



Premio OpenGov Champion ed. 2022 per le PA: proposte finaliste

Categoria Cittadinanza e competenze digitali	2
Formare al futuro - Ministero istruzione Direzione generale per i fondi strutturali per l'istruzione, l'edilizia scolastica e la scuola digitale	2
Il CRM di Roma Capitale, il nuovo modello di accoglienza cittadino-centrico - Roma Capitale	3
L'Osservatorio dei Cittadini sulle piene - Autorità di bacino distrettuale delle Alpi orientali	5
Categoria Trasparenza e Open Data	7
Anagrafe scolastica - Ministero dell'istruzione - Direzione Generale per i fondi strutturali per l'istruzione, l'edilizia scolastica e la scuola digitale	7
Open access e machine learning - Istituto Nazionale per l'analisi delle politiche pubbliche (INAPP)	10
OpenCUP - Dipartimento per la programmazione e il coordinamento della politica economica (DiPE)	12
Categoria Partecipazione e accountability	14
#IoPartecipoOnline - Autorità di bacino distrettuale delle Alpi orientali	14
Bilancio partecipativo di Roma Capitale - Roma Capitale	15
Un fiore e un sorriso - Agenzia delle Entrate - Direzione Regionale dell'Emilia Romagna	16

Categoria Cittadinanza e competenze digitali

[Formare al futuro](#) - Ministero istruzione Direzione generale per i fondi strutturali per l'istruzione, l'edilizia scolastica e la scuola digitale

L'iniziativa

“Formare al futuro” è un nuovo programma di formazione del Ministero dell’istruzione, rivolto a tutto il personale scolastico in servizio, sulla didattica digitale integrata e sulla trasformazione digitale dell’organizzazione scolastica. La finalità è di proseguire nell’azione di innovazione della scuola italiana, dopo le esperienze promosse durante l’emergenza sanitaria, nell’ambito della didattica a distanza e dei processi di organizzazione del lavoro agile del personale scolastico. Il programma si avvale di una piattaforma digitale <https://scuolafutura.istruzione.it/> che consente ai docenti di poter consultare tutta l’offerta formativa per il potenziamento delle competenze digitali di insegnamento e apprendimento, erogata a livello nazionale e regionale, dai poli di formazione diffusi su tutto il territorio.

I risultati

Il programma “Formare al futuro” ha consentito di avere, per la prima volta, un quadro coerente di modello formativo basato sulle **competenze digitali richieste dall’Unione europea a tutti i docenti.** Tale impostazione ha consentito di progettare oltre 1150 percorsi formativi coerenti con la piattaforma europea, con il Piano nazionale per la scuola digitale e con il Piano europeo per l’educazione digitale. Complessivamente sono stati ad oggi formati 140.000 docenti.

Gli elementi di innovatività

Per la prima volta tutti i percorsi formativi, promossi dal Ministero dell’istruzione, sulle competenze digitali sono stati raccolti e presentati in un unico portale a disposizione del personale scolastico, consentendo ad una platea di circa 1 milione di lavoratori, di poter disporre di tutte le informazioni sull’offerta formativa e di aggiornamento per la digitalizzazione delle scuole. Al tempo stesso, l’adozione del quadro di riferimento europeo “DigCompEdu” ha consentito di poter progettare ed erogare percorsi formativi mirati all’acquisizione di competenze digitali specifiche e coerenti con la professionalità docente.

L'iniziativa

Il 1 aprile 2021, a valle di un complesso ed articolato percorso progettuale, che non si è arrestato nemmeno nei mesi di lockdown, è stato avviato un nuovo sistema di CRM (Citizen Relationship Management) capitolino che, insieme al contemporaneo go live della Casa Digitale del Cittadino, per la prima volta, ha abilitato la gestione multicanale della relazione con la cittadinanza in una realtà urbana complessa e multiforme come quella di Roma. **MyRhome** (raggiungibile da www.comune.roma.it) , infatti, **è un'area personalizzabile dove il cittadino ha la possibilità di interagire in modo più diretto ed efficace con l'Amministrazione capitolina inviando segnalazioni e monitorandone lo stato di lavorazione, consultando lo stato delle pratiche, visualizzando le notifiche rispetto agli ambiti di interesse**. Col tempo MyRhome diventerà un vero e proprio "cruscotto" grazie al quale il cittadino potrà operare sempre più in autonomia grazie ai servizi digitali resi disponibili dall'Ente tra cui si annoverano delle sperimentazioni particolarmente innovative come quella del Citizen Wallet (piattaforma di premialità per comportamenti sostenibili ispirata ai principi dell'Agenda 2030).

Il CRM/CDC rientra in un più ampio ridisegno complessivo dell'architettura dei sistemi informativi di Ente e si inserisce tra gli obiettivi del Piano Triennale ICT (Information Communication Technology), basato sul Programma Agenda Digitale di Roma Capitale (D.G.C. 20/2017). Considerata la portata, il CRM è anche un progetto trasversale che concorrerà alla realizzazione del Piano Smart City di Roma Capitale (D.G.C. 45/2021), con indice di smartness pari al 100% nonché pienamente compliant con i pillars del Piano Triennale ICT 2020-2022. Non parliamo, dunque, solo di un "progetto" ma di un vero e proprio "Programma CRM", con cui l'Ente capitolino ha intrapreso un percorso virtuoso fondato sui principi di integrazione, universalità e partecipazione, per consentire ai cittadini e alle comunità di essere i principali attori dell'intelligenza urbana. Il programma CRM di Roma Capitale abilita un processo ambizioso di evoluzione del rapporto con la cittadinanza, impostato su una logica proattiva volta a prevenirne i fabbisogni e a favorirne la partecipazione attiva alla vita pubblica attraverso il miglioramento dell'accesso alle informazioni.

