, saranno una sessantina in tutta Italia e quindi proprio numeri molto bassi rispetto al totale delle aziende.

**CARLO BARTOLI:** Perché sono così pochi? Perché sono in ritardo? Perché fa un po' scomodo, perché non si è capito o perché non sono attrezzati? Nelle parole di Francesco, un po' tra le righe, si intuiva un decalogo, cioè, se ci vuoi stare non puoi mandare un twitter e buonasera suonatori, ma devi essere pronto a rispondere e sapere come farlo. C'era l'esempio dell'ATAF di Firenze da parte della quale a un twitter venne risposto "cosa vuole? Smetta di rompere le scatole". L'ATAF dette di coglione all'utente per dirgli che non aveva capito come gli avevano spiegato una cosa e questa è stata una grande operazione di comunicazione che è andata sul nazionale. Questo per dire come è stato sbagliato nel gestire queste cose. Lo hanno letto tutti, non c'è dubbio, è girata bene la comunicazione in questo senso; è ovvio che ci sono delle problematiche ma forse oggi bisogna iniziare ad affrontarle se non superarle velocemente perché il rapporto è nato dalla paura. Quando ho fatto un'esperienza a Publiacqua che conoscete, avrete mandato anche qualche messaggio di protesta sicuramente anche sui social, lì c'era la massima paura di questi

mezzi ed è stata fatta una battaglia incredibile per avere un account su twitter ma questa è la storia di tutti, di tutti in Italia, dei Comuni e delle aziende. Si parte dalla paura nel senso di dire una volta che ci sono poi devo rispondere e devo quasi, diciamo così, in tempo reale essere a disposizione dei follower ma dei cittadini in generale e c'è anche un tema di responsabilità perché chi si occupa di questo account, solitamente l'ufficio stampa o per quelli più avanti il social media manager, cioè quello che fa proprio questo e basta, queste persone devono avere le spalle coperte dall'Amministrazione, devono essere persone a cui diamo la responsabilità di mandare messaggi che poi sono l'Amministrazione che parla. Quindi lì, sbagliare un messaggio, significa anche come l'ATAF aprire un grande giro della comunicazione, e, se si sbaglia molto, come hanno fatto loro, addirittura uscire dal locale e andare sul nazionale. Poi c'è un tema relativo agli staff, cioè al personale, nel senso che, non tutti i Comuni, non tutte le Amministrazioni hanno redazioni immense per poter dire "dedico una persona solo a quello" o "prendo una persona per fare questa cosa. È anche vero che

secondo me anche questo problema si può superare ed è provato con esempi in tutta Italia. I Comuni più piccoli spesso si sono messi insieme al di là delle Unioni dei Comuni ma si sono messi insieme e hanno creato un account del territorio e quindi di quella zona che magari è formata da 8 - 9 Comuni e su 8 - 9 Comuni una persona che tu puoi dedicare a queste cose si trova. Nei Comuni più grandi spesso chi non c'è o chi ha avuto paura di farlo è perché non vuole fare una scelta di comunicazione e probabilmente invece di fare la rassegna stampa o una cosa di questo tipo ad una persona gli fai fare i social network, la formi. Ci mancherebbe, ci vorrà un po' di tempo, ma anche questo è problema relativo perché la formazione sui social network, la migliore formazione, è stare lì, aprire l'account, partire e lavorare. Poi si può fare incontri di formazione due o tre mesi ma, insomma, poi ci raccontiamo le stesse cose, sono mezzi molto semplici. Vado a fare dei corsi ma non è che mi appassioni molto, nel senso che come mandare un twit, ripeto, anche quello che non ha mai visto twitter dopo una settimana o dieci giorni come si fa a mandare un twit ed allegare una foto, a citare un account, a mettere la

hashtag, cioè il cancelletto con la chiave di ricerca e la chiave della giornata dell'evento e tutto credo che ci voglia poco e quindi si tratta di fare delle scelte precise. Perché tanti non ci sono? Perché hanno paura di starci, hanno paura di starci e di aprire una finestra molto grande sul proprio territorio. Poi c'è un tema che sollevava Francesco dell'adeguatezza. Qui non c'è niente a proposito quando si parla di social network, lo dico perché da giornalista è un trauma che la nostra categoria sta vivendo, si pensa che uno debba imparare a fare delle cose perciò non è vero niente, è totalmente sbagliato, è un cambio di mentalità. Non ci vuole un quoziente di intelligenza di Einstein per fare un twit ma voglia, attenzione, capacità di volersi rapportare. Poi ci sono anche delle problematiche; si diceva "ma io piccolo Comune, io piccola Provincia, io piccolo ente, come faccio?" Eh, sì, come faccio? È un bel problema. Mi sono prefisso l'obiettivo di uscire da qui con il numero più alto possibile di nemici e di antipatie. Faccio un altro esempio ma con qualche cautela. Non a caso mi sono andato a vedere il sito della Prefettura di Pistoia e non quello di Prato. È qui il

rappresentante della prefettura di Prato; mi sono cautelato un po'. Ci sono una serie di indicatori che per Legge devono essere messi, uno dei quali è il tasso di presenza del personale. In 50 giorni a bimestre nel semestre lavorativi quante persone erano a lavoro è uno degli indicatori, se volete, noioso, ma qualcosa dice. Ci sono prefetture che hanno il 22% e chi il 25% di assenza, c'è la Prefettura di Pistoia, che è un esempio fulgido: con lo 0,9% di assenze, se non erro. Vuol dire che non si ammala nessuno, che non prende nessuno ferie, che nessuno ha permessi sindacali, che nessuno scivola scendendo i gradini della Prefettura di Pistoia? Neanche a Lourdes succede roba del genere. Come è possibile? Andando a vedere il perché, il Ministero degli Interni, che è molto scrupoloso, ha preparato per tutte le prefetture di tutta Italia un foglio elettronico in cui è scritto "scrivi numero dei dipendenti, inserisci il numero dei giorni lavorativi" e ti viene il calcolo della percentuale di assenza e presenza. La Prefettura di Pistoia non ha avuto la possibilità di assolvere a questo compito arduo, che era di inserire due cifre nella tabella, ha sbagliato e ha messo cifre sbagliate e quindi

viene un dato che è che sia sbagliato, fa ridere proprio, che è proprio fuori dal mondo. Noi abbiamo pensato di fargli una giornalata e scrivere "cosa dite?" Poi c'era una vicenda di cronaca; avvisi di garanzia per il personale della Prefettura di Pistoia allontanatosi in orario di ufficio senza strisciare. Mettiamo il 5 novembre, tiro a caso, abbiamo fatto una bella giornalata così dicendo anche altre cose. Ieri sono andato a rivedere il sito della prefettura di Pistoia, della serie "errare è umano ma perseverare è diabolico", ci sono sempre i soliti dati. Evidentemente i giornali sono poco letti, soprattutto dove si può leggerli negli uffici, in certi uffici. Possibile che dopo 25 giorni non sia venuto in mente che c'era da colmare questa lacuna? Ci sono sempre i soliti dati. È vero che c'è da cambiare, che è difficile aggiornarsi e tutto, ma c'è anche da parte di certi ambienti una scarsa risposta. Come mai?

**FRANCESCO DI COSTANZO:** Dico solo una cosa su questo altrimenti si entra nei meandri della riforma della pubblica Amministrazione e di tante cose, perché un altro dei problemi che prima mi

sono dimenticato, è che, dentro la pubblica Amministrazione molte persone, anche che si occupano di comunicazione hanno dei problemi contrattuali a fare queste cose, cioè magari gli viene chiesto di twittare fuori dall'orario di lavoro e non lo possono fare. Se un cittadino scrive in un orario dove uno è fuori ufficio non gli può rispondere. Non entro nella riforma perché non c'entra nulla stamattina, ma che i social network vanno considerati in questo senso, cioè, non si può pensare più che siano un giochino per qualcuno che si diverte nell'ufficio stampa, ma sono strumenti straordinari di servizio e quindi bisogna iniziare a metterli nei piani di comunicazione ufficialmente, bisogna dare gli strumenti a chi se ne occupa, uno smartphone qualunque, ormai ce l'hanno tutti, e permettergli di rispondere alle otto la sera da casa se c'è un allagamento, la neve o qualunque cosa succeda in quel Comune per dare informazione ai cittadini. Bisogna assolutamente metterli nei piani di emergenza, nei piani di gestione delle emergenze quando piove, nevica, quando avvengono i terremoti e tutto quello che può succedere, che purtroppo in Italia sappiamo succede spesso. Anche perché in

quella situazione, i twitter, ma tutti i social network, hanno dimostrato di essere provvidenziali. Anche nelle ultime alluvioni che hanno colpito l'Italia per tanti motivi, anche parlando con le Amministrazioni direttamente da Genova a Parda nel Gargano, nel Grossetano, in tante situazioni, chi se ne è occupato ha risolto dei problemi che in altro modo non avrebbe risolto in tempo reale. Questo è il tema. I problemi ci sono, ma forse non è arrivato il momento di parlarne, ma è arrivato il momento di risolverli e di lavorare su questi mezzi.

**DANIELE CORBELTALDO:** Non posso rispondere per i colleghi di Pistoia, ma certo posso dire che noi come Prefettura di Prato cerchiamo abbastanza tempestivamente, compatibilmente con la nostra organizzazione, di aggiornare i dati presenti sul sito. Devo aggiungere anche che non è semplice, la trasparenza è qualcosa di complicato, è qualcosa di problematico per le Amministrazioni riuscire a tenere aggiornati e completi i dati anche perché in Amministrazioni abbastanza piccole dal punto di vista organico, come sono le Prefetture, le persone che svolgono la funzione di referente

della trasparenza e della corruzione svolgono tanti altri compiti, ma certo di fronte ad un dato evidenziato su un giornale, noi come Prefettura di Prato saremmo andati a controllarlo.

