

# Quando un'applicazione mobile (app) è realmente gratuita? Stage4eu: esempio di bene pubblico al servizio del cittadino

Relazione di accompagnamento al [poster](#) a cura di Chiara Carlucci e Valeria Cioccolo accettato dal  
IV Convegno SISEC - Università di Torino, 30 gennaio - 1 febbraio 2020. Sessione 33

## 1. Valore e valore pubblico

Che cosa si intende per *valore*? Secondo la Treccani<sup>1</sup> “nell’economia politica classica, con riferimento a un *bene*, si distingue tra il *v. d’uso*, cioè la capacità del bene di soddisfare un bisogno, e il *v. di scambio*, la proprietà del bene di acquistare altri beni, cioè il suo prezzo relativo”. La definizione di valore *pubblico* risulta invece più difficile, perché si può associare sia al concetto di valore economico sia a quello di valore sociale. Mentre l’impresa infatti deve rispettare la logica per cui il fine è creare un valore tangibile per i propri azionisti, clienti e lavoratori, le organizzazioni pubbliche devono rispondere a finalità non solo economiche, ma anche politiche, sociali e, in generale, relative ai bisogni dei cittadini e di tutti gli altri stakeholder con cui interagiscono (Moore, 2013). Il valore pubblico dovrebbe quindi portare al miglioramento del livello di benessere sociale di una comunità, e viene perseguito da un ente capace di svilupparsi economicamente facendo leva anche e soprattutto sui propri valori intangibili quali, ad esempio, la capacità organizzativa, le competenze delle sue risorse umane, la rete di relazioni interne ed esterne, la capacità di leggere il proprio territorio e di dare risposte adeguate, la tensione continua verso l’innovazione, la sostenibilità ambientale delle scelte, contrastando il rischio di erosione dello stesso a seguito di trasparenza opaca o di fenomeni corruttivi (Gagliardo, ForumPA 2016). Oggi la creazione del valore da parte delle pubbliche amministrazioni si intreccia con la trasformazione digitale che, come ha ricordato il presidente del consiglio Giuseppe Conte al Forum PA 2019<sup>2</sup> “... è caratterizzata da una rapidità sorprendente e da un impatto davvero vasto e pervasivo in modo da rappresentare una sfida di portata epocale per le istituzioni. Il Governo e le pubbliche amministrazioni devono mostrare capacità di adattamento alla trasversalità e alla complessità di quella che si prospetta come una continua “metamorfosi”, che tocca varie dimensioni e rimette in discussione principi e istituti, nel campo del lavoro, dell’istruzione, della fiscalità, del commercio, della sicurezza, e modifica profondamente il ruolo dello Stato e dell’amministrazione”.

Cos'è cambiato oggi che le amministrazioni e gli utenti si muovono in un contesto tecnologico e informativo? Internet ha determinato nel corso di questi anni la disponibilità di documenti (atti normativi, atti amministrativi, verbali, resoconti ecc.) e dei dati (statistici e altro) che attraverso la rete si frammentano, si atomizzano (Venturini, 2018). Volendo noi restringere l’attenzione ad un campo particolare - e per molti versi poco esplorato - riguardante il patrimonio di pubblicazioni e documenti rispondente alle finalità più diverse<sup>3</sup>, si vede che internet, inizialmente usata come un

---

<sup>1</sup> <http://www.treccani.it/vocabolario/valore/>

<sup>2</sup> <https://www.progettocrescitadigitale.com/intervento-conte-forumpa/>

<sup>3</sup> Ad esempio: la «Gazzetta ufficiale», i bollettini ufficiali, gli atti parlamentari, alcuni documenti del procedimento amministrativo, gli annuari e le altre pubblicazioni periodiche del servizio statistico nazionale; i ruoli e gli annuari

semplice strumento alternativo di comunicazione e di diffusione, è diventata il luogo della disponibilità dei documenti e dei dati pubblici e, progressivamente, anche la piattaforma editoriale della PA. Secondo il Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione 2019-2021, è importante rendere operativa la trasformazione digitale dell'amministrazione italiana promuovendo un modello di interoperabilità per favorire la condivisione di dati, informazioni, piattaforme e servizi. Più recentemente inoltre è stato approvato il piano "2025: Piano Nazionale per l'Innovazione" pensato per consolidare e completare l'ecosistema per l'innovazione del paese, solo per citare due tra gli atti più recenti che si occupano della questione.