Il CRM/CDC presenta i seguenti punti di forza. 1) È un nuovo modello di accoglienza personalizzata erogato dai vari canali di contatto. 2) Realizzazione del data base dei contatti GDPR compliant dell'utenza, utile anche per informazioni personalizzate e/o per notifiche massive. 3) Gestione personalizzata e proattiva della relazione che consenta di gestire i contatti (inbound ed outbound) con un approccio differenziato, e un livello di servizio profilato sulla base della storia e del cluster di riferimento dell'interlocutore. 4) Efficientamento e semplificazione del processo mediante la razionalizzazione dei singoli step operativi, grazie all'ausilio di strumenti automatici di produttività a supporto dei singoli attori (meccanismi di alerting e notifiche, meccanismi di collaborazione tra dipendenti). 5) Monitoraggio in tempo reale dei carichi di lavoro al fine di individuare tempestivamente eventuali "colli di bottiglia" che evidenziano la necessità di una riorganizzazione

delle attività. 6) Abilitazione di canali di contatto innovativi che consentono ai cittadini di operare in autonomia.

I risultati

La rilevanza del programma CRM/CDC (Citizen Relationship Management/Casa Digitale del Cittadino) non è solo legata all'aspetto tecnologico, ma soprattutto alla spinta di modernizzazione e razionalizzazione dei processi operativi che sono alla base di un nuovo modo di fare Amministrazione che parte da un rinnovamento interno e innesta un circuito virtuoso di rapporti con l'intera cittadinanza.

Per quanto concerne i risultati di rilevanza interna, dalla survey citata in precedenza, è emerso che molti dipendenti hanno apprezzato gli elementi di novità e razionalità introdotti dal nuovo CRM, convergendo su alcuni punti specifici: piattaforma efficiente, intuitiva, rapida, maggiore controllo sulle pratiche in lavorazione, raccordo più fluido tra uffici e strutture, rapporto più soddisfacente con i cittadini con risposte più chiare (grazie anche alla migliore sinergia tra uffici) e più rapide (grazie al maggiore controllo sulle pratiche e alla possibilità di verificare in tempo reale eventuali feedback tra utente e amministrazione). Superata la novità iniziale, il miglioramento della gestione del lavoro quotidiano di moltissimi dipendenti, è un dato di fatto. Il dipendente a contatto con il pubblico, agevolato dal layout innovativo della piattaforma, può gestire in un ambiente unico e integrato le diverse comunicazioni con il cittadino, avvalendosi anche di un efficiente sistema di reportistica. Inoltre, l'accresciuta facilità nel comunicare tra colleghi concorre alla creazione di network tra strutture, all'individuazione delle competenze, al coordinamento al fine della risoluzione di ogni problema. Anche il rapporto con le partecipate risulta semplificato. Si può a giusta ragione definire il CRM/CDC come un ""assistente digitale"" a disposizione di cittadini e dipendenti, un aiuto concreto e reale per un PA più efficiente. Attraverso il CRM, i cittadini godono della possibilità di fruire di servizi personalizzati e ""su misura"", attraverso canali innovativi e in tempi più rapidi: qualsiasi richiesta rivolta all'amministrazione capitolina è gestibile attraverso un unico ambiente (Casa Digitale del Cittadino per la gestione integrata del canale web), accessibile in modo semplice e diretto da qualsiasi dispositivo in uso, sul quale sono stati integrati i canali tradizionali (voce, mail) nonché un recente sistema di "citizen wallet".

Da un punto di vista più specificatamente "digitale", i principali risultati possono riassumersi in cinque punti. 1) Citizen Base: alimentata con i dati del sistema anagrafe, centralizzerà le informazioni relative all'utenza e si alimenterà a fronte di ogni momento di interazione cross canale; 2) Consensi e dati di contatto: storicizzazione dei consensi recepiti dall'utenza e storicizzazione delle informazioni di contatto (n. telefonico, indirizzo mail, indirizzo pec,...) da utilizzare per contattare la cittadinanza sia per fini istituzionali che per attività di «marketing proattivo dei servizi dell'Ente»; 3) Citizen Journey: tracciamento e storicizzazione dei contatti cross canale con l'utenza, resa disponibile sia ai cittadini in modalità self care che ai dipendenti dell'Ente abilitati al sistema (060606, URP, Istruttori); 4) Business Intelligence nativamente integrata che consente, in tempo reale, il monitoraggio della informazioni a sistema; 5) Knowledge Base: alimentata con i dati inseriti dagli stakeholder competenti, ospita l'anagrafe dei

procedimenti/processi rendendola disponibile sia ai dipendenti che alla cittadinanza, sui diversi canali di contatto.

Il go live di aprile 2021 ha segnato, dunque, la realizzazione della baseline. Ad oggi Roma Capitale detiene una piattaforma parametrica e altamente configurabile in grado di centralizzare e rendere fruibile la knowledge base della cittadinanza, per abilitare un modello di accoglienza personalizzato ed ispirato al principio del “once only”.

Gli elementi di innovatività

Il CRM di Roma Capitale rappresenta un vero e proprio programma di transizione amministrativa, organizzativa e digitale con cui l'Ente ha intrapreso un percorso virtuoso di evoluzione basato sui principi di integrazione, universalità e partecipazione dell'Agenda 2030 per consentire ai cittadini e alle comunità di essere i principali attori dell'intelligenza urbana. L'innovatività dell'iniziativa è legata al processo ambizioso di evoluzione del rapporto con la cittadinanza, impostato su una logica proattiva volta a prevenirne ed anticiparne i fabbisogni, ed abilitato da un cambio organizzativo radicale dell'amministrazione secondo un'ottica cittadino-centrica. Questo paradigma rappresenta la base di un rinnovato rapporto tra amministrazione e cittadino, fondato sulla fiducia e sul senso di appartenenza, oltre che sulla partecipazione civica. Attraverso l'abilitazione di un canale "self" a disposizione del cittadino (MyRhome/Casa Digitale del Cittadino), che consente di svolgere le pratiche in maniera autonoma, semplice e veloce, l'Ente punta ad abilitare la deflection su canali tradizionali (specie le code agli sportelli fisici) incrementando la fruizione dei servizi attraverso canali "smart" e innovativi. Inoltre, uno dei fattori di successo del programma è il pieno coinvolgimento degli stakeholder interni dell'Ente: i dipendenti capitolini. Ciascuno a proprio titolo è chiamato a contribuire a questo cambio di paradigma, con la consapevolezza che si tratta di un grande lavoro di squadra che porterà benefici a tutti oltre, che nuovo lustro all'Amministrazione. In tale contesto si innesta la collaborazione e cooperazione tra le realtà pubbliche ed i rispettivi partner tecnologici volta ad armonizzare e valorizzare le migliori esperienze disponibili, in un'ottica di cooperazione applicativa e di ecosistema digitale.