**CARLO BARTOLI:** Estendiamo anche in maniera informale ad altri interlocutori che intervengono e soprattutto se voi avete da dire qualcosa, se avete da manifestare interesse e disinteresse per quello che è detto o per quello che fanno i vari enti. Tra le cose che uno può andare a vedere, per esempio, sui siti della Prefettura, lo segnalo perché magari vi può interessare, sapete quanto costa a voi l'affitto dell'appartamento del Prefetto di Pistoia? Un bel po' di soldi. Andatevelo a vedere. Non è un alloggio di edilizia popolare, questo ve lo posso dire, è un affitto con cui si potrebbe dare alloggio a un bel po' di famiglie. Questo senza sminuire. Mi sembra che un quarto costa alle vostre tasche l'alloggio del prefetto di Prato; anche questa è cosa curiosa. Sono Prefetti uguali, uno spende cento, uno 25. Quanto costa l'alloggio del Prefetto di Grosseto? Questo non ce lo hanno messo; è un obbligo di legge ma non ce lo hanno messo, guarda caso se ne

sono dimenticati. Le Prefetture hanno poco personale, ma dopo due anni forse questa possibilità c'era: non prende affitto perché sta a casa sua? Non si sa.

**DANIELE CORBELTADO:** A proposito degli alloggi di rappresentanza posso parlare della situazione di Prato: anche noi paghiamo un affitto non solo per l'alloggio del Prefetto, ma anche per delle sale di rappresentanza e di un appartamento di rappresentanza che dobbiamo avere nell'eventualità in cui il Presidente della Repubblica dovesse venire a Prato. Le Prefetture sono tenute a dare alloggio al Presidente della Repubblica in modo decoroso. Questo è uno dei motivi per cui i costi talvolta non sono così contenuti e comunque ci sono delle differenze tra prefettura e prefettura sul territorio.

**DANIELE MAZZOTTA:** Ho sentito parlare dell'uso del social network all'interno della pubblica Amministrazione. Con tutto il rispetto per il bilancio è un ottima lettura serale, vorrei dire, ma forse può essere anche altrettanto interessante sapere qual è la qualità dell'aria che respirate,

oppure la qualità dell'acqua che bevete, oppure riuscire a comunicare con la pubblica Amministrazione in relazione agli spazi di relazione che la città vi offre. È una città friendly, accogliente, smart, come si dice, è un territorio nel quale vi riconoscete, nel quale fate facilmente sport, incontri, ascoltate musica? Diciamo che le possibilità dell'integrazione di alcune delle cose che si sono dette stamattina a mio avviso sono infinite. Perché se noi riuscissimo a mettere insieme, parlo al futuro, ma anche se, è un processo concreto che stiamo portando avanti come Provincia di Prato e poi cercheremo di coinvolgere anche il Comune di Prato in questo, un progetto che vede l'integrazione fra i social network e la cartografia informatizzata e, quindi dando la possibilità a voi di interagire, non solo dal punto di vista della comunicazione, ma anche dal punto di vista della localizzazione di questa comunicazione e dando modo ai cittadini di inserire all'interno delle banche dati dell'ente file di qualunque tipo, file multimediali, file grafici, file audio. Tutto questo perché? Perché un conto è l'informazione trasparente di cui si è abbondantemente parlato

stamattina, la consultazione del bilancio è uno di questi esempi, e, un conto è invece la partecipazione diretta dei cittadini alle scelte e alle decisioni che vengono prese sulla vostra pelle quotidianamente. La pubblica Amministrazione, l'attività di governo, è un'attività di decisione, quelli che sono i dati e le banche dati che gli enti costruiscono attraverso gli anni faticosamente all'inizio erano poche ora ci si annega dentro. I dati a cosa servono? Servono semplicemente a conoscere in ogni singolo aspetto la realtà che ci circonda, l'acqua, l'aria, il suolo, la flora, la fauna, il paesaggio, la popolazione, i dati statistici, i dati socio economici, eccetera, in modo tale che l'ente prenda le decisioni più meditate. È anche vero che io parlo dell'urbanistica, materia di cui mi occupo. Per il governo del territorio abbiamo leggi che impongono che i cittadini in qualche modo partecipino alla formazione degli strumenti di governo dei piani che poi organizzano gli spazi pubblici e privati delle città del territorio. Nulla di meglio che trovarsi di questi tempi a dover mettere in pratica un imperativo di legge di tal tipo che è stato pensato in tempi nei quali i

social network, i sistemi informativi, non erano così diffusi. Mi sono occupato quindi, occupandomi di pianificazione, di costruzione, di piani urbanistici, ho affrontato in prima persona la difficoltà di fare partecipazione con i cittadini senza avere la possibilità di utilizzare strumenti di questo tipo. Sto parlando di 10 o 15 anni fa quando la partecipazione si risolveva in una serie di incontri pubblici in cui veniva pensato il piano e si potevano vedere le cose e questa sarebbe stata una partecipazione enorme per un piano. Oggi questi strumenti ci offrono una possibilità insperata per noi ma anche per voi e cioè la possibilità che veramente la partecipazione alle decisioni pubbliche sia diffusa. Guardate, sono uno che poi crede molto nella democrazia rappresentativa, sul fatto che chi viene eletto deve anche assumersi le proprie responsabilità, ma è anche vero che viviamo in un contesto in cui le persone possono per la prima volta esprimere una forma di democrazia diretta gestibile perché è questo il problema. Finora quando questi strumenti non c'erano queste potevano rimanere delle fantasie, oggi veramente per la prima volta avete singolarmente ma anche

statisticamente in relazione al vostro livello di partecipazione la possibilità di dire la vostra e in relazione a quello che è e che dovrà essere la qualità della vita vostra di tutti i giorni e dei vostri figli. Riuscire ad influire sulle decisioni pubbliche per entrare nel merito di quale possa essere la qualità dell'aria, dell'acqua che respirerete in futuro o dell'organizzazione degli spazi della vostra città e del modo in cui rapportarsi con il mondo del lavoro queste saranno da ora in avanti ancora, stiamo parlando del futuro, cose che stiamo costruendo proprio in questi giorni. Speriamo di riuscirci, ma saranno un nuovo modo di veicolare la decisione ed i rapporti tra pubblica Amministrazione e cittadini. Uno sforzo deve essere fatto anche da parte vostra come cittadini a ricercare questa partecipazione, a rispondere favorevolmente quando queste sollecitazioni vi verranno. Grazie.

**CARLO BARTOLI:** Mentre si costruiscono questi strumenti perché non chiediamo anche a loro? Che cosa vi interesserebbe trovare, come e in che forma?

**PROFESSORE (intervento dal pubblico:** Volevo soltanto far presente che un conto è la pubblicazione e un conto è l'informazione. Il ruolo dei giornali è nel territorio perché tantissime cose appartengono a quei 70mila fedeli lettori di cose economiche di cui i politici parlano, ma tanti sono 70mila. Io sono uno di quelli e ringrazio, anzi, per alcune puntualizzazioni fatte. Sull'informazione penso che sia necessario una standardizzazione e quindi, non sono un informatico, ma un linguaggio dei siti pubblici univoco universale in modo che sia possibile veramente accedere in pochissimo tempo alle informazioni che servono veramente ai cittadini e che non siano cioè uno sportello di promozione autoreferenziale sarebbe necessario. Anzitutto, per facilitare la partecipazione del cittadino, dovrebbe il sito offrire servizi concreti facilmente accessibili perché personalmente ho un libro alto così di password, e penso che quando avrò 80 anni, se ci arrivo, non sarà possibile che materialmente le possa costantemente utilizzare. Occorre studiare queste procedure se davvero siamo in buona fede e ci diciamo cose vere stamani. Dovrà essere una cosa

obiettivamente semplice in modo che davvero si possa partecipare altrimenti diventa una cosa che non serve a nessuno. Ci sono state cose interessanti, devo farvi i complimenti da questo punto di vista ma rimane vuoto. Occorre un raccordo possibile con il codice della informatica digitale con l'autorità perché qui siamo specializzati nel fare autorità, facciamo lavorare perché ci sia una standardizzazione di questa. Poi, che i siti non diventino un canale per richiedere servizi, cioè il pubblico non è al servizio. Io faccio l'esperienza dell'agenzia delle entrate. L'agenzia delle entrate tra un po' ci chiede anche quante colazioni farà la tua famiglia al bar perché potrebbe essere un indice di reating. Potrei farvi degli esempi concreti per dirvi come si rischia, viceversa, di diventare al servizio dell'amministrazione. Quindi come si fa a frequentare questi siti? Offrire servizi concreti facilmente usufruibili e poi basta pensare ai dati. Ma, insomma, questi benedetti dati, si naviga nei dati, ma personalmente non più di un anno fa vado alla ASL di Via Buti, ho la mamma invalida dal 2004 e la ASL di Santa Rosa sapeva questa situazione, la ASL di Chiasi, sto parlando

di un chilometro e mezzo, non c'era verso, tra l'altro dice "è nata a Chiusi. Ha un certificato di nascita?" Io che sono responsabile del procedimento... Si sono ricordati che c'era una funzione per vedere all'anagrafe se era cittadina italiana. Forse dirò delle banalità, me ne rendo conto, ma davvero, bisognerebbe mettere una sanzione specifica anche simbolica di un euro, poichè, prima di chiedere un dato al cittadino bisogna essere sicuri di non averlo già da qualche parte... Poi, necessità di percorsi più visibili. La comunicazione è importante ma la vedo onestamente più finalizzata all'ente perché con 140 caratteri non si riesce. Cioè, può facilitare il controllo, quello sì, ma è un controllo molto superficiale, che può essere valido ma ci sono tantissime cose. Per esempio, sui conti il bilancio è inesplicabile; cosa può offrire maggiori garanzie di impunità ad un bilancio? Basta pensare, nessuno ci capisce. Insegno scienza delle finanze e ho delle serie difficoltà. Molto più evidenti dovrebbero essere i capitolati e i prezzi. È vero anche che ora finalmente nell'Amministrazione mettono sotto la voce "appalti" tutta una serie di informazioni, ma

andrebbero standardizzate perché siamo tutti italiani, rendiamoci conto di questa situazione. Quante volte vi sarà mai capitato, e finisco, ad un'assemblea di condominio che il preventivo presentato dall'amministratore puntualmente è più caro rispetto al preventivo che porta un condomino? Siamo un grosso condominio e quindi da questo punto di vista, fermo restando che la maggioranza degli amministratori sono convinto che sia onesta, certamente sui giornali non passa giorno che non c'è notizia di queste cose. Poi ovviamente la responsabilità amministrativa è stata puntuale grazie alla riforma dei Consiglieri... Dicevo che è importante una standardizzazione delle informazioni di capitolati e prezzi proprio come si farebbe in un'assemblea di condominio quando l'amministratore porta il preventivo...

