

# **Accountability per la pubblica amministrazione**

FormezPA



Questo materiale didattico è stato realizzato da Formez PA nell'ambito del Progetto OpenRAS, in convenzione con la Regione Sardegna.

Il Progetto OpenRAS è finanziato dal POR FSE 2014-2020 (Decisione C 2014 N 10096 del 17/12/2014), Asse 4 - Capacità istituzionale e amministrativa, a valere sull'azione 11.1.1 "Interventi mirati allo sviluppo delle competenze per assicurare qualità, accessibilità, fruibilità, rilascio, riutilizzabilità dei dati pubblici".

Questo materiale didattico è distribuito con la licenza [Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](#).



*Autore:* Gianfranco Andriola

*Creatore:* Formez PA

*Diritti:* Regione Autonoma della Sardegna

*Data:* Ottobre 2017

## Accountability per la pubblica amministrazione

Da anni a questa parte la pubblica amministrazione ha trovato in internet e più in generale nelle tecnologie della comunicazione una sponda assolutamente efficace per attuare politiche di accountability e più in generale per migliorare la trasparenza della stessa pubblica amministrazione; internet a questo grande vantaggio di poter ospitare di poter pubblicare in maniera estremamente semplice maniera immediata una grande quantità di dati che raggiungono un enorme quantità di persone a un costo relativamente basso.

Se è vero comunque che internet ha portato un grosso vantaggio nelle politiche di accountability e in generale una trasparenza totale della pubblica amministrazione consentendo di pubblicare dati in maniera aggiornata, consentendo di far circolare informazioni in maniera estremamente facile che possono arrivare a chiunque è anche vero che, come dire, il mezzo influenza il contenuto, le possibilità date da internet pongono qualche limite rispetto al tema dell'accountability, rispetto al tema della trasparenza e più in generale rispetto al tema del governo aperto.

A questo proposito è opportuno iniziare ad evidenziare quelli che sono i limiti maggiori che si sono riscontrati in questi anni su questi temi e sulle politiche che hanno riguardato la trasparenza e l'accountability per provare a capire come migliorare come superare eventuali criticità che si sono manifestate in questi anni.

Proviamo quindi a vedere insieme quali sono i limiti riscontrati rispetto al tema della trasparenza dell'accountability veicolata attraverso la rete, veicolata attraverso internet. Innanzitutto uno dei problemi principali dei fenomeni che si evidenziano seguendo l'andamento di queste politiche è che molto spesso si tratta di una comunicazione unidirezionale in cui la pubblica amministrazione espone grandi quantità di informazioni in grandi quantità di dati ma trascurando l'aspetto del feedback c'è una volta questi dati hanno raggiunto le persone le associazioni le imprese che vogliono fare qualcosa con questi dati e possono dare un feedback alla pubblica amministrazione basato su quelle informazioni oggettive, spesso la pubblica amministrazione non ha predisposto dei meccanismi utili a recepire questo feedback e quindi ad ascoltare gli interlocutori esterni.

Altra criticità riscontrata è la cosiddetta decontestualizzazione e cioè che molto spesso grandi quantità di dati vengono esposti su internet ma manca un contesto utile per comprendere di che cosa trattano nel senso che spesso la pubblica amministrazione si limita ad esporre dati

ma non da elementi di contesto utili alle persone che sono esterne alla pubblica amministrazione a comprendere che cosa significano: è un tipico problema di asimmetria informativa che spesso riguarda le questioni complesse come sono quelle dell'accountability della pubblica amministrazione che mancano delle chiavi di interpretazione utili a capire di che cosa si sta parlando.