[L'Osservatorio dei Cittadini sulle piene](#) - Autorità di bacino distrettuale delle Alpi orientali

L'iniziativa

L'Autorità di bacino distrettuale delle Alpi orientali ha previsto nel Piano di Gestione del Rischio Alluvioni (PGRA) lo sviluppo dell'Osservatorio dei Cittadini (CO) come innovativa misura di prevenzione, che consente di **integrare tra loro sistemi previsionali e tecnologie di largo impiego e**

costi limitati, al fine di aumentare la capacità di adattamento ad un evento calamitoso da parte della comunità e la trasparenza del processo decisionale. La sperimentazione di tale misura, che valorizza l'intelligenza collettiva dei cittadini al fine di incrementare le banche dati ed i canali di comunicazione in preparazione e durante gli eventi alluvionali, è stata condotta nel territorio del fiume Bacchiglione, teatro del calamitoso evento alluvionale del novembre 2010, grazie al finanziamento ottenuto nell'ambito del programma quadro FP7-ENV-2012 (n°308429) con il progetto di ricerca WeSenseIt.

La misura di piano è tesa a coinvolgere i cittadini nell'attuazione di misure di preparazione al rischio alluvionale e comprende azioni puntuali per accrescere la diffusione, l'accesso e l'uso di tecnologie informatiche (nuove tecnologie web-based di comunicazione a supporto dell'Osservatorio: piattaforme on-line, siti web e app) relative al rischio di alluvione e al monitoraggio ambientale, e sperimentare nuove tecniche di partecipazione e collaborazione con la cittadinanza. Contestualmente l'arricchimento delle informazioni disponibili e la loro ingegnerizzazione mediante database strutturati e opportunamente validati consente una migliore definizione delle condizioni di rischio (pericolo, vulnerabilità ed elementi esposti) e la generazione di nuovi dati ambientali mediante un uso interattivo della catena modellistica e delle mappe del Piano di Gestione del Rischio Alluvioni (PGRA). Tutto ciò si concretizza in una piattaforma informatica a supporto delle decisioni in cui avviene una comunicazione bidirezionale tra cittadini e Autorità. Le tecnologie sviluppate per migliorare il sistema di monitoraggio e gestione in tempo reale delle piene, sono messe a disposizione di autorità, tecnici, volontari di protezione civile e semplici cittadini. In questo contesto i cittadini assumono un nuovo ruolo nella catena delle informazioni diventando parte attiva nella cattura delle informazioni, nella loro valutazione e comunicazione.

I risultati

Nelle fasi di sperimentazione, ricerca e sviluppo dell'Osservatorio dei Cittadini è stato dimostrato che collegare la scienza dei cittadini e gli osservatori cittadini con la modellazione idrologica per aumentare la consapevolezza dei rischi di alluvione e facilitare la comunicazione bidirezionale tra cittadini e autorità locali ha un grande potenziale per ridurre il rischio di alluvione futuro.

In termini poi di ricchezza di dati complementari, a disposizione grazie all'Osservatorio, quando è previsto un evento caratterizzato da abbondanti precipitazioni, i tecnici facenti parte dell'Osservatorio sono chiamati a partecipare a campagne di acquisizione e monitoraggio (attività minima giornaliera di 3 ore). Ciò offre un'importante opportunità per utilizzare le conoscenze e le competenze specifiche di questi tecnici per comprendere meglio la dinamica degli eventi alluvionali e acquisire dati di alta qualità per alimentare i modelli e le banche dati a servizio dei modelli predittivi. Per dare un esempio delle preziose informazioni che gli "esperti" cittadini possono fornire, durante una campagna di monitoraggio vengono raccolti dati rilevanti sullo stato dei fiumi, compresa la presenza di vegetazione, i livelli delle acque e lo stato di ponti e argini, raccogliendo mediamente 1600 segnalazioni al giorno.

La sensibilizzazione sul valore economico generato dall'Osservatorio dei Cittadini ha inoltre permesso di ottenere dal Ministero dell'Ambiente italiano i fondi per la sua attuazione.

La promozione dell'approccio a livello internazionale ha dato a molti l'opportunità di esplorare il potenziale dell' "Osservatorio dei Cittadini sulle piene" e di investigare se può essere applicato in diversi contesti socio-geografici. Altre autorità pubbliche e decisori, in ambito Europeo, hanno potuto constatare che i benefici economici derivanti da un tale approccio superano i costi di attuazione, riducendo in larga misura i danni annuali previsti in caso di alluvione. Questa visione, condivisa con le autorità competenti in materia di risorse idriche e rischio alluvionale in Europa, supporta la sostenibilità e la replicabilità della soluzione "Osservatorio dei Cittadini sulle piene" nel futuro.

Gli elementi di innovatività

La precedente strategia di gestione del rischio alluvioni nel bacino Brenta-Bacchiglione era incentrata su misure strutturali di mitigazione delle inondazioni. L'inclusione dell'"Osservatorio dei Cittadini sulle piene" come misura di mitigazione del rischio di alluvione è stata una vera innovazione nelle strategie di gestione di questa regione, in linea con la visione dell'Europa, che, con la Direttiva Alluvioni 2007/60, propone di non basarsi solo sulle cosiddette misure di protezione passiva, ma richiama la necessità di affrontare il problema delle alluvioni in termini olistici conoscendo, preparandosi, prevenendo e progettando il recupero. Sapere, avere coscienza della situazione per stabilire le migliori scelte. La Commissione Europea promuove infatti la ricerca di possibili nuovi approcci metodologici per stabilire la condizione di sicurezza del territorio, attraverso l'utilizzo di tecnologie di largo impiego ed a costi limitati.