**CARLO BARTOLI:** Chiamiamo in causa anche la Regione che è stata silente. È arrivata in tutte le famiglie, e voi chiedete ai vostri genitori, poi se quelli vi rispondono dicendo "l'ho capita!", candidateli per il premio Nobel perché sono davvero dei cervelloni, la comunicazione della

Regione per rideterminare le fasce di esenzione al ticket o percentuale di pagamento, e penso che fosse un tipo di comunicazione, oltre che cartacea, e quindi un po' vecchia, ma anche il prototipo di un'informazione incomprensibile. Io ti dico una serie di cose, te le ho dette, ora sono affari tuoi. Te non ci capisci niente? Peggio per te. Quindi fate un'indagine tra i vostri genitori per sapere chi l'ha capita. La Regione poi si informatizza molto. C'è la tessera sanitaria elettronica... bene, se avete un rapporto conflittuale con i vostri genitori regalategli la smart card per leggere la tessera elettronica e divertitevi, quando la applicano e devono installare tutti i programmi, a guardare la loro espressione, il loro sgomento ed essendo un regalo costringendoli ad arrivare fino in fondo, ci sono arrivati ma sull'orlo dell'esaurimento nervoso. Anche la Regione non può fare qualcosa per rapportarsi un po' meglio con i cittadini?

**EMILIANO RICCI:** Colgo lo stimolo. Sono Emiliano Ricci, lavoro in Regione Toscana. Lavoro in quello che sarebbe il nome facile, nell'ufficio stampa, in realtà il nome complicato è "agenzia per le

attività di informazione della Giunta Regionale Toscana". Mi sono occupato di cercare dei modi di semplificare l'accesso ai servizi e ai dati per i cittadini in un'ottica di cambiamento, di paradigma. Le pubbliche Amministrazioni si presentano con i loro siti web attraverso comunicazioni istituzionali facendo comunicazione istituzionale e, quindi, come degli sportelli telematici a cui gli utenti si rivolgono e, come dire, lasciati a loro stessi senza che ci sia poi la semplificazione nell'individuare i servizi che servono e soprattutto nell'interazione con la pubblica Amministrazione stessa. Quello che è stato fatto di recente, che abbiamo inaugurato a fine settembre di questo anno è un nuovo progetto che si chiama "**Open Toscana**" di cui spero qualcuno di voi abbia almeno sentito il nome, che cambia questo schema: dalla logica dello sportello alla logica della conversazione, della condivisione. Tutto questo occupandosi anche di tutti quei problemi che sono stati sollevati nell'arco di queste prime due ore di conversazione e di chiacchierata. L'esercizio che vi faceva fare *Bartoli* all'inizio chiedendovi di trovare un bilancio, una relazione dei Revisori dei Conti di

una Provincia o di un Comune o di una ASL è un esercizio tipico che si fa quando si vanno a studiare e realizzare i siti web di utilizzabilità, un esercizio che si occupa di andare a vedere qual è la difficoltà dell'utente nell'individuare e nel trovare gli oggetti all'interno del sito. Una cosa è il fatto che le informazioni ci siano, e, quindi, il fatto che il bilancio ci sia o non ci sia è un dato, ma se quel bilancio c'è, ma non è praticamente facile da trovare allora si mette in gioco il principio, lo studio sulla usabilità dell'interfaccia web.

Prima, l'unico studente intervenuto ha detto "sono andato a vedere il sito del Comune e non ci ho capito niente". In realtà prima o poi avrete a che fare, al di là della persona adulta intervenuta, tutti con siti di pubblico ambiente e di pubblica amministrazione: vorrete chiedere la carta di identità al vostro Comune, vorrete iscrivervi alla Università, vorrete controllare i vostri punti sulla patente, vorrete fare la dichiarazione dei redditi, vorrete avere la dichiarazione di esenzione del ticket, volete avere, che so, controllo del vostro fascicolo sanitario, una delle cose più complicate a cui si può accedere

attraverso la tessera di cui Bartoli Vi parlava. Ebbene, abbiamo fatto questo tentativo con *Open Toscana* di lavorare molto anche sull'interfaccia andando a studiare come si presentano adesso i siti web, anche gli store che vedete soprattutto su google player o cose così, sappiamo che sono fatti con bottoni, cosa facile da usare, ci si clicca, è cosa che stimola istantaneamente l'azione, quella che si chiama la *action*.

In Toscana abbiamo tentato di fare questo creando degli scompartimenti in cui mettiamo a disposizione i servizi di cui parlava la persona che è intervenuta. La Regione Toscana, come tante altre Amministrazioni pubbliche, mette a disposizione una quantità esagerata di servizi direttamente on line. Però molti sono complicati, altri sono un po' più semplici. Lentamente stiamo cercando di rendere più semplice l'accesso a questi servizi, potete andare già ora, per esempio, nella parte dei servizi di open Toscana ed è in evidenza come si fa a fare l'auto certificazione del reddito per l'esenzione del ticket, cosa prima complicata da raggiungere. Abbiamo, che so, l'accesso al pagamento direttamente da questa sezione e questo è un primo

passo che cerchiamo di fare, quello di tirare a galla quei servizi e di semplificarne l'accesso. Ovviamente si parla di tessera sanitaria di cui in realtà il nome effettivo dovrebbe essere "Carta Nazionale dei Servizi", è in Toscana che ha preso il nome di tessera sanitaria perché nacque per accesso ai servizi sanitari, ma non vi permette soltanto di accedere al fascicolo sanitario ma, anche ai servizi dell'agenzia delle entrate e ai servizi dati dai vostri Comuni o da altri enti pubblici. Quindi è un oggetto importante, anche se complicato da usare, poi comunque è stabilito a livello nazionale che dobbiamo garantire l'identificazione certa delle persone che accede per motivi di privacy e di riservatezza e sicurezza del dato. A livello più alto stiamo lavorando per semplificare l'accesso attraverso il PIN unico e cose di questo tipo, ma l'aspetto interessante che cerchiamo di fare, come anche il Comune e la Provincia di Prato stanno cercando di fare, è di semplificare l'accesso ai servizi che è cosa diversa dall'accesso ai dati. Come diceva l'Assessore all'innovazione, l'accesso ai dati non è il servizio, ma permettere l'accesso ai dati, permette di sviluppare dei servizi da parte di

terze parti. C'è un aspetto interessante in quello che diceva *Bartoli*: dice, "io vado a vedere il bilancio e scopro che ci posso fare questa cosa...". Lui vi stava dicendo come fare il mestiere del giornalista con i dati aperti dell'Amministrazione trasparente. Tutte le pubbliche Amministrazioni lo dicevano, anche le Scuole hanno l'obbligo da un po' di tempo a questa parte di avere una sezione che si chiama "Amministrazione trasparente". Andate a cercare la Regione Toscana, ha un home page, il link deve esserci, e c'è un elenco di dati obbligati che dobbiamo dare. C'è il bilancio, il personale, le presenze, le assenze, i curriculum dei dirigenti e così via. Dobbiamo dare tutte queste informazioni, ma vanno sapute leggere. Una cosa è mettere a disposizione il dato, l'altra è saperlo utilizzare facendoci attività di esercizio della democrazia come fanno i giornalisti e facendoci impresa.

Vi cito il caso più clamoroso capitato in questo ultimo periodo. Abbiamo a disposizione dati geo referenziati in quantità industriale, tanti, tanti, abbiamo dati su tutti gli operatori del trasporto pubblico locale di tutta la Regione Toscana, ma dopo tanti anni solo da poco tempo con

*Open Toscana* si è fatta avanti, vi dico soltanto questo, la Apple, proprio il suo responsabile delle mappe che ci ha contattati perché ha scoperto che avevamo a disposizione questi dati. Ovviamente perché lo usano? Per fare lo stesso lavoro che fa Google quando ci dà gli itinerari. Perché viene da noi? Perché noi siamo fonte primaria, cioè noi siamo la pubblica Amministrazione. Questo è un aspetto importante da dire. Siamo i soggetti autorizzati e autorevoli per dare quel dato e quindi Apple si rivolge a noi per questo motivo. Questo è aspetto interessante, poi cedo la parola anche agli altri. Volevo dire soltanto pochissime cose sulla questione dei social net. Quando ci siamo posti la questione dell'apertura verso l'esterno e quindi della conversazione su *Open Toscana* abbiamo creato uno spazio che si chiama "partecipa Toscana". La Regione Toscana è stata la prima regione italiana a dotarsi di una legge sulla partecipazione. Nel 2014 stiamo cercando di rinnovarla e adesso si è insediata un'autorità per la partecipazione che funziona con dei processi partecipativi. Ci sono scuole, Comuni, ci sono soggetti vari ed eventuali che possono chiedere di partecipare, di attivare

un processo partecipativo e l'autorità lo valuta e se decide che tal processo è buono lo finanzia. A breve vedrete comparire nella pagina di "partecipa Toscana" una ventina di processi partecipativi ospitati tutti da Regione Toscana a costo zero per le altre amministrazioni. La Regione Toscana offre ospitalità a tutti i processi partecipativi con la possibilità di commentare, con la possibilità di votare i sondaggi e con la possibilità anche di interloquire nei vari processi, ma anche su "open Toscana" stessa attraverso i social network. Abbiamo profili su facebook, twitter e su altri social network. Perché abbiamo fatto questo? È vero, diceva Di Costanzo, le pubbliche Amministrazioni hanno molta paura a presentarsi sui social network perché si ha paura di essere giudicati. Questo è un dato, ma soprattutto si ha il problema di presidiare questo oggetto. Quando arriva un commento più che commenti in genere arrivano critiche perché chiaramente se intervengo sul social net è più facile che intervenga per dire "hai fatto male questa cosa" piuttosto che dire "hai fatto bene". Bisogna avere la preparazione e l'attenzione per seguirle. Questo richiede a parte la formazione, come diceva Di

Costanzo, che se uno ci sta dentro se la riesce anche a fare, ma bisogna avere personale che presidia che non tutte le pubbliche Amministrazioni hanno. Noi stessi, la Regione Toscana, abbiamo un ufficio stampa con discrete dimensioni, abbiamo difficoltà a trovarsi, a gestire questo obiettivo che ci siamo posti. A noi arrivano quotidianamente tantissime richieste. Nella parte "open data" abbiamo aperto una finestra ai cittadini dicendo "vi mettiamo a disposizione i dati, se non li trovate chiedeteceli". Ci sono arrivate decine di richieste e le dobbiamo gestire. Questa non è cosa banale. Ci siamo dotati di una delibera, verrà fatta una legge sugli open data in Regione Toscana, ma il processo è assai articolato e complicato. Sono stato chiamato in causa per dire che c'è attenzione, ma tutto questo insieme di cose citate e messe insieme richiede non solo preparazione specifica, ma anche una capacità organizzativa di gestirle.