Guardando alle politiche di accountability e di trasparenze implementate negli ultimi anni si nota inoltre un fattore assolutamente peculiare e cioè che spesso la pubblica amministrazione ha preso le informazioni così come erano e le ha esposte su internet, informazioni che fino ad allora erano servite soprattutto al meccanismo interno della pubblica amministrazione quindi informazioni utili al meccanismo organizzativo, il meccanismo proprio con un linguaggio tipico della pubblica amministrazione cioè informazioni non pensate per la comunicazione ma pensate per far funzionare la pubblica amministrazione al suo interno ed è mancato questo passaggio che avrebbe molto aiutato tutti i soggetti che sono all'esterno delle pubbliche amministrazioni a comprendere meglio quali informazioni.

Altro elemento che ha caratterizzato in questi ultimi anni le politiche di accountability e di trasparenza veicolate attraverso internet è la forte struttura delle informazioni. Spesso le pubbliche amministrazioni hanno privilegiato l'aspetto quantitativo rispetto a quello qualitativo; spesso viene esposto un numero vengono esposte delle cifre, una serie di informazioni che non sono inserite in un contesto preciso, non vengono ben descritte e difficilmente gli attori che sono l'esterno possono cercare, possono comprendere davvero fino in fondo che cosa significano quei nomi e come si relazionano rispetto a un quadro più ampio.

Va detto infine che i dati che riguardano la trasparenza e l'accountability e più in generale i meccanismi con cui la pubblica amministrazione funziona, con cui orienta scelte con cui prende decisioni con cui implementa politiche, hanno una complessità propria in generale hanno una caratteristica peculiare; per dirla in maniera ancora più diretta, nel momento in cui le pubbliche amministrazioni espongono ad esempio i dati che riguardano il trasporto pubblico e il tempo che trascorre nell'attesa dell'autobus sono comprensibili e sono facili sono acquisibili da qualunque cittadino così come sono; nel momento in cui invece si espongono informazioni sul bilancio e informazioni sulle politiche, informazioni sugli stati di avanzamento delle opere pubbliche, queste informazioni hanno una complessità propria e quindi è difficile comprendere che cosa significano se non vengono dati degli elementi di contesto, se non vengono dati soprattutto delle chiavi di lettura che aiutino non solo i cittadini ma qualunque soggetto esterno alla pubblica amministrazione a comprendere che cosa significano; non sono informazioni

immediate, sono informazioni che è necessario mediare per far arrivare nel modo migliore a cittadini imprese e a qualunque soggetto ne sia interessato.

Come fare allora, come fare a superare le criticità che sono appena state evidenziate?

Può sembrare banale ma certamente la prima cosa da fare è non perdere di vista l'obiettivo finale che in questo caso è far arrivare queste informazioni ai cittadini in maniera tale che si possa creare sulla base di queste informazioni comprese da tutti un buon dibattito di portata nazionale o locale che aiuti la pubblica amministrazione a riorientare qualora dovesse essere necessario le proprie politiche.

L'obiettivo finale quindi non è esporre informazione, non è esporre dati, ma alimentare un dibattito di portata nazionale piuttosto che locale che consenta a tutti i soggetti esterni alla pubblica amministrazione di acquisire queste informazioni e qualora dovesse essere necessario proporre un feedback o proporre degli elementi correttivi che la pubblica amministrazione può acquisire può ritenere utile può implementare nell'attuazione delle proprie politiche.

Certamente questo meccanismo crea delle tensioni all'interno delle politiche di accountability, crea dei momenti in cui la pubblica amministrazione deve fare delle scelte deve operare delle scelte deve cercare di comprendere quali sono gli obiettivi finali in maniera tale da rientrare al meglio con le scelte nel momento in cui attua politiche di trasparenza e politiche di accountability e più in generale politiche di ascolto che consentono a tutti i soggetti esterni di proporre un feedback strutturato.