L'Osservatorio dei Cittadini è una realtà win-win, in cui, grazie all'utilizzo di tecnologie innovative, viene realizzata una reale comunicazione bidirezionale tra Cittadini e Autorità, una componente essenziale per realizzare una partecipazione effettiva. Nell'Osservatorio vi è un continuo scambio di conoscenze ed esperienze tra gli esperti, il pubblico generale ed i decisori, che facilita l'assunzione di decisioni, soprattutto durante le situazioni di emergenza. L'utilizzo di una piattaforma di e-collaboration per i cittadini, in cui possono creare una comunità permanente per condividere informazioni utili, non solo in caso di alluvioni o eventi di emergenza, e che incoraggia i cittadini a condividere la conoscenza del proprio territorio, incentiva il loro coinvolgimento. I cittadini, infatti, ricevono in cambio delle loro informazioni feedback in termini di: allerte da previsioni meteo, allerte da modelli previsionali di piena, dati dalle reti di monitoraggio, informazioni e comunicazioni dalle Autorità.

Categoria Trasparenza e Open Data

[Anagrafe scolastica](#) - Ministero dell'istruzione - Direzione Generale per i fondi strutturali per l'istruzione, l'edilizia scolastica e la scuola digitale

L'Anagrafe dell'edilizia scolastica è stata istituita dall'articolo 7 della legge 11 gennaio 1996, n. 26. Per dare attuazione a tale disposizione normativa, è stato realizzato, e aggiornato nel tempo, il **Sistema Nazionale dell'Anagrafe dell'Edilizia Scolastica (SNAES)** che raccoglie dati sugli oltre 40.000 edifici scolastici distribuiti sul territorio nazionale. Per ogni edificio vengono acquisite circa 600 informazioni relative a: collocazione territoriale (compresa la georeferenziazione); dimensioni e geometria; caratteristiche costruttive; sicurezza strutturale, degli elementi non strutturali, antincendio e degli impianti; efficienza funzionale (anche con riguardo all'accessibilità, attraverso la rilevazione degli interventi per la rimozione delle barriere architettoniche); interventi di risparmio energetico e, più in generale, di sostenibilità ambientale.

L'architettura del sistema SNAES è costituita da "nodi regionali" (le Anagrafi Regionali dell'edilizia Scolastica – ARES) e da un Nodo centrale SNAES presso il Ministero dell'istruzione, che, di fatto, è il terminale in cui confluiscono tutti i dati delle ARES e quindi degli edifici presenti su tutto il territorio nazionale.

Le singole ARES e il Nodo centrale SNAES, in estrema sintesi, sono costituiti, ciascuno, da una banca dati e da un software che, oltre a gestire la banca dati, realizza le altre funzioni di interesse. Le ARES sono gestite dalle Regioni; il Nodo centrale SNAES è gestito dal Ministero dell'istruzione.

Le ARES e il Nodo centrale SNAES **si scambiano dati**. In particolare: il Nodo centrale SNAES fornisce alle ARES i dati di tipo anagrafico su istituzioni scolastiche, singole scuole (PES) e alunni; le ARES forniscono al Nodo centrale i dati relativi agli edifici, nonché i dati relativi alla utilizzazione, alla gestione e al funzionamento delle istituzioni scolastiche e delle singole scuole (PES).

Una ulteriore innovazione, particolarmente rilevante, è consistita nell'implementazione di specifici servizi web (o web-service) attraverso i quali le diverse banche dati (ARES e Nodo centrale) si cambiano le informazioni. Tali scambi, in precedenza, erano affidati a scambi periodici e manuali di file.

Nel seguito del presente questionario, le parole "Anagrafe dell'edilizia scolastica", "Anagrafe" "SNAES (o Sistema Nazionale dell'Anagrafe dell'Edilizia Scolastica)" e "Sistema", sono da considerarsi sostanzialmente come sinonimi, anche se ciascuna dizione sarà utilizzata, di volta in volta, in relazione al suo migliore adattamento al contesto.

All'indirizzo:

https://www.istruzione.it/edilizia_scolastica/vidiopresentazione_snaes.shtml

è disponibile un breve filmato di presentazione dello SNAES e della sua recente reingegnerizzazione.

La pagina https://www.istruzione.it/edilizia_scolastica/anagrafe.shtml contiene anche altri materiali di approfondimento.

La pagina: <https://ediliziascolastica.regione.emilia-romagna.it/> a titolo di esempio, è la pagina di accesso (login) all'Anagrafe Regionale dell'Edilizia Scolastica (ARES) della Regione Emilia-Romagna.

Un sottoinsieme dei dati dell'Anagrafe dell'edilizia scolastica è pubblicato nella sezione Open Data del Ministero dell'istruzione, al seguente indirizzo:

https://dati.istruzione.it/opendata/opendata/catalogo/elements1/?area=Edilizia%20Scolastica&&pk_vid=a4e994a54b3e952516359546667f5cfa

I risultati

L'Anagrafe dell'edilizia scolastica è, principalmente, un **sistema informativo di supporto alle decisioni**. Si attende il completamento del progetto di reingegnerizzazione (oggetto del presente questionario) e la successiva fase di esercizio per disporre di elementi di conoscenza utili a valutarne l'impatto. Si può tuttavia prevedere un notevole risultato positivo in termini di razionale allocazione delle risorse finanziarie – ovvero di razionalità delle decisioni di spesa – per gli interventi di edilizia scolastica, atteso che, già allo stato attuale, con i dati dell'Anagrafe non ancora reingegnerizzata e non ancora aggiornata, è possibile **individuare criteri di allocazione delle risorse che si adattano, meglio che in passato, alle reali esigenze scaturenti dallo stato di sicurezza, nonché dallo stato di conservazione e di efficienza funzionale degli edifici**.