**STUDENTE:** Mi fa piacere di questo impegno che la Regione sta mettendo, come ha detto si chiama "Open Toscana", bene, ma mi chiedo: bisogna

aspettare così tanto per capire una cosa così semplice? Anche per l'interfaccia si parla di trasparenza, ma come si fa a parlare di trasparenza con un linguaggio criptico? I ragazzi hanno confidenza con l'interfaccia di un sito, gli adulti, le generazioni scorse, i nostri genitori e i nonni hanno confidenza con la burocrazia per via dell'esperienza e non è che se noi non abbiamo l'esperienza possiamo ritrovarci male a consultare dei dati su un sito. Sarebbe giusto che questi siti venissero costruiti in un modo semplice in cui si possa ritrovare bene i dati e, perché no, dove vengano spiegate le cose, cosicché si possa fare anche un passo avanti e non si debba dare esperienza tutti i giorni, ma si possa anche apprendere delle cose grazie al web. È per questo che nasce, e quindi sfruttarlo al massimo per quello che è, un accrescimento culturale delle nuove generazioni anziché tenere un sito lì. Ora, non mi sto riferendo al sito della Provincia, perché non è che lo abbia consultato così bene, ma a siti vari in cui mi sono ritrovato per motivi personali. Sono siti messi lì tanto perché, OK, ci siamo aggiornati, ma in realtà non funzionano, non valgono niente e sembra, perché non c'è un

guadagno dietro, per cui se non guadagno soldi non metto a disposizione un servizio internet on-line funzionante e competente...

**FRANCESCO BOLOGNI:** Volevo sapere come secondo voi potrebbe essere una buona gestione dei dati, come attirare l'attenzione di quel tipo di cittadino, come hanno detto prima, come è stato detto prima, che non è perfettamente formato su internet e social network. Quindi come fare a divulgare informazione e più che altro più che come divulgare tali informazioni come fare ad attirare l'attenzione del cittadino e quindi del consumatore finale del social network e quindi garantire un contatto reciproco, qualcosa di sincero che raccolga la sua fiducia.

**EMILIANO RICCI:** Rispondo brevemente per quanto riguarda l'attività su "*Open Toscana*", perché in realtà il problema toccato da voi è duplice, da un lato mettere a disposizione informazioni, dati e servizi e dall'altro fare capire come si usano ed altro. Questo riguarda un problema generalizzato sulla semplificazione del linguaggio amministrativo. Noi abbiamo l'obbligo di scrivere

in certe maniere determinate cose, ma quando ci affacciamo, se ci andate, su *Open Toscana*, sicuramente è un'esperienza pilota. È vero, ci abbiamo messo tanto, ma siamo stati i primi a farlo nonostante ci si sia messo tantissimo, siamo fra le prime Regioni, anzi la prima Regione a concepire una piattaforma di tale tipo. Cerchiamo di usare un linguaggio più colloquiale quando rispondiamo sui social o quando rispondiamo ai commenti sulla piattaforma, cerchiamo di rispondere in maniera colloquiale, ma se ci chiedono dei riferimenti normativi purtroppo dobbiamo darli e quella legge sulla trasparenza è la 241/90, tanto per dirVi, parliamo di trasparenza e parliamo di una legge che risale a 24 anni fa e parliamo di leggi di accesso ai dati, di come i cittadini si interfacciano alle pubbliche amministrazioni. C'è la legge 150 del 2000 che stabilisce l'istituzione degli uffici della relazione con il pubblico roba di 14 anni fa, ormai, a questo punto datatissima perché i social network che fanno? Semplificano in maniera incredibile l'accesso, da un lato della pubblica amministrazione, e, dall'altro della parte politica. C'è anche la questione che spesso, che

cosa si fa, come anche dalla conversazione di oggi è emerso? Si fa un po' di confusione tra comunicazione istituzionale e comunicazione politica. Quindi occorre fare distinzione. Per chiudere la prima parte di risposta è vero, abbiamo un problema a comunicare perché abbiamo determinati obblighi che ci spingono a scrivere in certe maniere e a presentare i dati in certe maniere, ma stiamo facendo lo sforzo non solo noi come Regione Toscana, ma tante altre amministrazioni di rendere sempre più agevole l'accesso. Se vi affacciate su "*Open Toscana*", non è una pubblicità perché non ci guadagniamo niente, provate a vedere, mandate critiche e commenti perché a questo punto siamo aperti ad accogliere ogni vostra osservazione.

**DANIELE MAZZOTTA:** Mi occupo di un progetto che stiamo portando avanti da diversi anni e che è andato on-line da circa un anno, un progetto che coinvolge più amministrazioni, compreso il Comune di Prato, partito dalla Provincia di Prato che coinvolge le Province di Firenze e di Pistoia, l'autorità di bacino dell'Arno e così via. È un primo passo verso la normalizzazione. Non si

tratta di un sito istituzionale, non è un sito dove si rintracciano informazioni sulle funzioni degli enti che sono dietro questo progetto ma è un sito che semplicemente riporta i dati su tutte le risorse del territorio, acqua e suolo, flora e fauna, dati socio economici, dati sul lavoro, ecc., di tutte le Amministrazioni che sono dentro questo protocollo di intesa. Ci entrerà tra poco anche il Lam ed in questo modo senza bisogno di navigare attraverso siti web, un cittadino, un professionista, un'azienda o addirittura un altro Comune, perché non ne abbiamo ancora parlato ma ci sono delle Amministrazioni che rendono servizi per altre Amministrazioni e, quindi, non solo per i singoli cittadini, potrà, o meglio, può già da un anno, ed oggi ci sono circa 260 - 290 banche dati consultabili, tutte normalizzate e interoperabili, per cui se ci sono tra queste, molte sono anche dati cartografiche, sono sovrapponibili, si possono vedere in tempo reale, costruire carte tematiche sui più vari interessi... Questo ora non ve lo so dire, è chiaro, che già anche solo questa attività era impensabile fino poco tempo fa. Anche questo è progetto pilota, non esiste in internet un sistema

del genere. Abbiamo dovuto costruire un software internet che va a pescare i dati direttamente nei server delle Amministrazioni che li creano e quindi è operazione fatta in tempo reale. I dati sono al massimo degli aggiornamenti possibili. Certo, per ora è un sito tecnico in cui c'è un grosso campo in cui è scritto "cerca", l'utente fa una ricerca e gli vengono fuori tutte le banche dati disponibili commentate e spiegate e può accedere, visualizzarle o addirittura scaricarle. Questo è solo l'inizio perché bisogna dire, venendo incontro a quello che diceva prima il collega, che siamo in un momento nel quale dobbiamo passare ad una seconda generazione degli *open data*, cioè quella *open service* e quindi trasformare. Ora le banche dati, abbiamo visto come si possono pubblicare, e rendere fruibili in tutte le loro molteplici forme; a questo punto su quei dati dobbiamo costruire i servizi o lasciare, come diceva il collega, che i privati costruiscano dei servizi ottenendone un utile e facendo un'impresa. Questo potrebbe essere qualcosa che può interessare per il futuro perché vi assicuro che quello che trovate su questo tipo di siti sono dati di altissima qualità sui quali potete stare

tranquilli più dell'aria che respirate mentre anche la pubblica Amministrazione può creare ulteriori servizi utilizzando quei dati, di nuovo, sia per i cittadini, che per i professionisti, che per le aziende, che per le altre Amministrazioni. Grazie.

**MASSIMO MIGANI:** Sospendiamo dieci minuti. Non c'è il coffee break ma lo facciamo autonomamente.

(Breve pausa)

**MASSIMO MIGANI:** Ricominciamo i nostri lavori.

**CARLO BARTOLI:** Passiamo all'ultima tappa col traguardo in vista. Possiamo raccogliere ed immaginare di produrre qualche altro stimolo. La cosa più carina che viene fuori è che forse questo incontro è più istruttivo per loro che per voi nel senso che comincia a farsi strada la percezione di come dobbiamo cambiare il nostro approccio per poter trovare un punto di incontro e di dialogo con voi. C'è un elemento, assolutamente da scongiurare, che veniva fuori da alcuni dei vostri interventi, che è quello di dire "ma io che ancora non ho confidenza con questi meccanismi terrificanti delle pubbliche Amministrazioni come

faccio?" Il problema non è cercare di imparare come confrontarsi con il modo con cui ragiona la pubblica Amministrazione, pretendete che la pubblica Amministrazione piuttosto impari a parlare e a ragionare pur con vincoli di legge che ci sono con il vostro linguaggio. Non vi dovete abituare voi ad una cosa che è contro natura, piuttosto impari la pubblica Amministrazione ad approcciarsi con un linguaggio semplice, comprensibile ed usabile, masticabile e digeribile.