Una di queste tipiche attenzioni a quella tra accuratezza e complessità dei dati e comprensibilità: nel momento in cui facciamo delle letture dei dati che abbiamo pubblicato e che in qualche modo aiutano i cittadini a comprendere di che cosa si tratta comunque siamo in qualche modo viziando quell'informazione, stiamo dando un primo elemento di contesto una prima lettura che potrebbe finire per orientare in maniera non perfettamente corretta l'utente finale; in questo caso può essere utile ragionare su entrambe, da un lato dare delle chiavi di lettura che consentono immediatamente di comprendere un'informazione dall'altro assicurarsi che quelle informazioni siano esposte nella maniera più totale possibile con una forte granularità in maniera tale che chiunque voglia dare delle letture alternative rispetto una prima lettura data ai fini della comunicazione dalla pubblica amministrazione può proporre quindi può alimentare un po' un dibattito sulla base di informazioni certe e condivise da tutti.

Altro problema che si presenta sempre nel momento in cui si attua una politica di trasparenza e politiche di accountability è il problema della privacy; molto spesso nel momento in cui vengono esposte delle informazioni è difficile e complicato riuscire ad aggirare il problema della privacy ad esempio dei beneficiari di un finanziamento piuttosto che delle persone che hanno attuato una politica; in questo caso è utile sin da principio sin dal disegno di quella politica di accountability sin dal disegno di quell'azione di trasparenza tenere conto del problema della privacy e cercare di aggirarlo senza usarlo come scusa per non pubblicare quelle informazioni; va detto anche che negli ultimi anni la normativa riguardo la privacy è molto evoluta e quindi le pubbliche amministrazioni hanno dei riferimenti certi da parte ad esempio dal garante della privacy su come trattare le informazioni dei propri utenti al fine anche di garantire la trasparenza generale e l'accesso generale a quelle informazioni.

Dal momento che molto spesso si tratta di dati ragionare in termini di informazioni strutturate quindi di dati e molto spesso di open data è opportuno partire dalla qualità dei dati stessi in questo caso la qualità dei dati parte da una serie di caratteristiche oggettive che possono essere l'accuratezza, l'aggiornamento inteso come la frequenza con cui quelle informazioni vengono aggiornate, la scarsità di dati mancanti quindi la completezza dell'informazione nella sua interezza, il dettaglio di un'informazione il cosiddetto livello granulare cioè il livello cui l'informazione non può più essere scomposta, infine l'accessibilità dei dati stessi; queste sono caratteristiche oggettive, caratteristiche che riguardano i database su cui le informazioni vengono caricate e più in generale l'organizzazione che consente a quelle informazioni di essere pubblicata e aggiornata in maniera frequente.

L'open data e più in generale i dati però non sono soltanto un problema tecnico un problema di natura tecnologica ma soprattutto un problema di natura organizzativa. Molte pubbliche amministrazioni in questi anni ad esempio si sono organizzate pubblicando i dati in maniera disordinata all'interno della stessa pubblica amministrazione ad esempio ogni dipartimento ogni ufficio esponeva i propri dataset che trovavano ad esempio nel portale dei dati aperti di quell'organizzazione la propria collocazione; può essere utile per migliorare le politiche di accountability, per migliorare la trasparenza che viene percepita all'esterno della pubblica amministrazione fare un ulteriore sforzo e non limitarsi esporre dati così come sono pubblicati dai singoli uffici ma magari trovare un momento di aggregazione in cui tanti dataset tante formazioni polverizzate su diversi dataset diversi possono essere aggregati in un unico dataset più forte e più utile magari più facile da leggere a chi sta all'esterno.

E questo non è un problema che riguarda soltanto l'organizzazione in quanto tale ma spesso

la pubblica amministrazione fatica a pensare a se stessa come un unico grande ente pubblico un'unica grande organizzazione e questo aspetto si riflette molto per le politiche di open data sulle politiche di accountability più in generale nel modo in cui il paradigma del governo aperto viene acquisito dalle pubbliche amministrazioni quindi non solo fare una sforzo all'interno delle singole organizzazioni per aggregare quei dati per rendere quei dati più fruibili ma provare anche a fare uno sforzo tra enti pubblici diversi; spesso un'organizzazione ha tante organizzazioni collegate, pensiamo ad esempio alle municipalizzate piuttosto che alle in house tutti i dati che provengono da queste diverse organizzazioni possono essere aggregati insieme e ancora una volta creare un unico database più forte più utile che può più facilmente trovare l'interesse nei confronti delle persone che sono esterne alla pubblica amministrazione e aiutare meglio a comprendere quelli che sono i meccanismi interni.