Con riferimento all'output definito come "interno" nel paragrafo precedente, al 3 novembre 2021, si ha: 71,5% degli Enti locali e delle Istituzioni scolastiche che hanno completato la fase di registrazione al software di gestione delle ARES; 40.747 edifici "censiti" su tutto il territorio nazionale; 35,6% di edifici con dati completi per la prima fase di inserimento; 20,1% di edifici con dati completi per la seconda fase di inserimento.

Con riferimento all'output definito come "esterno" nel paragrafo precedente, il numero di download complessivo è di circa 50.000 all'anno. Se ne prevede un importante incremento a valle della, ormai imminente, pubblicazione dei dati ottenuti con il Sistema reingegnerizzato.

Per ciò che riguarda l'outcome, si citano, quali casi di maggiore rilevanza, le indagini di Cittadinanzattiva, di Legambiente e, soprattutto, il "Rapporto edilizia scolastica" della Fondazione Agnelli.

Gli elementi di innovatività

La reingegnerizzazione del Sistema Nazionale dell'Anagrafe dell'Edilizia Scolastica (SNAES) ha comportato importanti innovazioni su molti dei suoi elementi costitutivi; si citano i più rilevanti: è stata aggiornata e adeguata agli sviluppi normativi degli ultimi anni la natura tecnico-giuridica di tutti i dati previsti in Anagrafe; è stata data una nuova architettura alle modalità di composizione dei singoli dati relativi a un edificio per pervenire al set completo di dati dello stesso; è stata

migliorata enormemente l'interfaccia grafica destinata agli operatori di Enti locali e Istituzioni scolastiche destinati all'inserimento dei dati (data entry); **lo scambio di dati tra le articolazioni regionali (le ARES) e il Nodo centrale dello SNAES presso il Ministero dell'istruzione, che in passato avveniva con modalità manuali, è stato implementato interamente con web service.**

Un contributo molto rilevante al successo dell'iniziativa è anche dovuto alla scelta di sviluppare, a cura e con risorse del Ministero dell'istruzione, un unico software di gestione delle Anagrafi regionali (le ARES) e di concederlo in riuso gratuito alle Regioni.

Altro importante contributo è dovuto alla realizzazione materiali di supporto per i soggetti istituzionali coinvolti a vario titolo nello SNAES. Si citano, in particolare, il "Manuale per la compilazione della scheda edificio scolastico" (https://www.istruzione.it/edilizia_scolastica/allegati/Manuale%20Compilazione%20Scheda%20Edificio%20Scolastico%202021.pdf) e cinque video-tutorial; uno introduttivo e quattro destinati agli utenti delle ARES e personalizzati rispetto alle funzioni di ciascuno di essi: "Come accedere ad ARES 2.0"; Utente "Amministratore di sistema"; Utente "Ente locale"; Utente "Istituzione scolastica".

[Open access e machine learning](#) - Istituto Nazionale per l'analisi delle politiche pubbliche (INAPP)

L'iniziativa

La situazione di partenza è quella di un archivio istituzionale <oa.inapp.org > che rende disponibili in formato aperto le risorse informative e documentali (lavori scientifici e documentazione tecnica) pubblicate come risultato delle proprie attività di ricerca.

Questi oggetti informativi - che impattano sulla società civile e che sono utili ad aumentare la consapevolezza generale su temi come l'inclusione e le politiche attive del lavoro - sono redatti con linguaggi specifici conosciuti prevalentemente all'interno della comunità di riferimento, mentre sono ricercati usando termini del linguaggio naturale; si genera in tal modo un mismatch informativo cui la presente iniziativa intende far fronte applicando una soluzione di intelligenza artificiale (d'ora in poi AI) in grado di avvicinare le risorse agli utenti con risposte precise e veloci.

L'iniziativa si propone pertanto di facilitare gli utenti nell'approccio a fonti di qualità realizzate dalla ricerca pubblica, potenziando le loro competenze digitali nella consultazione di informazioni e documenti in rete.

Per arrivare a questo risultato, si amplifica l'effetto normalizzatore che già svolge il thesaurus usato in fase di catalogazione semantica delle risorse informative e documentali, proponendo agli utenti una soluzione di AI che allo scopo di facilitare le ricerche, interpreta, traduce e corregge le parole

del linguaggio naturale utilizzate come chiave di ricerca, innescando così un ciclo continuo di affinamento nel percorso di recupero dell'informazione. Dal momento che la rete neurale utilizzata dalla soluzione AI lavora tanto sui metadati quanto sul testo dei documenti pubblicati indipendentemente dal formato (pdf, jpeg, tiff, png) è possibile accompagnare gli utenti generici nel reperire le pubblicazioni/informazioni più attinenti alle parole chiave utilizzate per effettuare le ricerche, sia fattuali che semantiche.

La soluzione AI proposta, inoltre, contribuisce ad arricchire di metadati la catalogazione stessa, sia descrittiva che semantica, creando una ulteriore base dati formata dall'aggregazione delle informazioni usate in fase ricerca, base dati che offre così agli utenti esperti, bibliotecari/documentalisti o professionisti della PA, un panorama significativo dei temi di maggior interesse e delle parole del linguaggio naturale maggiormente utilizzate per ricercarli. L'approccio seguito da questa iniziativa è non solo replicabile ma anche scalabile e potrebbe offrire alla PA maggiore interazione tra enti e, quindi, permettere al cittadino di ricercare informazioni a prescindere dal singolo soggetto pubblico o argomento trattato. La frammentarietà e la difficoltà con la quale le informazioni risultano di fatto reperibili in rete costituiscono un vero e proprio freno alla diffusione di conoscenza: l'architettura proposta dall'INAPP ha l'ambizione di risolvere, anche parzialmente, tali ostacoli.

I risultati

L'open access è un patrimonio importante per la società civile e per la comunità di riferimento, in grado di favorire la rimozione delle barriere verso l'accesso ai dati, intesi nel sono più estensivo.