**LORENZO TINAGLI:** Volevo ampliare il discorso e soprattutto cercare di coinvolgere voi in generale perché come diceva giustamente Bartoli, non siamo noi che dobbiamo imparare, dobbiamo semplicemente interessarci, poi è compito della pubblica Amministrazione e delle Amministrazioni in generale cercare di farci interessare. Assume tutto un valore abbastanza transitivo per cui oltre alla grammatica volevo capire come, secondo voi, possiamo interessarci in maniera migliore alle cose che ci riguardano e faccio anche un altro esempio legato ai social network. Parlo di un'esperienza fatta al Dagomari e vedo qui il

rappresentante di Istituto. C'è stata questa sorta di protesta, di cui non sapevo assolutamente niente, perché non vengo dal mondo del Dagomari frequentando un'altra scuola e sono stati proprio i social network, questo strumento molto potente, a farmi conoscere l'iniziativa intrapresa dal Dagomari riguardo a queste cose. Volevo un attimo inquadrare qual è l'importanza data ai social network perché questo è un risultato, non vi è la connessione tra questa importanza che si dà ai social network e la stessa che si dà alla pubblica Amministrazione che sta cercando di entrare sui social network. Qualcuno ha da intervenire e dire qualcosa? Penso, per esempio, allo stesso Edoardo se ha da dire qualcosa sul tema.

**EDOARDO:** Riguardo la questione dei social network ci hanno abituato gli stessi politici all'utilizzo di questi social video, dove sembra quasi il dibattito non stia più tra la gente, ma viva il mondo virtuale dei social network a partire dallo stesso Presidente del Consiglio che tutti i giorni ci ha abituato ai suoi hashtag. Brevemente le nozioni sulla trasparenza già le conosco perché al mondo del Damogari si studia il commerciale e

quindi magari ci ha abituato alla stessa trasparenza del bilancio stesso. Per quanto riguarda la trasparenza sui siti internet che oggi vediamo, per esempio su quello del Comune, sono strutturati un po' male perché bisogna renderci conto anche che, nella stessa visione di bilancio, ci sono delle persone che passano degli anni a dargli interpretazione e magari uno studente qualsiasi che viene dal mondo del liceo o dal classico è normale che di per sé non possa leggere il bilancio, ma non perché è una prerogativa dell'indirizzo di studi, ma proprio perché c'è della gente che veramente passa degli anni a dare delle interpretazioni a degli schemi di bilancio complessi di per sé, e, quindi magari, potrebbe essere un tema da affrontare, quello della semplificazione degli schemi di bilancio, di come introdurli nei siti internet, nel mondo web. Tutto qua.

**FRANCESCO BOLOGNI:** Sembra che gli enti debbano utilizzare dei linguaggi specifici per parlare di bilancio. Ovviamente si parla tanto di trasparenza ma in realtà, considerazione che facevo anche prima, quando la trasparenza è garantita da una

legge a meno che non ci siano degli errori dati dall'insufficienza, magari anche con dell'attenzione che si ripone; più che di trasparenza, bisogna parlare di chiarezza, perché siamo tutti bravi ad essere trasparenti e bravi nel dire "bene, questo è il bilancio, leggetevelo", e, poi ovviamente nessuno ci capisce niente perché c'è un linguaggio che magari lui studia, come sono fatti i bilanci può capirlo e io che accedo dal classico posso cercare di documentarmi su internet ma la ricerca non è di sette minuti. Come dicevi all'inizio, è di ora, andando a cercare voce per voce quali sono i simboli. Come si può semplificare il tutto? Non solo attraverso parole diverse.

**PAOLO BOSCOLO:** Sono Paolo Boscolo del Comune di Prato, lavoro al sistema informatico e mi occupo negli ultimi tempi anche dell'attività sugli open data. Nel mettere in piedi questa attività di pubblicazione dell'open data non mi occupo del sito del Comune, non risponderò su quello che è sotto la responsabilità di altre persone, ma voglio fare un paio di commenti sulla discussione di stamani anche alla luce di queste ultime

domande poste perché mi sembrano interessanti. Anzitutto confesso di essere stato un po' in difficoltà a partecipare all'inizio a questa riunione perché non riuscivo bene a capire qual era il focus della discussione, nel senso che abbiamo davanti studenti, di solito siamo abituati a parlare come tecnici ad altri tecnici e colleghi o a specialisti della materia, eccetera, quindi non era facile pensare cosa dire in questa riunione, ma mi rendo conto in realtà che alcuni spunti interessanti sono emersi perché c'è stato un confronto con chi, magari non oggi ma forse domani, sarà l'utilizzatore di quei servizi che stiamo andando a mettere in campo.

Per venire a quest'ultima domanda, l'impressione che ho io, che mi sono fatto ormai in più di venti anni che sto lavorando nella pubblica amministrazione, sono arrivato nel Comune Prato nel '93, e nel '95 è esploso il momento di internet e dell'uso di internet anche nella pubblica Amministrazione. Siamo stati tra i primi Comuni che si sono presentati in internet ed abbiamo seguito tutta l'evoluzione di questi anni. La riflessione che sto facendo adesso alla luce di questo dibattito, è che mi sto domandando se, in

tutti questi anni fino a quando abbiamo cominciato con internet e direi che la discussione e questione si pone anche con i nuovi strumenti di cui si sta discutendo qui stamani. Abbiamo davvero colto l'occasione di utilizzare nuovi strumenti che avevamo per risolvere qualche problema o ci siamo limitati semplicemente a buttare là degli strumenti pensando che facendo questo si risolveva di per sé il problema? Mi spiego meglio. Negli anni novanta è emerso il fenomeno di internet. Noi Comune ci siamo messi in internet prendendo uno strumento nato in ambito scientifico per pubblicare i lavori di ricercatori e così come era lo abbiamo messo in internet buttandoci dentro i lavori della pubblica Amministrazione. Qual è stato il risultato? A posteriori possiamo dire "mica tanto edificante", perché ci siamo accorti che andavamo a mettere un'informazione completamente diversa da quella per cui lo strumento era nato in uno strumento che si era rivelato certamente sbagliato. Negli anni duemila più che altro, è venuto fuori lo strumento degovernment, tutta una discussione sul mettere i servizi on-line. Lo abbiamo fatto, abbiamo preso tutto quello che la tecnologia in quel momento ci

metteva a disposizione, abbiamo costruito un sacco di servizi del Comune di Prato, ne troverete tanti nelle pagine in tanti Comuni e non solo in Italia. Riflettendo, che ne è stato dei servizi che abbiamo messo on-line? La riflessione è deludente, perché il livello di utilizzo dei servizi de gouvernement è bassissimo in Italia, anche nel Comune di Prato ed in moltissime nazioni e all'estero e quindi non è soltanto un fatto italiano. I servizi sono usati, se va bene, per il 10%, dai potenziali utenti e in molti casi, come è anche il caso di qualche nostro servizio, non si arriva all'1%. Pensate a quanto ci abbiamo investito, centinaia di migliaia di euro, in questi servizi. Come mai? Adesso stiamo discutendo di social network, open data e cose di questo genere ma, a mio avviso, lo stiamo facendo rischiando lo stesso errore. Ci limitiamo a prendere degli strumenti che sono venuti fuori e così come sono li usiamo applicandoli a un contesto senza porci il problema, se li stiamo usando in modo corretto o no, se davvero questi strumenti dopo sortiranno l'effetto che ci siamo proposti. Ecco perché ho tanti dubbi sull'attività che stiamo facendo in questo momento, anche sulla

pubblicazione degli open data, eccetera.

In particolare su queste ultime attività credo, è venuto fuori anche stamani nel dibattito, che il problema principale non sia tanto quello di pubblicare i dati, questa è un'attività tecnica indispensabile che non si può più non fare perché è giusto farla ed è giusto che i dati siano messi a disposizione, ma questo non basta. Perché se noi ci limitiamo a fare questo, secondo me, facciamo lo stesso errore che abbiamo fatto con i siti web e con le government, cioè avremo pubblicato centinaia di dati che solo gli specialisti sanno leggere, che forse, e sottolineo "forse", qualche azienda utilizzerà per farci business perché anche su questo stanno nascendo tantissimi dubbi. Gli *open data* ci sono in internet, magari in Italia meno, ma anche nelle nazioni da diverso tempo e tutto questo business delle aziende che ci lavorano sopra ancora si ha da vedere. Qual è, secondo me il problema, nell'ottica soprattutto dell'argomento di stamani, cioè la trasparenza e la capacità che diamo con questi strumenti ai cittadini di controllare l'operato della pubblica Amministrazione? Partecipare alle scelte della pubblica Amministrazione, sentirsi parte di una

comunità. Manca quello strato di strumenti anche di tipo informatico, software di servizi on line, di app, chiamatele come Vi pare, che aiutino le persone ad entrare in questo mondo. Si è fatto un salto con l'esempio del bilancio stamani, ma non possiamo continuare a discutere dell'atto, se il bilancio sia o meno messo on-line nella forma di open data di documenti, eccetera; perché siamo sicuri che poi al cittadino normale è quel bilancio che serve? Probabilmente no. Ed infatti anche oggi nella discussione il giornalista che ci coordina giustamente diceva "ma a me forse interessa andare a vedere quanto costano i servizi, quanto in un Comune sono riusciti ad essere più efficienti nel gestire un servizio non tanto nel numero brutale che riporta il documento tecnico del bilancio". Allora questo, secondo me, è il punto su cui dobbiamo, come pubblica Amministrazione impegnarci di più ora, cioè portare avanti, sì, l'attività di pubblicazione dei dati e quindi l'open data ma cercare di mettere a disposizione strumenti in cui questi open data siano leggibili. Lo potrebbero fare anche le aziende, certo, ma non lo stanno facendo anche perché non sempre il modello di business che