## 2. I cittadini e la PA. Il valore percepito

La disponibilità di dati pubblici e on line non sempre è sinonimo di qualità e di qualità percepita dai cittadini, i motivi sono vari. Diversi studi dimostrano che la percezione del valore della PA, è fortemente legato a come i cittadini pensano sia diffusa la corruzione nel settore pubblico. Tuttavia questo è un fenomeno sostanzialmente sopravvalutato perché fondato su dati che attengono alla percezione della corruzione anziché alla corruzione reale, anzi, più e meglio viene controllata la corruzione da parte delle autorità, più essa verrà percepita. Questo perché la sanzione stessa della corruzione rende il fenomeno più visibile e quindi anche per questo percepito maggiormente (Cassese 2018). La figura 1 dimostra che la corruzione in Italia non è così diffusa come immaginiamo, attestandosi a circa l'8% (Istat 2017). Un altro problema riguarda la grande quantità di informazioni disponibili oggi attraverso la rete. Vi sono infatti due modi per non informare, il primo è non offrire informazioni, ma l'altro è anche di fornirne troppe, troppa informazione infatti favorisce paradossalmente l'opacità della conoscenza e di conseguenza il valore che ha per i cittadini.

**PROSPETTO 1. FAMIGLIE IN CUI ALMENO UN COMPONENTE HA RICEVUTO RICHIESTE DI DENARO, FAVORI, REGALI O ALTRO IN CAMBIO DI FAVORI O SERVIZI, PER TIPO DI SETTORE, NEL CORSO DELLA VITA, NEGLI ULTIMI 3 ANNI E NEGLI ULTIMI 12 MESI.** Anno 2016, valori in migliaia e percentuali

|                                     | Nel corso della vita |            | Negli ultimi 3 anni |            | Negli ultimi 12 mesi |            |
|-------------------------------------|----------------------|------------|---------------------|------------|----------------------|------------|
|                                     | Frequenza            | %          | Frequenza           | %          | Frequenza            | %          |
| <b>ALMENO UN CASO DI CORRUZIONE</b> | <b>1,742</b>         | <b>7,9</b> | <b>597</b>          | <b>2,7</b> | <b>255</b>           | <b>1,2</b> |
| <b>SETTORI</b>                      |                      |            |                     |            |                      |            |
| Sanità                              | 518                  | 2,4        | 252                 | 1,2        | 107                  | 0,5        |
| Assistenza                          | 150                  | 2,7        | 79                  | 1,4        | 24                   | 0,4        |
| Istruzione                          | 132                  | 0,6        | 12                  | 0,1        | 6                    | 0,03*      |
| Lavoro                              | 702                  | 3,2        | 184                 | 0,8        | 52                   | 0,2        |
| Uffici pubblici                     | 411                  | 2,1        | 149                 | 0,8        | 67                   | 0,3        |
| Giustizia                           | 115                  | 2,9        | 31                  | 0,8        | 13                   | 0,3        |
| Forze dell'ordine                   | 58                   | 1,0        | 7                   | 0,1*       | 4                    | 0,1*       |
| Public Utilities                    | 102                  | 0,5        | 59                  | 0,3        | 27                   | 0,1        |

(\*) dato con errore campionario superiore al 35%

**Fonte:** Istat, 2017

amministrativi, con dati sul personale e sulla gestione. Come si è detto, ad alcuni di questi contenitori si erano già progressivamente affiancate specifiche banche dati dalla fine degli anni Settanta