La soluzione AI proposta avvicina gli utenti alle fonti di qualità realizzate dalla ricerca pubblica, potenziando le competenze digitali degli utenti stessi nella consultazione di informazioni e documenti e facilitandone conseguentemente le ricerche. Al tempo stesso arricchisce di metadati la catalogazione stessa, sia descrittiva che semantica, creando una ulteriore base dati formata dall'aggregazione delle informazioni usate in fase ricerca, base dati che offre così agli utenti esperti, bibliotecari/documentalisti o professionisti della PA, un panorama significativo dei temi di maggior interesse e delle parole del linguaggio naturale maggiormente utilizzate per ricercarli. La soluzione tecnica di AI, inoltre, consente anche l'estrazione ad esempio, di termini legati a persone (chi) e luoghi (dove). È quindi possibile arricchire la descrizione delle persone (chi) che vengono nominate (quale ruolo assume una persona nel ciclo della risorsa documentale estratta?) ed ottenere informazioni che possono essere utili per arricchire la descrizione dei luoghi estratti dalle risorse (dove), per esempio per geolocalizzazione degli elementi spaziali.

Gli elementi di innovatività

L'iniziativa è in corso, tra gli elementi di innovatività sono, da segnalare, in particolare:

- l'utilizzo di software open source che consente 1. disponibilità del codice sorgente 2. indipendenza rispetto ai vendor 3. partecipazione a community di sviluppo per migliorare i moduli operativi 4. uses cases testati
 - l'applicazione di soluzione AI alla ricerca semantica
 - l'utilizzo di algoritmi di Natural Language Processing per agevolare tanto il lavoro dell'operatore in fase di pubblicazione quanto il cittadino anche meno esperto nella comprensione dei contenuti
 - l'utilizzo di licenze CC (Creative Common)
 - l'impiego di standard e protocolli internazionali che garantiscono un facile e trasparente reperimento della produzione scientifica presente nell'open archive.
-

[OpenCUP](#) - Dipartimento per la programmazione e il coordinamento della politica economica (DiPE)

L'iniziativa

Opencup.gov.it, "un codice unico per conoscere gli investimenti pubblici" è il **portale che espone in formato aperto e navigabile i progetti programmati sul territorio e co-finanziati da iniziative di spesa nazionali ed europee**, individuati con il Codice unico di Progetto, istituito dall'articolo 11 della legge 3/2003. Il Codice Unico Progetto (CUP) è il "codice fiscale" di un progetto, una stringa alfanumerica di 15 caratteri che identifica univocamente un progetto di investimento pubblico finanziato con risorse pubbliche o private.

Obbligatorio dal 2003 (articolo 11 Legge n.3/2003), con la [recente riforma](#) (articolo 41 del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76) il Codice Unico di Progetto ha visto rafforzato il suo ruolo divenendo elemento essenziale degli atti amministrativi di finanziamento/autorizzazione all'esecuzione dei progetti di investimento pubblico - (a pena della nullità dell'atto, comma 2-bis, dell'art. 11 della legge n. 3/2003) - in qualità di parametro identificativo univoco dell'investimento che l'amministrazione decide di realizzare.

Il portale OpenCUP, progettato per una navigazione facilitata da filtri, mappe e strumenti di infografica, **offre a chiunque voglia conoscere gli interventi di sviluppo programmati a livello nazionale, informazioni relative a territori, settori, soggetti di riferimento, tempi e costi, attraverso dati riutilizzabili**. Un portale, operativo già nel periodo 2005 con i primissimi dati sui lavori pubblici, permette di accedere liberamente ai dati dei progetti d'investimento pubblico

contenuti nel Sistema Informativo CUP. Al momento sono navigabili anche gli Incentivi alle imprese e i contributi per calamità naturali.

I risultati

Maggiore trasparenza in termini di programmazione degli interventi di sviluppo mediante la disponibilità in formato open e grafico dell'Anagrafe dei progetti del Sistema CUP.

Semplificazione delle attività di analisi dei dati riguardanti le politiche di sviluppo grazie all'integrazione del portale OpenCUP con gli altri portali open che trattano progetti di investimento pubblico.

Miglioramento della qualità dei dati provenienti dal sistema CUP con la bonifica dei CUP desueti e/o introduzione di un sistema di Tagging/attributi per l'individuazione di progetti che rientrano in specifiche iniziative (ad. Es Progetti inerenti emergenza Covid-19)

Produzione di report di sintesi dei dati pubblicati

Elaborazione e condivisione di documenti tecnici (linee guida e Template) nell'ambito delle collaborazioni attivate

Gli elementi di innovatività

Il progetto OpenCUP ha introdotto una logica di semplificazione senza rinunciare alla completezza delle informazioni open. Una sfida articolata e non immediata, quella di arrivare ad una semplice fruizione e accessibilità di dati complessi e riguardanti un settore che negli anni ha visto stratificate e frammentate le varie informazioni.

Con OpenCUP è stato aperto un patrimonio informativo su un settore chiave come quello della programmazione economica della spesa per lo sviluppo, rendendolo semplice e alla portata di tutti. Il CUP negli anni ha visto accrescere il suo ruolo di chiave di ingresso dei progetti per la spesa di sviluppo nell'ambito dei sistemi nazionali di monitoraggio e attuazione della spesa.

La partecipazione civica e l'accesso libero a dati tramite il progetto OpenCUP ha anche l'obiettivo di sensibilizzare le amministrazioni titolari dei progetti che richiedono il codice CUP a rilasciare informazioni sempre più complete ed esplicative delle iniziative che intendono realizzare, in quanto contribuiscono a far circolare dati e informazioni sempre più coerenti alle finalità della spesa pubblica.

