



Il Manifesto Amministrare 2.0 è il frutto dell'elaborazione collettiva dei lavori svolti a FORUM PA 09, del Barcamp di Venezia /autunno 2009 e del wiki on line. Il Manifesto, nell'attuale versione, inquadra l'amministrare 2.0 in 3 dimensioni e 13 punti.

### Politica

1. **La regia.** La classe politica deve assumersi con coraggio la **responsabilità** delle scelte, operate per tutti e sviluppate in ambito di legalità, coerenza e trasparenza. La classe dirigente si impegna a gestire la propria autorità in un'ottica di servizio e non solo di prescrizione e a definire le priorità della politica pubblica partendo dall'ascolto dei bisogni e dalla conoscenza delle necessità di tutti i cittadini.
2. **La cittadinanza digitale.** Nel momento in cui un'amministrazione chiede ai cittadini di **partecipare** ad un processo, di mettersi in gioco, di esplicitare i propri bisogni e di mettere in comune le proprie risorse e competenze, è necessario che siano stabiliti chiaramente gli obiettivi raggiungibili attraverso i percorsi di partecipazione. Non si tratta solo di trasmettere le competenze per utilizzare i servizi telematici, ma di concepire la cittadinanza digitale come un diritto e come un dovere.
3. **L'infrastruttura come diritto.** Le amministrazioni devono rivestire un ruolo attivo nel garantire l'**accesso alla rete** a cittadini, imprese ed enti locali. L'accesso alla rete, in particolare alla banda larga, deve essere facile ed economico, senza distinzione di area geografica. E' necessario stabilire un quadro normativo più adeguato e, al tempo stesso, intervenire in maniera diretta, anche economicamente, nei territori in cui le logiche di mercato non giustificano nuovi investimenti infrastrutturali da parte degli operatori TLC.
4. **Il superamento del divide culturale** Lo sviluppo capillare della **cultura digitale** tra la cittadinanza è una priorità. Un ruolo di punta spetta ai Comuni e alle amministrazioni più vicine ai cittadini. Tra gli strumenti a disposizione: la formazione tradizionale, gli eventi di sensibilizzazione, la FAD, le azioni di accompagnamento all'innovazione.

### Relazioni

5. **Disintermediare per migliorare.** Nello slittamento delle amministrazioni da una telematica "di vetrina" – informativa e unidirezionale – a un uso intensivo degli strumenti propri del web 2.0 – sociali e partecipati – è importante favorire una maggiore disintermediazione tra cittadini e PA e tra gli operatori al suo interno. "**Umanizzare**" le funzioni diviene determinante così come lo è l'accesso alle informazioni e ai dati.
6. **Open government data.** L'accesso al patrimonio informativo della PA è pubblico. Nel rispetto delle norme sulla privacy, da questo principio devono derivare funzionalità evolute di interrogazione, trattamento, manipolazione dei dati messe a disposizione dei cittadini, delle imprese e delle stesse amministrazioni. La disponibilità sul web in **formato aperto** di tutti i dati pubblici in possesso dell'amministrazione crea anche importanti opportunità economiche. Per dati rilasciati in formato aperto **si intende** che i dati messi a disposizione sul web siano: **Completi:** tutti i dati pubblici sono resi disponibili. Per dati pubblici si intendono tutti i dati in gestione e possesso delle pubbliche amministrazioni, eccetto quelli

che sono soggetti a valide restrizioni di riservatezza e sicurezza. **Primari:** i dati sono raccolti alla fonte, con il massimo livello possibile di dettaglio, non in forme aggregate o modificate. **Tempestivi:** i dati sono resi pubblici tanto velocemente quanto è necessario per preservarne il valore. **Accessibili:** i dati sono disponibili al più ampio numero di utenti per la più ampia varietà di scopi. **Leggibili dai computer:** i dati sono strutturati in modo da poter essere processati in modalità automatica. **Non discriminatori:** i dati sono disponibili a chiunque, senza necessità di registrazione. **Non proprietari:** I dati sono disponibili in un formato del quale nessuna entità ha il controllo esclusivo. **Liberi:** l'uso e il riuso dei dati, non deve essere soggetto ad alcuna restrizione derivante da copyright o brevetto.

7. **Il software come fattore abilitante.** Il software utilizzato nel pubblico deve essere aperto e realizzato in modalità partecipativa. La sua evoluzione, diffusione e implementazione deve essere condivisibile e trasferibile in altre amministrazioni. La pubblica amministrazione si fa promotrice di una conoscenza libera e al tempo stesso migliora i propri servizi, lavorando su buone prassi in un'ottica di riuso e miglioramento. L'utilizzo di **software aperto** assicura all'amministrazione maggiore trasparenza e più ampia indipendenza dai fornitori, stimolando collaborazione virtuosa tra le diverse amministrazioni.
8. **Ripartire dalla semantica dei contenuti della PA.** Il problema dell'autoreferenzialità della PA è anche, e soprattutto, un problema di natura semantica. La presentazione semantica delle informazioni, dei servizi e dei contenuti della pubblica amministrazione deve essere concertata con le comunità di cittadini e disponibile alla "taggatura" (etichettatura individuale e di gruppo), per garantire una **semplificazione** e una sburocratizzazione dei termini e dei concetti.
9. **Favorire lo sviluppo di comunità attive.** Va favorito lo sviluppo di comunità di cittadini (social network) che, aggregandosi attorno a temi e contenuti, possano stimolare la Pubblica Amministrazione a modulare i servizi web sulle proprie aspettative. I social network sono utilizzati strumenti di aggregazione dei cittadini in comunità d'interesse, strumenti per presentare contenuti e dati miscelati (mash-up) e, infine, strumenti di comunicazione interni alla PA, integrati con i sistemi di gestione dei processi.

## Organizzazione

10. **Back office integrati.** La pubblica amministrazione cambia la propria organizzazione, le procedure e i processi, in funzione di una relazionalità meno autoreferenziale. Si organizzano back office integrati tra amministrazioni diverse, in termini di circolazione delle informazioni, definizione degli standard, trattamento dei dati dei cittadini.
11. **Flessibilità e premialità.** Si adottano metodi di lavoro interno più flessibili e improntati al **miglioramento continuo** e si introducono criteri di premialità significativi rispetto ai singoli e alle progettualità d'eccellenza.
12. **La multicanalità come nuova opportunità.** Offrire un servizio "**su misura**" significa anche individuare il canale più adatto a soddisfare le esigenze dei differenti segmenti di cittadinanza. Gli strumenti web non possono essere considerati l'unica via di comunicazione, al contrario, è importante adottare un approccio multicanale che garantisca il raggiungimento di tutti. Tutti i servizi e gli interventi vanno progettati dalle PPAA tenendo al centro i cittadini 1.0 e i non- utenti di internet, senza che ne risulti penalizzato l'approccio inclusivo e partecipativo.
13. **L'ascolto come metodo.** La PA mette a disposizione dei cittadini tutti i sistemi di **valutazione** possibili sul web, in nome del diritto che i cittadini hanno a manifestare il proprio indice di gradimento sui servizi dell'amministrazione.