### 3. Stage4eu: dal prodotto editoriale al servizio digitale

L'attuale panorama di pubblicazioni rese disponibili dalla PA, originariamente a stampa, nel corso degli anni sono state affiancate e poi del tutto sostituite dalla loro versione digitale. Se il passaggio alla versione digitale per la maggior parte delle volte ha significato mettere a disposizione semplicemente dei pdf che di fatto rappresentano la fotografia dell'impostazione cartacea, in qualche caso invece si è trattato di ripensare completamente il prodotto tradizionale che, frammentato, ha acquistato nuovo valore e nuova vita. Questa frammentazione ha portato ad esempio alla disponibilità di dati e materiali delle ricerche con licenze di utilizzo aperte, oppure in altri casi ha permesso di reinventare nuovi prodotti e diversi servizi nati proprio a partire da altri esistenti.

Un esempio è il *Manuale dello stage in Europa*. Realizzato in forma di libro da Inapp (ex Isfol) a fine 2008 con il titolo *Progetta il tuo stage in Europa*<sup>4</sup>, si proponeva di fornire informazioni approfondite per i giovani che, dopo il percorso di studi, volevano fare un'esperienza di tirocinio all'estero. Il manuale era stato pensato in forma di testo tradizionale, ha visto ben quattro edizioni e due ristampe, un vero e proprio successo editoriale. Il libro era diviso in diverse parti, "Destinazione Europa"; "Trovare uno stage"; "I protagonisti dello stage" e "Le 33 schede paese". Queste ultime comprendevano informazioni dettagliate su: gli stati membri dell'Ue, i Paesi dello Spazio economico europeo e quelli della Rete Euroguidance, in particolare descrivevano lingua e moneta, i settori economici più dinamici, il tenore di vita, le tipologie di stage, cosa fare per trovarlo e molto altro. Tra il 2008 e il 2019 il volume è stato scaricato in formato digitale quasi 10.000 volte<sup>5</sup>.

Il Manuale può essere considerato un esempio di valore e di qualità percepita dall'utente-cittadino, eppure le sue stesse diverse edizioni dimostrano che diventava facilmente obsoleto, potendo perdere perciò quel connotato di originalità, utilità e quindi valore pubblico che erano in sostanza le sue carte vincenti. Normative, indirizzi e molte delle indicazioni contenute nel testo e in particolare nella sezione più qualificante delle schede paese erano quindi costantemente da verificare e da aggiornare, un lavoro che non sarebbe stato possibile assicurare con continuità nel corso del tempo. Ma INAPP, forte proprio dell'esperienza pregressa e grazie alla spinta del digitale, ha progettato a partire dal Manuale stesso una *mobile application* (app) che aggiunge al volume cartaceo e digitale delle funzionalità tali che ne fanno qualcosa di nuovo e arricchito.

### 4. Diffusione e promozione. I dati del monitoraggio

I dati a disposizione sull'app dopo due anni dal lancio, mostrano che il progetto incontra un crescente interesse da parte del pubblico. L'unione di tre elementi importanti quali l'innovazione tecnologica, la qualità dei contenuti e una buona campagna di comunicazione, risultano vincenti. Non è stata tuttavia la gratuità del prodotto, né, almeno in una fase iniziale, la qualità di selezione degli annunci o l'innovatività delle notifiche personalizzate ad essere la carta vincente del prodotto.