sta dietro questa attività è ancora chiaro e, se, non c'è un ritorno, un privato un investimento non ce lo fa. Riflettendo su tale fatto stiamo partecipando ad un progetto europeo selezionato questo anno che partirà a febbraio e che ha come obiettivo mettere in piedi una piattaforma più elaborata che cerchi di unire assieme gli strumenti della pubblicazione degli open data, dei social network ed altri strumenti da individuare proprio per migliorare la visibilità di questi dati e quindi partecipazione, trasparenza, ecc, controllo. Non vi voglio presentare il progetto, non è questo lo scopo della mattina, secondo me, ma vorrei cogliere la provocazione di questa ultima domanda per dire che, secondo me, il problema è che in tutti questi anni che abbiamo progettato servizi on line, siti web, c'è stata un'attività spesso auto referenziale della pubblica Amministrazione. Cioè noi tecnici, lo dico come autocritica, perché sono stato uno degli attori che nel Comune di Prato ha contribuito di più a mettere in piedi tal cosa, abbiamo costruito i siti secondo le nostre aspettative, convinti che ciò che andavamo a progettare fosse quello di cui la gente aveva bisogno e probabilmente non è stato

così. Vorrei cogliere questa occasione molto interessante invece e stimolante della presenza degli studenti per dire che mi piacerebbe molto, per esempio, che in questo progetto che ha proprio questo scopo fosse possibile coinvolgere gruppi di persone che sono interessate a ciò che stiamo facendo perché direttamente ci dicono che cosa vorrebbero in maniera che ciò che si va a progettare fosse fatto sulla base di ciò che l'utente chiede. Vi dico perché; questo perché secondo me la comunità degli studenti è una delle comunità portatrici di interesse ed è la città che più si presta a questo tipo di lavoro. Non è semplice coinvolgere altre fasce della popolazione, mentre ho sperimentato con mano che il coinvolgimento degli studenti è molto più facile per tanti motivi anche abbastanza ovvi. Per esempio, un anno e mezzo fa abbiamo fatto un esperimento che ha sorpreso me e i miei colleghi molto più di quanto ci aspettavamo, abbiamo preso delle scuole medie, un certo numero, 7 o 8, della città di Prato ed abbiamo provato ad andare a insegnare, diciamo così, termine molto impegnativo, a parlare con questi strumenti e mostrargli come si usano i servizi di gouvernement

e vi dico che è stato interessante per noi vedere come la nostra mente di progettisti di questi servizi sia sbagliata. Perché, solo vedendo come davvero le persone interagiscono, e stavamo parlando a studenti, quindi a soggetti giovani in grado di usare strumenti informatici senza problemi, ecc... È un invito questo: mi piacerebbe molto che dalla mattinata venisse fuori un contatto stabile fra noi che progettiamo tale servizio e rappresentanti di studenti perché potessimo mettere in piedi una sorta di piano, chiamiamolo come si vuole, che tra l'altro da questo progetto è previsto perché si possa discutere insieme della definizione dei servizi che diamo alla cittadinanza. Non so se questo può rispondere in parte alla domanda, ma sicuramente secondo me le cose che ho detto sono un elemento che può spiegare anche il perché dopo 20 e più anni che parliamo di internet associato all'attività della pubblica Amministrazione i risultati sono a tutt'oggi almeno per me deludenti.

**CARLO BARTOLI:** È interessante, c'è disponibilità anche ad un capovolgimento dell'atteggiamento, non

"progetto per voi" ma "progetto con voi" sulla base delle vostre indicazioni, altrimenti il progetto è come una casa con i soffitti alti 1 metro e 50, ma voi siete alti 1 metro e 80 e la casa non funziona. Sarebbe interessante, lancio la cosa come una bottiglia nel mare, se qualcuno vuole raccoglierla, che cosa può interessare di trovare in questo mare magnum di dati sconfinato? Perché ora abbiamo un po' scherzato, abbiamo banalizzato e un po' preso anche di mira vari enti, ma ci sono tantissimi dati e forse anche troppi ed il pericolo è che ci si perda. A voi cosa interesserebbe sapere? Sostanzialmente cosa ci vorreste trovare, al di là dell'avere, come mi sembra emergesse con chiarezza, siti che si presentano tutti in maniera abbastanza uniforme e quindi non che L'Amministrazione trasparente, il tastino una lo ha in alto, unO più in basso, o lo ha sotto, tutte nella home page li hanno messi nelle maniere più strane possibili e immaginabili. Quindi, già con un linguaggio diverso e con un approccio che già visualizzando dal punto di vista della visualizzazione "aiuti" nel percorso. Al di là di questo, quali sono le suggestioni e gli interessi? Si parlava della qualità dell'aria. Ci

sono cose che possono interessare molto.

**DANIELE MAZZOTTA:** Può essere interessante anche vedere le esperienze negli anni. Ci sono due esperienze significative che, incontro alle quali, siamo andati con l'ufficio. La prima ha riguardato l'informatizzazione della cartografia.

Quando prima, tanti anni fa in Provincia esistevano gli sportelli cartografici dove le persone, i tecnici, ma anche tanti studenti, ovviamente soprattutto universitari, venivano a reperire le cartografie su carta, lasciavano un documento, prendevano il rotolone, andavano in un service, in una copisteria, si facevano la copia, riportavano il tutto e noi restituivamo il documento. Ad un certo punto abbiamo, attraverso un lavoro che non vi sto a dire, informatizzato concretamente tutta la cartografia. Lo sportello è sceso a zero nel senso che in effetti è stato un servizio che ha avuto un immediato riscontro, cioè si è totalmente informatizzato questo sia da parte nostra che degli utenti che a quel punto trovavano una cartografia on-line e ognuno ha stampato ciò che voleva a casa propria ed il servizio ha funzionato. Questo è un esempio positivo di

interazione. Fra le centinaia di banche dati che abbiamo fatto c'è una serie di studi con le piante degli animali che sono in giro per il territorio, abbiamo cartografie georiferite e quindi sappiamo le varie specie come si muovono sul territorio, per ogni specie sul territorio sappiamo varie cose, ecc., ecc., pensando che questo sarebbe stato dato utile per i Comuni in fase di pianificazione oltre che per rispondere ad un obbligo di legge da parte nostra. Abbiamo fatto un monitoraggio sul nostro sito di consultazione per vedere ed abbiamo visto un grandissimo afflusso di contatti, anche di contatti unici, sempre in crescita per molti mesi, per un anno intero quasi, e, ad un certo punto abbiamo cercato di capire da dove venivano quei contatti. Abbiamo scoperto che molti venivano da quello che ci aspettavamo di tipo tecnico, ecc., ma dalla Germania perché un'Università ha utilizzato per più di un anno quelle banche dati come repertorio naturalistico. Incredibilmente una delle banche dati, un servizio creato per rispondere a determinate esigenze, ha avuto un valore aggiunto e un ritorno di tutt'altra natura. Sono solo così delle cose per aggiungere delle riflessioni a quello che si

diceva. Intanto hanno così preso un po' di tempo.

**STUDENTE:** Volevo rispondere alla domanda di prima. Secondo me ad uno studente può interessare quanto viene speso, quanto viene dato alle scuole dalle tasse che i cittadini pagano ed in cosa vengono spesi questi soldi. Semplicemente questo.

**CARLO BARTOLI:** Ma, per esempio, sapere quali sono le scuole dove c'è la copertura in amianto può essere interessante: l'amianto si respira se c'è dispersione di fibre. Abbiamo chiesto, per esempio, ed abbiamo scoperto che l'ARPAT, l'agenzia regionale, ha gli aggiornamenti a 7 - 8 - 9 anni fa e su tutti gli edifici su un argomento come è quello dell'amianto su cui magari uno si aspetta che ci sia... Non è che il "minuto per minuto" sia possibile perché a ristrutturare una scuola un po' di tempo ci vuole ma 7, 8, 9 anni, non ricordo, forse sono un po' tanti; oppure vorreste anche che ci fosse una proposta, chiamo in causa anche Francesco, da parte della pubblica Amministrazione, "dammi degli input, dimmi cosa ti potrei chiedere, suggeriscimi periodicamente attraverso il social network soprattutto e poi

magari a me viene in mente che domande farti".  
Potrebbe essere questo?

**STUDENTE:** A noi studenti è stato chiesto cosa volevamo per la nostra scuola con Renzi proprio che ci ha invitato a compilare un questionario della buona scuola e non so in quanti lo abbiano compilato. È stato messo su tutte le pagine di facebook delle scuole pratesi e ci è stato chiesto in cosa spendere i soldi e come migliorare la scuola. Quindi, bene o male, abbiamo le possibilità di migliorarla; poi non so...

**FRANCESCO BOLOGNI:** Dalla partecipazione in generale attraverso varie iniziative che il governo ci ha chiesto di organizzare all'interno delle scuole possiamo dire esserci un'inversione di tendenza rispetto a quello che si crede e cioè è una cosa che dissi al tempo in cui ci hanno dato della generazione di bamboccioni, una generazione che sembra proprio non interessarsi a niente e questa probabilmente è una delle nostre colpe, perché non abbiamo la volontà e nemmeno l'interesse a documentarci, ma quando veniamo chiamati in causa le risposte ci sono e le vediamo

sul territorio con iniziative. Richiamo in causa Edoardo; le vediamo sul territorio con altre iniziative che fanno, per esempio, in altre scuole, Copernico, Cicognini, con le assemblee che funzionano. Perché non renderci partecipi anche di questi discorsi? Perché dovere essere attraverso questa standardizzazione continua e questo format che si dà ai social network alle cose che ci riguardano, ci porta un po' a distaccarci dalle cose che ci circondano. Non che ovviamente la colpa sia di un sito internet troppo difficile da capire, ma certamente non aiuta perché se è vero che, da una parte stiamo perdendo l'interesse per le cose che ci circondano, dall'altra è anche vero che le cose che ci circondano stanno perdendo anche in parte l'interesse nei nostri confronti.

**FRANCESCO DI COSTANZO:** Secondo me i social network danno mano ad entrambi in questo senso, danno una mano all'Amministrazione ad essere aperta rispetto a loro, rispetto ai cittadini in generale e a loro danno uno strumento straordinario. Come dicevi te, bisogna anche avere voglia di utilizzarlo per chiedere cose che, magari se vai sul sito, sono poco chiare o difficilmente riscontrabili, perché

magari non si è trovato la sezione giusta. Fate domande, fatene molte sulla pubblica Amministrazione, utilizzateli in questo senso non solo per sapere che succede domenica a Prato, anche quello ovviamente, ma se avete domande precise sulla scuola o altre cose che vi interessano fatele. Per questo dico: premiamo affinché le Amministrazioni ci siano, e poi, dopo, quando arrivano le domande devono rispondere, e quindi, è occasione per tutti e due, sia per voi per fare domande e ottenere risposte più chiare rispetto a quello che avete o non avete trovato sul sito web e, per l'Amministrazione è occasione per spiegare una cosa e per integrare anche, come dicevano prima, tutto un lavoro ottimo fatto sugli open data o sulla trasparenza dove magari il cittadino chiede cosa diversa e anche l'Amministrazione si mette al passo, comunque aggiusta il tiro.