Categoria Partecipazione e accountability

[#IoPartecipoOnline](#) - Autorità di bacino distrettuale delle Alpi orientali

L'iniziativa

Per l'elaborazione dei Piani di Gestione l'Autorità di bacino distrettuale delle Alpi orientali ha attuato un processo di partecipazione pubblica articolato nelle tre forme principali di accesso alle informazioni, consultazione e partecipazione attiva. Con il "Calendario, programma di lavoro e misure consultive" a dicembre 2018, si è avviato il processo per il riesame dei Piani di Gestione del distretto idrografico delle Alpi Orientali che ha dato avvio al ciclo di pianificazione e di attuazione delle misure previsto dalla Direttiva 2000/60/CE e dalla Direttiva 2007/60/CE per il sessennio 2021-2027. **A causa dell'emergenza sanitaria, l'Autorità di bacino ha riorganizzato l'offerta di informazione e partecipazione e progettato il percorso da remoto.** Al fine di contemperare la continuità della partecipazione dei cittadini – era in corso da gennaio a giugno 2020 la consultazione pubblica sulla Valutazione Globale Provvisoria prevista dalle direttive europee - garantire la facilità d'uso, la chiarezza di regole, procedure e la necessaria speditezza, è stato necessario rivolgere tutta l'attenzione e le risorse, le idee - anche del pubblico coinvolto in questionari di indagine - alle misure consultive di potenziamento delle attività on line e sui social network.

I risultati

Incremento dei partecipanti e dell'interazione. Nel contesto emergenziale la trasformazione della comunicazione dagli auditoria alle registrazioni e poi, con un ulteriore affinamento dei mezzi, alla diretta streaming ha quadruplicato la partecipazione agli incontri rispetto a quelli in presenza, per la flessibilità di fruizione anche in differita, garantendo inclusione e diffusione.

Risultati migliori della consultazione: maggiore rappresentatività dei contributi pervenuti durante le fasi semestrali di consultazione pubblica (gennaio-giugno 2020 per la valutazione globale provvisoria e marzo-settembre 2021 per i due progetti di piani di gestione delle acque e del rischio di alluvioni). Nella matrice influencer/interesse l'esito della consultazione ha restituito una maggior presenza e risposta di portatori d'interesse, rispetto ai consueti stakeholders con ruolo chiave, che è doveroso coinvolgere perché interessati ma che non possiedono strumenti di influenza.

Creazione di target fidelizzati: la misura del tempo di fidelizzazione dei partecipanti-spettatori di un video di un incontro di partecipazione pubblica durante la riproduzione fornisce informazioni sulle parti dello spazio partecipativo con miglior resa e sugli interventi di miglioramento per le proposte successive. Gli streaming e le riproduzioni sono analizzati con Analytics secondo le metriche di coinvolgimento (durata media e tempo di visualizzazione, cali, picchi, segmenti continui, efficacia

dell'introduzione, video popolari, crescita iscrizioni al canale). Il report di fidelizzazione restituisce risultati utili a per comprendere dove agire nell'organizzazione dei contenuti e nell'ordine di presentazione per andare verso le preferenze del pubblico.

Coerenza con bisogni del pubblico: le indagini conoscitive dei bisogni di informazione e formazione del pubblico hanno orientato i contenuti degli incontri tematici alle richieste a distanza del pubblico. La dimensione di co-design con i soggetti portatori di interessi ha consentito di ottimizzare e selezionare i contenuti rispondendo solo ai bisogni emersi. I cittadini hanno fornito a distanza contributi informati, competenti in sede anche di programmazione di eventi a tema.

Gli elementi di innovatività

L'iniziativa costituisce un prototipo ideato per rispondere ad una emergenza con l'obiettivo di dare continuità al percorso partecipativo: essa ha richiesto test empirici e simulazioni interne per apprendere validamente le modalità per offrire un servizio da remoto durante una pandemia senza rinunciare alla trattazione delle rilevanti questioni oggetto d'interesse pubblico come la tutela della risorsa idrica, la gestione del rischio idrogeologico e il governo del territorio.

L'elemento innovativo, oltre al testing preliminare, è stato anche l'uso del set di indicatori soprattutto per valutare la rispondenza dell'idea alle esigenze di coinvolgimento, intercettando i comportamenti del pubblico digitale interagente. In sostanza è la cultura della misurazione - anche di processo e non solo di risultato finale - a caratterizzare l'innovazione dell'iniziativa.

[Bilancio partecipativo di Roma Capitale](#) - Roma Capitale

L'iniziativa

Con il Bilancio Partecipativo di Roma Capitale 2019 i cittadini e l'Amministrazione hanno deciso insieme, per la prima volta, come investire 20 milioni di euro su tutto il territorio per la tutela del decoro urbano. Le proposte di intervento, presentate dai residenti a Roma e da coloro che in città studiano o lavorano, sono state pubblicate sul portale istituzionale e hanno raccolto sostegni online. Le proposte che hanno superato questo primo step sono state successivamente valutate da un Tavolo dell'Amministrazione, per un primo esame di fattibilità tecnico-economica. Al termine dei suoi lavori, il Tavolo ha ammesso 111 proposte alla consultazione finale, che si è svolta, anche in questo caso, in modalità digitale. I temi maggiormente affrontati sono stati la riqualificazione di aree verdi, piazze e spazi urbani, la creazione di percorsi ciclopedonali, aree giochi, aree cani e percorsi fitness. I risultati del voto hanno portato alla formazione di 15 graduatorie, una per ogni ambito municipale, e di un'ulteriore graduatoria di carattere intermunicipale: **le proposte che hanno ottenuto finanziamenti sono 65 e possono essere consultate nel dettaglio in un'apposita**

sezione del portale istituzionale, con i relativi importi stanziati, l'indicazione della struttura capitolina che seguirà le successive fasi di progettazione e realizzazione e con tutti gli aggiornamenti sullo stato di avanzamento dei lavori.

I risultati

Le proposte ricevute dai cittadini sono state 1.481, mentre quelle passate attraverso la mediazione dei Municipi sono stati 40, per un totale complessivo di 1.521 progetti. Temi ricorrenti sono stati la riqualificazione di piazze e aree urbane, la valorizzazione di parchi e aree verdi, la creazione di aree gioco attrezzate e aree cani. Grande attenzione anche ai temi dell'accessibilità e della sicurezza e ai percorsi di mobilità alternativa ciclo-pedonale. Su tutto, è emerso chiaro il desiderio di riappropriarsi della città, contribuendo in prima persona al processo di ri-scoperta e fruizione consapevole del territorio da parte della comunità. Le 193 proposte dei cittadini che hanno superato la prima scrematura (data dalla raccolta dei sostegni online, con soglia di sbarramento del 5%) sono state esaminate da un Tavolo dell'Amministrazione, incaricato di valutarne la sostenibilità e la fattibilità, e infine sottoposti a un'ulteriore votazione online. Nel complesso sono stati raccolti 36.128 voti da parte di circa 17mila votanti; gli interventi ammessi a finanziamento sono stati 65. I numeri della partecipazione parlano dunque di un'esperienza importante e più che soddisfacente, soprattutto se si considerano le caratteristiche ancora sperimentali dello strumento adottato dall'Amministrazione capitolina e di una familiarità con queste pratiche, da parte della comunità locale, non ancora pienamente sviluppata.