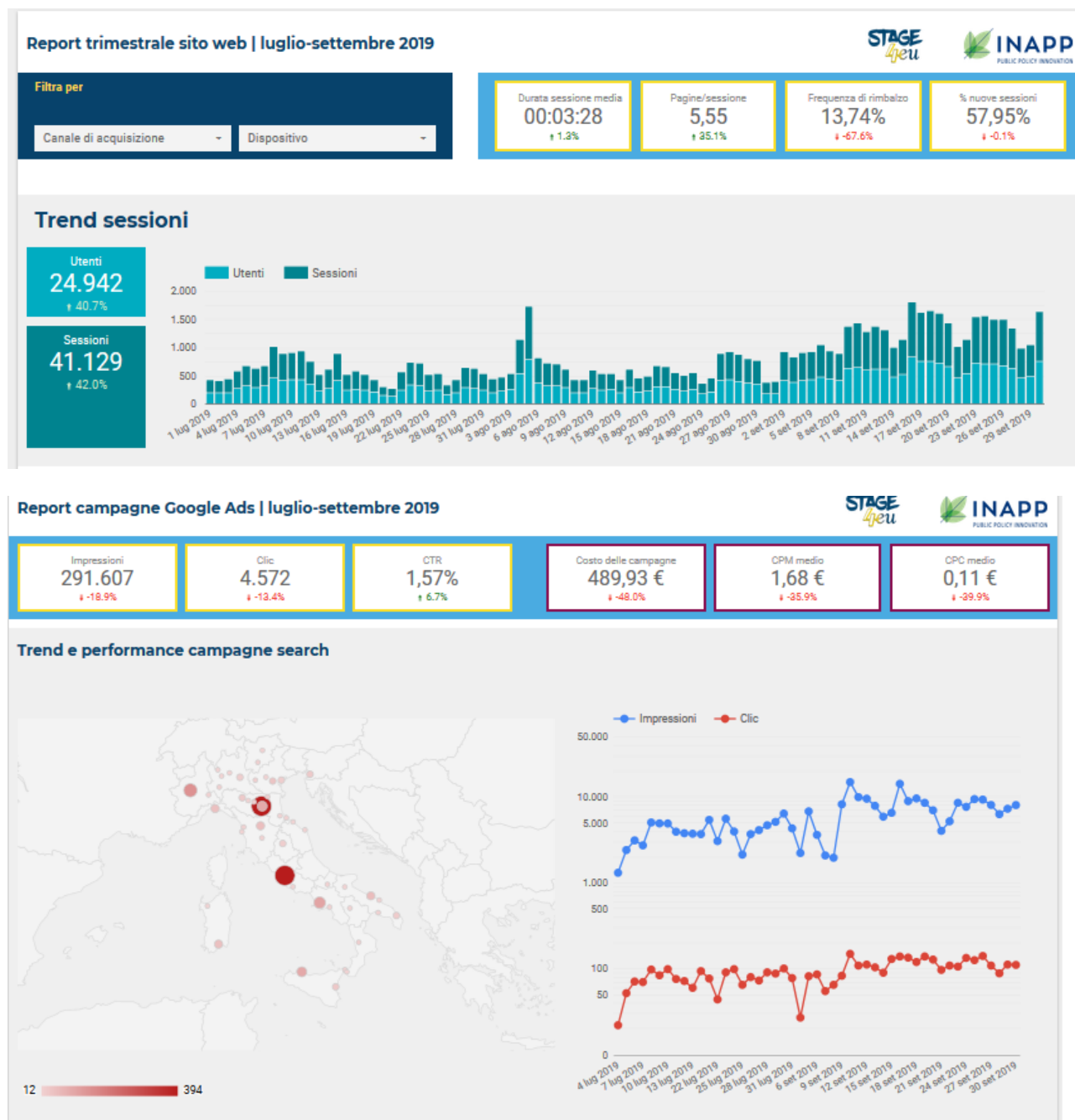
---

<sup>4</sup> Il Manuale, più volte ristampato, ha visto diverse edizioni tra il 2008 e il 2015 e può essere consultato al seguente link: <http://inapp.infoteca.it/bw5ne2/opac.aspx?WEB=INAP&SRC=SADV>

<sup>5</sup> Non si distingue tra le diverse edizioni.