**EDOARDO:** Volevo semplicemente dire due cose velocemente. La prima è che secondo me prima di arrivare a fare delle domande agli studenti su cosa vorrebbero loro vedere nei siti della pubblica Amministrazione bisognerebbe che la

pubblica Amministrazione in primis si occupasse della sensibilizzazione da parte degli studenti di frequentare questi siti. Seconda cosa di poi è tutta la mattina che si parla di social network come se fossero questa manna dal cielo quando io, senza attaccare nessuno di voi, vi avessi mai visto una volta venire a parlare in una scuola di ciò che si sta facendo stamani; è una cosa mai avvenuta. Avrei molto più cara una persona che si prende le proprie responsabilità venendo nelle scuole a parlare faccia a faccia con gli studenti, perché troppe volte è facile fare il twitter e metterlo sull'account quando dietro di me c'è una macchina che scrive. Sono sempre aperto e disponibile a qualsiasi strumento che ci semplifichi la vita come social network, ma preferisco più una persona che mi viene a parlare faccia a faccia che non una che mi faccia un punto... Alla fine sui social network si scrive quello che si vuole, non c'è nessuno che ti controlla in massima. Non è del tutto certo ma in massima c'è poco controllo su quello che scrivono gli account.

**CARLO BARTOLI:** Può essere un primo strumento per

iniziare il colloquio o anche la critica perché credo che, anche l'Amministrazione comunale di Prato, estendendo anche agli altri, le critiche abbiano un valore positivo perché orientano, aiutano a capire. Loro non si aspettano applausi o elogi. Questi stimoli possono essere anche un po' rudi e continuo a fare il parallelo di quanto successo nei giornali. Bisogna la mattina andare ben corazzati e ben determinati, perché quello che in questo dialogo può nascere non è semplice, con conversazioni in cui spesso si è messi in discussione e si viene criticati. Quindi è anche un canale ed un'opportunità per avere un rapporto, non particolarmente riverente o ossequioso nei confronti dell'autorità Comune, giornale, dell'autorità azienda ma molto alla pari. Anzi, forse il ricevente inizia ad essere più in difficoltà rispetto al mittente del messaggio.

**BENEDETTA SQUITTIERI:** Mi permetto di dire due cose perché sono rimasta tutta la mattina stamani ad ascoltarvi con piacere. Penso, stamani abbiamo affrontato un argomento un po' semplice per noi, perché l'uso del social network è tale, con il rischio da parte delle pubbliche amministrazioni

di disamorare ai social network anche voi studenti, nel senso che, alla fine si è discusso di un argomento che sembra cosa astratta quando nella quotidianità ognuno di noi, anch'io, li usa quotidianamente per fare tutt'altro. Spesso nella pubblica Amministrazione, non è molto che faccio l'Assessore, sono pochi mesi, l'impressione che ho avuto, non vivendola solo da fuori, anche se sono molti anni che faccio politica, è l'idea che l'approccio alla comunicazione della pubblica Amministrazione nei confronti dei cittadini e dell'uso di questi strumenti anche innovativi della pubblica Amministrazione con i cittadini sia il frutto un po' della necessità di comunicare ed informare i cittadini di quello che si fa. Quando ho fatto il mio saluto all'inizio, che non voleva essere molto lungo, ho utilizzato la parola "condivisione" e cioè il salto di qualità che i social network ci impongono quotidianamente molto più di prima. A venire nelle scuole sono d'accordo, quando volete siamo molto disponibili a farlo, è cosa che ci fa piacere. Il Sindaco credo ne abbia già girate diverse, è anche Presidente della Provincia, e siamo disponibili a venire alle assemblee degli Istituti. Quello che il social

network e la comunicazione istituzionale può darci in più oggi rispetto anche a pochi anni fa, a quando ho finito le scuole superiori non c'erano i siti, si incominciava ad utilizzarli, c'era qualche mailing list utilizzata con difficoltà perché tutti ci si rispondeva e c'era un po' di preoccupazione perché c'era la paura di condividere l'informazione. Oggi la tecnologia ci permette di condividere le informazioni ed anche le possibili soluzioni ai problemi che ci sono e a questo la pubblica Amministrazione oggi non è pronta anche perché è tema in divenire e non è che si possa essere pronti, o si possa aspettare che la pubblica Amministrazione faccia tutto.

Ho un'idea della pubblica Amministrazione, e cioè, che non è la stessa che deve fare tutto ma deve fare bene quello che può. Se poi i cittadini attraverso, per esempio, l'uso dei dati riescono a fare cose e a metterle a disposizione di tutti è un valore aggiunto anche per la pubblica Amministrazione che non può arrivare a fare tutto. La sfida e l'uso dei social network è per voi e per noi cittadini, perché mi metto anche nella dimensione del cittadino per il quale è cosa importantissima perché permette anche di

verificare quotidianamente quello che la pubblica Amministrazione fa, non si tratta soltanto di informazione ma ci permette di verificare quotidianamente quello che fa la pubblica Amministrazione. Se vengo nella vostra assemblea di istituto tra una settimana voi soli potete verificare quotidianamente anche sul sito rispetto agli atti della pubblica Amministrazione che io faccio, cioè se si porta la delibera in Giunta, che serve per fare quello che voi volete e voi potete controllare e dire che cosa si fa o che cosa non si fa anche attraverso l'uso di questo strumento che assume un'importanza enorme. È vero quello che diceva Bartoli all'inizio, il Sindaco ha un twitter, il Presidente del Consiglio ha un twitter e lo vedono migliaia di cittadini, ma è anche vero il contrario, che il fatto di starci espone giustamente la politica, ma non solo l'Amministrazione ed il Comune, gli enti in generale, a un controllo molto più forte. Questo è un risultato che si ottiene con questi strumenti da non sottovalutare. A me piacerebbe poi introdurre un argomento anche se a quest'ora non si può affrontare, il tema della trasparenza di internet, di come si utilizza questa grande mole

di informazioni che ci sono. Ho una figlia a scuola, a volte le dicono "cercate informazioni su questo argomento". Beh, su internet ci sono informazioni su tutto, basta mettere una parola su Google e fare una ricerca diventa semplicissimo. Io dovevo andare in biblioteca e cercare un libro. Ma come faccio a sapere quelle informazioni, come fare a cercarle? Quali sono gli strumenti che mi permettono di districarmi in questo mare di informazioni? Bisogna stare attenti, e, da questo punto di vista la pubblica Amministrazione ha una responsabilità forte secondo me, anche se non prescritta da nessuna legge, di condividere cioè con i cittadini la possibilità di costruire *cittadini consapevoli*, passatemi la parola "*costruire*" che non mi piace, insieme alla scuola formare cittadini consapevoli. In questo l'Amministrazione ha un ruolo importante e guardate che oggi si discute in Europa e nel mondo un argomento importantissimo che riguarda i diritti del futuro; non riguarda avere o non avere internet, avere o non averlo nella nostra scuola, avere internet o no a casa vostra, averlo in maniera accessibile con bassi costi ed averlo per tutti significa avere in futuro diritti che

saranno dati o negati. Quindi c'è un potere importantissimo della pubblica Amministrazione da questo punto di vista, non c'è solo il tema della comunicazione. A noi oggi proprio grazie a questo salto di qualità che la tecnologia ci offre è data responsabilità ulteriore chi dare a tutti i cittadini la possibilità di accedere a questi strumenti. Guardate che non è così scontato perché non solo avere un telefono in grado di andare su internet non è alla portata di tutti, perché è vero che lo abbiamo tutti ma non è alla portata di tutti avere la possibilità di sapere leggere quei dati che poi ci sono su internet, non è cosa alla portata di tutti ed allora lo sforzo che la pubblica Amministrazione deve fare e può fare non è solo farsi trasparente e, come dire, vivere questa cosa come una prescrizione che gli viene dalla Legge ma raccogliere e formare i cittadini consapevoli di questo aspetto, cittadini che chiedono alla pubblica Amministrazione e controllano che la pubblica Amministrazione e che questa abbia un accesso il più diffuso possibile. Guardate che noi si sta costruendo nel Comune di Prato il ragionamento sull'agenda digitale e siamo all'inizio perché è da poco l'idea che c'è di

rendere sistemico questo ragionamento e il primo punto su cui ci siamo impegnati è portare la connettività a 100 megabyte in tutte le scuole della città, portare quindi un cavo dove c'è alta connessione per tutti gli studenti delle scuole. Nelle scuole superiori la Provincia lo aveva già fatto, adesso lo farà anche il Comune. Può sembrare una cosa così parlare della connessione con 100 megabyte ma sapete bene qual è la differenza fra l'essere in un posto dove la banda, la capacità di internet, vi permette di navigare e quindi viaggiate, vedete che cosa vi pare, i siti che vi pare, e l'essere in un posto dove quella banda non vi permette di navigare e non potete neanche accedere a quello strumento.