In questo caso si parla dei cosiddetti dati pronti all'uso cioè dati che così come vengono esposti possono immediatamente essere utilizzati all'esterno quindi chi vuole riusare le informazioni della pubblica amministrazione non deve caricarsi della fatica di aggregare informazioni di fonte diverse farle convergere in un unico database e quindi dare una lettura di quelle informazioni ma quel data base arriva che all'esterno è già aggregato; questo aspetto è estremamente importante ed è estremamente utile da valutare nel momento in cui si attuano delle politiche di accountability, delle politiche di trasparenza in cui si porta avanti un'azione strutturata di open data all'interno della pubblica amministrazione che acquisisce degli elementi di trasparenza e di accountability utili a migliorare il modo in cui soggetti esterni la pubblica amministrazione possa accedere a quelle informazioni.

Quindi innanzitutto aggregare informazioni diverse, esporle su internet esporle attraverso i mezzi di comunicazione più semplici, ma soprattutto meta datarle cioè dare a quelle informazioni tutta una serie di elementi di contesto utili alla loro interpretazione, quindi va sempre considerato che chi è al di fuori della pubblica amministrazione spesso non comprende appieno le questioni che riguardano l'interno, spesso usa un vocabolario diverso spesso ha una formazione completamente diversa da quella che viene prodotta all'interno della pubblica amministrazione per realizzare quelle informazioni quindi è utile metadattare è utile dare tutta una serie di elementi di contesto che possono rendere queste informazioni più fruibili a chi è all'esterno.

Va inoltre detto che una buona azione di accountability una buona azione trasparenza non può prescindere da alcuni elementi che riguardano i destinatari finali di queste politiche; ad esempio è utile conoscere il proprio target di riferimento è utile capire chi più di altri andrà a

guardare quelle informazioni e in qualche modo tarare quelle informazioni proprio su questi soggetti così come è utile che i dipendenti pubblici è utile che chi sta portando avanti queste iniziative partecipi a momenti di dialogo, trovi un modo per dialogare con comunità che si stanno occupando di questi aspetti e quindi magari ragioni in logica di servizio direttamente con queste comunità e più banalmente richieda “a voi cosa serve” in maniera tale che la pubblica amministrazione sappia che taglio dare alle informazioni e come esporle.

Infine negli ultimi anni si è visto che spesso attivare degli hackaton attivare dei premi attivare delle politiche che premiano le persone che si occupano di questi temi che sono al di fuori della pubblica amministrazione porta fermento porta attenzione e riesce a far arrivare queste informazioni anche a chi normalmente se n'era fino ad allora disinteressato.

In conclusione possiamo dire che gestire le sfide dell'accountability mediata del web per una pubblica amministrazione significa certamente e innanzitutto condividere informazioni esporre informazioni attraverso internet informazioni complete e aggiornate ben metadate, informazioni che hanno degli elementi di contesto utili per tutti i cittadini che vogliono prendere quelle informazioni rielaborarle e eventualmente offrire un feedback sia agli altri cittadini che alle stesse pubbliche amministrazioni; il feedback è un momento cardine è un momento assolutamente importante per un governo che sia davvero aperto per una pubblica amministrazione che abbraccia i principi dell'accountability perché attraverso quel feedback le pubbliche amministrazioni stesse possono imparare a riorientare le proprie politiche, a cercare di capire come rendere la propria azione più aderente alle esigenze dei cittadini.

Infine certamente rendere quella informazione accattivante, rendere quelle informazioni utili per essere compresa da tutti anche attraverso delle iniziative di comunicazione ad hoc.