È stata invece la campagna di comunicazione con il lancio sui social e sui media e l'investimento in pubblicità on line che hanno permesso alla app di crescere. Lo si nota osservando il picco di download nei giorni e periodi corrispondenti all'invio del passaggio sui media e agenzie stampa e soprattutto dell'avvio delle campagne di comunicazione on line (Figura 1)

**Figura 1 – Timeline delle sessioni e performance delle campagne di Google Ads**



Fonte: Google analytics per Stage4eu

## Conclusione

Il valore di un'app progettata da un ente pubblico come Stage4eu si scontra con numerose resistenze e pregiudizi che spesso guidano gli utenti nelle scelte. La gratuità di Stage4eu, non è richiesta nemmeno la registrazione nominativa dell'utente che la scarica, invece di favorirne la diffusione può addirittura diventare penalizzante, l'esperienza in corso e i dati raccolti infatti, hanno dimostrato che la maggiore diffusione è stata possibile grazie alla campagna di comunicazione social e media.

Questa esperienza dimostra che la stessa amministrazione può (ri)creare valore pubblico puntando non solo dando possibilità di accesso ai dati ai cittadini, ma anche attraverso un ripensamento di prodotti tradizionali che vengono trasformati in forme nuove di servizio grazie alle nuove possibilità che si hanno sfruttando la tecnologia. Il progetto Stage4eu può essere per altro ricondotto nella cosiddetta "Terza missione" di cui si sta discutendo molto in Italia negli ultimi anni che vede una nuova attenzione alle esigenze della società civile. Nella Terza missione rientrano infatti anche le attività di valorizzazione del patrimonio di beni pubblici e addirittura di Public engagement, rientrando ormai nella stessa VQR ANVUR a partire dall'esercizio 2011-2014 (Cassella 2019).

La pubblica amministrazione e l'ente di ricerca quindi si reinventa, creando nuovo significato e restituendo al pubblico il proprio patrimonio con un valore diverso e accresciuto. La possibilità di essere riconosciuto come tale ha bisogno di tempo, come dimostra la positiva esperienza di Stage4eu. E anche la comunicazione e i suoi strumenti possono aiutare il processo di arricchimento del valore pubblico e della sua percezione.

## BIBLIOGRAFIA CITATA

Carlioni E. (2014), *L'amministrazione aperta. Regole e strumenti e limiti dell'open government*, Roma, Maggioli

Cassese S. (2018), Evoluzione della normativa sulla trasparenza, *Sinapsi*, 8, n. 1, pp. 5-7  
<https://bit.ly/2tdHPQ0>

Cassella M (2019), le biblioteche accademiche e le Linee guida SUA – terza Missione/Impatto sociale dell'Anvur, *Biblioteche Oggi*, 37, n. 7, pp. 25-32

Deidda Gagliardo E. (2016), *Cosa è il Valore Pubblico, ovvero dare un senso al miglioramento delle performance*, Roma, ForumPA <https://bit.ly/2UjIUls>

Istat (2017), La corruzione In Italia: il punto di vista delle famiglie, Report Istat, 12 ottobre  
<https://bit.ly/38TQoi5>

Moore M.H. (2013), *Recognizing public value*, Cambridge, Harvard University Press, 2013

Natalini A., Vesperini G. (2015), *Il Big Bang della trasparenza*, Napoli, Editoriale scientifica

Progetto Crescita Digitale (2019), *La creazione di valore nel futuro della PA*, 20 maggio  
<https://www.progettocrescitadigitale.com/intervento-conte-forumpa/>

Venturini F. (2018), L'editoria pubblica in rete tra autonomia e controllo: dal 'feudalesimo' alla 'federazione?', *Aib Studi*, 58, n. 2 <https://aibstudi.aib.it/article/view/11773/11225>

*INAPP Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche (INAPP) è un ente pubblico di ricerca, che svolge analisi, monitoraggio e valutazione delle politiche del lavoro e dei servizi per il lavoro, delle politiche dell'istruzione e della formazione, delle politiche sociali e di tutte quelle politiche pubbliche che hanno effetti sul mercato del lavoro.*