Gli elementi di innovatività

Piattaforma online dedicata; coinvolgimento attivo dei cittadini nella fase di co-progettazione. Il Bilancio Partecipativo è entrato a pieno titolo fra gli strumenti di pianificazione strategica dell'Ente.

[Un fiore e un sorriso](#) - Agenzia delle Entrate - Direzione Regionale dell'Emilia Romagna

L'iniziativa

“Un fiore e un sorriso” è il progetto promosso dalla Direzione Regionale dell'Emilia Romagna per informare e sensibilizzare tutto il personale sul tema della violenza di genere. Secondo l'organizzazione mondiale della sanità una donna su tre ha subito, nel corso della vita, abusi fisici e psicologici all'interno delle mura domestiche. Dall'inizio della pandemia, inoltre, in Italia si è manifestato un preoccupante aumento degli episodi di violenza sulle donne. Consapevoli della

diffusione sociale del fenomeno della violenza di genere e della necessità di aumentare il livello di consapevolezza sulle radici strutturali, sulle cause e sulle conseguenze per combatterla e per prevenirla si è svolta l'iniziativa "Un fiore e un sorriso" . **Con l'obiettivo di informare e sensibilizzare i colleghi ma anche di rendere il personale possibile attore di contrasto alla violenza e di ausilio a chi ne è vittima sono stati, dunque, organizzati nel mese di novembre 2020 quattro incontri per tutto il personale a cadenza settimanale con responsabili e operatori di centri antiviolenza della regione.** L'incontro conclusivo si è tenuto in concomitanza con la ricorrenza del 25 novembre, giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne. Data la situazione di emergenza pandemica gli incontri si sono svolti on line e le registrazioni dei webinar sono stati poi pubblicati sul sito intranet regionale visibili ai dipendenti dell'Agenzia delle Entrate di tutte le regioni d'Italia. Affinché arrivasse un messaggio quanto più efficace e diretto sono state coinvolte alcune delle associazioni antiviolenza attive sul territorio regionale, quali testimoni della missione di sostegno, cura e accoglienza delle vittime, ma anche dispensatrici di consigli utili a tutti per contrastarla. In particolare hanno portato la loro testimonianza, operatrici e responsabili dei centri antiviolenza, quali l'Associazione «Linea Rosa» di Ravenna, la «Casa delle donne per non subire violenza» di Bologna e l'Associazione «Nondasola» di Reggio Emilia. Gli incontri sono stati utili a capire quando si può parlare di violenza e di come individuarla, anche nelle sue forme più subdole come quella psicologica o economica ma anche a capire quali aiuti dare a chi vicino a noi è vittima di violenza e a conoscere la rete di associazioni e di istituzioni che si occupano del fenomeno. L'ultimo appuntamento è stato invece dedicato ad affrontare il problema dall'altra faccia della medaglia, ossia dal punto di vista degli uomini maltrattanti che hanno seguito un percorso di recupero. A quest'ultimo seminario dal titolo fortemente significativo, "La Violenza si cura", hanno partecipato: il Direttore Regionale, un componente del CUG dell'Agenzia delle Entrate e i responsabili del Centro «Liberiamoci dalla violenza» di Modena, che si occupa della cura degli uomini che decidono di seguire un percorso di recupero. Il seminario è stato accompagnato dalla proiezione del cortometraggio "Ma l'amore c'entra?" con la testimonianza di tre uomini maltrattanti che hanno deciso di curarsi. "Un fiore e un sorriso" è un'iniziativa che segue un percorso iniziato negli anni passati. Ricordiamo in particolare il seminario del 12 dicembre 2019, "Violenza sulle donne: è sempre questione di cultura", con gli interventi di Lucia Russo, Procuratore Aggiunto presso il Tribunale di Bologna, Susanna Zaccaria, Assessore Pari opportunità e differenze di genere Comune di Bologna e la testimonianza di Gessica Notaro

I risultati

- Maggiore consapevolezza e informazione del personale sul fattore culturale sotteso al fenomeno della violenza di genere, sull'ampiezza del concetto di violenza (non solo fisica, ma anche psicologica, economica e assistita), sugli interventi da poter fare in caso di necessità, sulla rete di associazioni e istituzioni a cui rivolgersi in caso di necessità, sul percorso di recupero degli uomini maltrattanti
 - Una visualizzazione diffusa in ambito regionale e nazionale dei webinar, del seminario e del documentario
-

-
- Feed –back positivi ricevuti dal personale
 - Segnalazione da parte di alcuni/e dipendenti di interventi effettuati in prima persona su situazioni di maltrattamento seguendo le indicazioni e i consigli dati nei webinar"

Gli elementi di innovatività

- Utilizzo della piattaforma on line che ha permesso la partecipazione attiva del personale anche durante la pandemia
 - Utilizzo di una pluralità di mezzi di comunicazione (webinar, video interviste, cortometraggio)
 - Maggiore estensione della platea dei partecipanti grazie alla non necessaria presenza fisica agli incontri
 - Partecipazione delle associazioni operanti come centri anti violenza che ha permesso un dibattito intenso e partecipato
 - Negli incontri sono state date utili indicazioni su come intervenire concretamente in aiuto di donne vittime di violenza
 - Focus sulla figura degli uomini maltrattanti, attraverso le testimonianze di uomini che hanno intrapreso un percorso di cura riconoscendo il loro disturbo e l'intervento di responsabili di un'associazione che segue il percorso di recupero di uomini maltrattanti"
-