Quello che mi piacerebbe affrontare è la *trasparenza*. Il rendere trasparenti gli atti che facciamo ha bisogno oggi di fare un salto di qualità e di chiedere a voi che siete i cittadini di oggi, che siete sufficientemente grandi da avere cominciato un percorso di cittadinanza importante anche nella vostra scuola e nella vostra città, a chiedere a noi pubblica Amministrazione di fare un salto di qualità anche dal punto di vista del garantire i diritti

all'accesso a questo strumento che è un elemento importantissimo su cui in Europa e nel Mondo ci sono interessi enormi. Riguardo all'accesso alla banda, per esempio, forse nessuno di voi è andato a vedere il bilancio del Comune, ma probabilmente molti di voi sono andati a vedere che cosa è Netflix o che cosa sono altre televisioni via cavo, che negli Stati Uniti già ci sono, dove tutti guardano le serial televisive, noi si guardano ancora alla televisione, quella antica, ma tra poco le vedremo tutte nella televisione via cavo e avremo accesso a quei servizi se avremo infrastrutture e bande in grado di garantirci quel diritto che non è diritto di guardare la televisione in un altro modo ma di accedere a delle informazioni che non avremo nemmeno nelle nostre case. A me piacerebbe venire nelle scuole a discutere di questo e quindi se c'è verso, anzi voi ci stimolate a darvi l'opportunità di discutere di questo argomento anche nelle vostre scuole, sappiate che si parla di diritti che solo pochi anni fa i vostri coetanei non avevano e non potevano neanche avere perché la tecnologia non glielo permetteva. Mi sembra quindi che il mettere da questa parte tecnica e politica della pubblica

Amministrazione in relazione agli studenti ci possa far capire come quello che voi chiedete non sia molto distante da quello che noi facciamo o da quello che dovremo fare. Non aumentiamo il solco, cerchiamo di ridurlo. Vi chiederei un aiuto nel cercare di ridurlo. Grazie.

**MASSIMO MIGANI:** Se non ci sono altri interventi, nel caso ci fossero ben volentieri passo la parola, prima di dare la parola per tirare le conclusioni volevo focalizzare in un minuto due questioni. Della prima questione non ne abbiamo parlato, ma la pongo così come tale perché ovviamente non è che si possa affrontare, è il problema del **diritto alla trasparenza** in rapporto **al diritto alla privacy**, problema enorme che non riguarda solo un problema di rapporti tra utenti e pubblica Amministrazione ma che riguarda davvero tutti i cittadini. Sapete bene voi, fruitori di tutti i servizi del web, che la questione è molto delicata. Era solo per sottolineare questo aspetto che crea davvero dei problemi enormi anche a noi come pubblica Amministrazione ma a tutti i cittadini in genere. La seconda questione è il ruolo della pubblica Amministrazione; condivido

molto quello che diceva l'Assessore e praticamente i compiti potrebbero essere sintetizzati in due compiti essenziali, uno è quello di cercare di garantire a tutti l'accesso alla rete perché questo non è fatto ancora così assodato e diffuso, perché le differenze sono ancora enormi, non parliamo poi a livello planetario delle differenze che ci sono fra nazioni e fra stati. Anche al nostro interno le differenze sono ancora tantissime e quindi è vero, arrivare alla rete significa garantire dei diritti di cittadinanza e questo è fondamentale e sicuramente deve essere una mission della pubblica Amministrazione. La seconda è quella di garantire all'interno della rete che i dati enormi, che sono tantissimi, che sono veramente infiniti e che davvero rischiano di essere un rumore di fondo che impedisce la comprensione reale dei fatti, si cerca di trasformarli in informazioni. Perché è vero che io vado su wikipedia o su altro e mi vengono fuori delle risposte delle più strane ma chi garantisce che cosa? In quale modo posso essere certo che quel tipo di dato lo posso utilizzare come informazione vera, come informazione reale e che mi fa credere anche nella mia conoscenza e nei

miei diritti di cittadinanza? Anche questo credo dovrebbe essere una mission che la pubblica Amministrazione si può porre come obiettivo. Se non vi sono altri interventi o stimoli direi che potremo, non so se il mio collega Gerardi vuole, come in scaletta, trarre un po' le conclusioni se così si possono chiamare.

**ROBERTO GERARDI:** Per fare la sintesi delle sollecitazioni emerse, perché credo che giornate come questa siano da riproporre perché, viceversa, altrimenti andiamo a fare delle conferenze e dei convegni del tutto inutili, mi sembra che sul fondo ci sia il tema di come riavvicinare i cittadini alla pubblica Amministrazione. Le cause sono tante, i vari scandali, ecc., ma probabilmente un rapporto di fiducia in questi anni si è un po' interrotto. Quindi la pubblica Amministrazione deve riconquistarsi questa fiducia e probabilmente dobbiamo agire su due fronti e cioè migliorare chi già lavora nella pubblica Amministrazione e formare anche chi fra qualche anno sarà nella pubblica Amministrazione. Quindi secondo me chi è da quel lato tra qualche anno sarà di qua ed è bene fin da ora sia formato in

un'ottica di miglioramento e conoscenza degli enti. È abbastanza facile stare fuori e criticare, ma va maturata un'esperienza anche costruttiva e probabilmente il modello francese di una scuola che forma sia chi ambisce una carriera politica, sia chi ambisce una carriera amministrativa e dirigenziale pubblica è un modello che in Italia manca del quale stiamo pagando sicuramente un caro prezzo. Il tema della *trasparenza* e della comunicazione; in Italia non ci dobbiamo dimenticare che veniamo da un passato nel quale il cittadino era più un suddito e quindi la comunicazione era unidirezionale. Fortunatamente il mondo è cambiato ma ci portiamo dietro evidentemente una logica dell'adempimento. Siamo trasparenti nell'adempimento, non nella sostanza, perché purtroppo in Italia quando si vuole raggiungere un obiettivo si pensa che basti una legge, faccio una legge, metto una sanzione al pubblico dipendente, metto la multa su qualche mese di stipendio e penso che la trasparenza sia raggiunta. È più facile così, ma dobbiamo lavorare molto sulla cultura anche del personale. È evidente che in alcuni casi la norma rimane norma per tutti e se quindi un obbligo di pubblicità c'è

va mantenuto, ma la pubblica Amministrazione deve fare un passo avanti. A mio parere è giusto ci sia sul sito il bilancio dell'ente come il piano urbanistico perché l'utente del Comune è anche un utente che può essere qualificato, può essere uno studente che sta facendo una tesi, un ricercatore, un commercialista che può confrontare il bilancio del Comune di Prato con quello del Comune di Rovigo o qualche altro ente. Quindi un dato di questo tipo deve sicuramente esserci sui nostri siti e deve anche esserci però, e questo è il salto di qualità atteso che dobbiamo tutti perseguire, un salto di qualità, una comunicazione più semplice, una comunicazione che dia conto di alcuni risultati. A me piace il sito del Comune di New York dove se uno va a vedere ci sono tutte le informazioni che cerca, sa un'opera pubblica quando viene fatta, sa perché è in ritardo, sa il livello di indebitamento dell'ente, quali altri interventi l'ente farà, conosce anche i problemi, ammette gli errori e i ritardi e quindi è molto più efficace un sistema di indicatori condivisi. Quindi a fianco ad un sistema che impone la pubblicazione di alcuni documenti nella doppia veste di documenti per intero e documenti

semplificati occorre anche un settore di indicatori condivisi fra tutti gli enti perché attraverso un settore di indicatori posso attingere a tutte le informazioni che qualcuno di voi chiedeva, anche quanto spendo per una scuola se una scuola mi costa più che un'altra se ci ho investito di più piuttosto che su un'altra. È assolutamente importante questo tipo di confronto. È vero, le Amministrazioni in tanti anni hanno usato l'innovazione come fine e non come strumento, hanno realizzato opere anche bellissime ma del tutto inutilizzate. Qualcuno si è inventato i certificati anagrafici nei centri commerciali, ha investito milioni di euro e ne hanno fatti tre o quattro in un anno. Ci innamoriamo di noi stessi, la pubblica Amministrazione è spesso auto referenziale, si innamora dell'idea di un progetto, dello sviluppo, chiede un finanziamento, lo ottiene e pensa di avere soddisfatto un bisogno pubblico. Noi dirigenti prendiamo un premio perché abbiamo raggiunto quel risultato, ma un cittadino nota assolutamente un distacco e una distanza tra quello che è atteso ed i meccanismi di dialogo e confronti vanno fatti. Spero che modificheremo il nostro sito istituzionale e dovremo fare anche

formalmente con strumenti reali un confronto con voi e con molti. Vorrei e voglio arrivino anche delle proposte. È facile oggi criticare la pubblica Amministrazione per quello che non fa, è giusto, ma probabilmente il cittadino dovrebbe anche pensare che la pubblica Amministrazione è sua e quindi sfruttare le occasioni di contributo che le Amministrazioni danno. Vengo da un'esperienza in un altro ente dove abbiamo fatto il nuovo sito, pubblicato un avviso di coinvolgimento per avere notizie e sollecitazioni e non ha risposto nessuno. Si dirà che abbiamo comunicato noi male? Probabilmente; ma mi sembra si viva in un contesto nel quale c'è un po' di sfiducia aprioristica verso le pubbliche amministrazioni. Per semplificare i siti si può pensare ad un sistema di assistenza attraverso il quale, io vado, accedo a un sito e ho l'operatore dell'ufficio che mi guida nella consultazione. Io ho fatto così in un ente per cui chi accede al sito ha subito un'icona che gli si accende di sostegno e di aiuto nella ricerca dei documenti perché i siti sono complessi ma sono oggi fatti sulla base delle leggi, giuste o sbagliate che siano, che lo Stato ha divulgato. La sezione

"Amministrazione trasparente" è sezione che riporta analiticamente tutti gli obblighi di legge ed i requisiti che ci vengono imposti e quindi giusto o sbagliato gli enti oggi devono assolutamente fare. Affiancare strumenti di facilitazione come una mera assistenza on line di un operatore può già essere un sistema che faciliti il dialogo. Penso quindi che il passo in avanti dell'Amministrazione debba essere uscire dalla logica adempimentale entrando in una logica di trasparenza sostanziale. Ciò non toglie che ciascuno può chiedere anche direttamente l'informazione che non ha sul sito e ha il diritto di averla nelle forme più semplici possibili.

La conclusione e l'impegno che mi sento di prendere come Amministrazione è uscire da questa logica del "ho fatto la legge, ho evitato la sanzione", per ascoltare meglio i bisogni e tradurli meglio nei nostri strumenti informatici.

**MASSIMO MIGANI:** Vi ringrazio tutti e ci diamo appuntamento sicuramente o nelle vostre scuole o qui direttamente. Grazie.