



## ROBERTO SOJ

Direttore Marketing e Alleanze CSI-Piemonte

È stato Direttore Commerciale presso Telecom Italia per l'area Nord Ovest e ricopre oggi il ruolo di Direttore della Direzione Marketing e Alleanze del CSI-Piemonte. Ha partecipato a importanti tavoli di lavoro nell'ambito della Pubblica Amministrazione che hanno contribuito all'ammodernamento e all'innovazione tecnologica della PA e che hanno portato ad un cambio di visione del rapporto Amministrazione/Cittadino/Impresa. Ha contribuito all'attuazione del primo piano di E-Gov e contribuisce attualmente alla realizzazione del Piano di E-Government 2012 con i principali Enti consorziati del CSI-Piemonte.

### PARTECIPAZIONE, CONDIVISIONE, APERTURA PER LO SVILUPPO DI UNA PA MODERNA.

Il rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini è sempre più mediato dalla tecnologia. Oggi molte interazioni tra la Pubblica Amministrazione e i singoli cittadini possono ormai essere svolte telematicamente: dal controllo della situazione tributaria con i relativi pagamenti (ICI, TARSU, bollo auto) all'aggiornamento del proprio curriculum vitae, dalla prenotazione di un campo da tennis comunale a quella una visita medica specialistica. Questi sono solo alcuni esempi che utilizzano la tecnologia per facilitare e semplificare il rapporto fra i cittadini e la PA.

All'interno di questo rapporto la domanda tecnologica degli utenti, soprattutto quelli più evoluti, sta notevolmente cambiando, spostandosi sempre più dai servizi transazionali verso **servizi di comunicazione multidirezionali** che utilizzano le potenzialità dei Social Network e che consentono una **partecipazione attiva alla vita politica e amministrativa degli Enti**.

Una PA evoluta dovrà cercare dunque di ripensare le sue modalità di comunicazione e sfruttare al meglio le potenzialità dei Social Network per **migliorare il suo rapporto con gli utenti** e per **raggiungere segmenti di utenza** che altrimenti perderebbe. L'utilizzo dei Social Network potrà inoltre essere utilizzato per **ricevere feedback orientati al miglioramento dei servizi** e per avere a disposizione contributi utili (le conversazioni on line) per **orientare meglio le politiche di governo dell'Ente**.

Questo cambiamento della domanda dovrebbe orientare la PA sempre più verso **servizi multicanali** con una particolare attenzione alla fruizione "mobile". I nuovi servizi della PA dovrebbero tendere a **dare risposte a problemi concreti** in maniera **semplice e rapida** ed ispirarsi al criterio **dell'ascolto dell'utenza** affinché tutti i servizi si possano realizzare in **tempi brevi** e siano effettivamente **come gli**

**utenti li desiderano**. Dunque la PA dovrà dimostrare la capacità di recepire il cambiamento d'approccio nell'utilizzo della rete da parte degli utenti e considerarli come **sogetti attivi che partecipano alla definizione delle politiche e alla realizzazione dei servizi**. E questo potrà essere fatto solo se si **avvicinerà agli utenti nei canali dove essi sono presenti** (Facebook, Twitter, Youtube ecc).

È evidente che la tecnologia da sola non può essere considerata l'unico elemento in grado di cambiare il rapporto tra utenti e PA. Se tali cambiamenti tecnologici non saranno accompagnati dal **cambiamento dei paradigmi organizzativi e culturali interni della PA**, gli effetti positivi di questo approccio saranno destinati a non avere efficacia. È necessario dunque che siano compiute azioni che realizzino sinergie a tutti i livelli di governo della PA centrale e locale, unite all'attuazione di **politiche di integrazione dei dati e di attenzione e alla esigenze degli utilizzatori finali dei servizi**.

Spostandoci dai cittadini verso le imprese e i liberi professionisti la PA potrà assumere un ruolo fondamentale per lo **sviluppo dell'economia**, da un lato predisponendo **servizi che agevolino e favoriscano il rapporto con gli Enti** generando produttività e semplificazione (riduzione di tempi e costi) e dall'altro, **abilitando un ambiente favorevole per lo sviluppo di progetti innovativi (Open Data)**. Una PA sempre più **"aperta"** che condivide il suo prezioso patrimonio informativo costituito dai dati può rappresentare la frontiera per la **partecipazione al bene pubblico da parte di cittadini e imprese**. I dati della PA scaricati gratuitamente e utilizzati per la costruzione di servizi innovativi potranno creare sinergie che oggi possiamo ancora solo immaginare e dunque la PA potrà diventare un **volano per lo sviluppo dell'economia del territorio e un motore per lo sviluppo dell'imprenditorialità e della creatività**.

Una PA al passo coi tempi dovrà saper cogliere queste sfide – **partecipazione, condivisione, apertura** – per poter essere **vicina ai suoi utenti e attenta ai mutamenti della società**.