

## Le opportunità di innovazione per la PA offerte dalle nuove tecnologie

Negli ultimi anni si è assistito ad un processo di innovazione della Pubblica Amministrazione abilitato dalle tecnologie ICT che ha consentito di sfruttare gli strumenti della Società dell'Informazione non solo per favorire l'erogazione dei servizi in maniera più efficiente (obiettivo dell'**e-government**) ma più specificatamente per introdurre nuovi servizi in grado di aumentare il livello di partecipazione dei cittadini, delle imprese alla vita delle istituzioni politiche applicando in tal modo i principi dell'**e-democracy**.

Attualmente si assiste ad una profonda trasformazione interna all'Ente in termini di revisione dei processi e di gestione della conoscenza.

L'adozione del paradigma **Enterprise 2.0** da parte dell'Ente pubblico può certamente supportare in questo processo di trasformazione in quanto le nuove tecnologie 2.0 non fanno altro che abilitare o facilitare approcci e modelli organizzativi che sono il risultato di una progressiva evoluzione sociale dei bisogni delle persone e delle loro modalità di relazione all'interno e all'esterno delle organizzazioni.

La *collaborazione emergente* tra le persone, la *flessibilità* nel cambiamento di ruoli e processi, l'*apertura* dei confini dell'organizzazione per coinvolgere attori esterni quali altri enti, imprese, partner ecc., la *creazione diffusa e partecipativa* di contenuti (co-creation), la *virtualità* nell'accesso a strumenti, informazioni e relazioni indipendentemente dalla localizzazione fisica e dagli orari di lavoro, sono i **principi** alla base di tutte le Organizzazioni 2.0.

La Pubblica Amministrazione può cogliere le opportunità offerte dall'adozione di tali principi ottenendo indubbi vantaggi nei seguenti contesti:

- Nei processi interni all'Amministrazione mediante:
  - o L'introduzione di una **intranet collaborativa** come strumento di accesso ed alimentazione della base di conoscenza dell'organizzazione, generata nell'ambito dei processi verticali e non;
  - o l'integrazione di strumenti web 2.0 nel processo di **dematerializzazione** al fine di rendere più efficienti le fasi di catalogazione e creazione collaborativa dei documenti digitali.
- Nei rapporti con i cittadini aumentando il livello di coinvolgimento e di **partecipazione attiva**. Si pensi alle possibili applicazioni nell'ambito del bilancio partecipato o del turismo attraverso la possibilità di apportare contributi in termini di commenti, sondaggi, materiali multimediali, ecc.