

L'esternalizzazione della PA attraverso il WEB: rischi e opportunità

Le scoperte e le invenzioni che hanno costituito una pietra miliare per l'umanità, hanno portato cambiamenti che travalicano la funzione pratica della novità, costringendo ad una trasformazione del pensiero, ad una revisione delle certezze acquisite, a concepire nuovi modelli di società.

Il fuoco ha consentito di scaldarsi e di cucinare, ma anche di illuminare, di affumicare e quindi poter conservare i cibi, il che ha certamente comportato un mutare di abitudini, di tecniche di caccia, di relazioni sociali: la tribù, d'inverno, aveva scorte di cibo e non doveva per forza coricarsi col buio, ma poteva radunarsi attorno al fuoco e scambiarsi idee, facendo evolvere il linguaggio e la società.

L'agricoltura e l'allevamento hanno fatto diventare stanziali le tribù, il che ha comportato la nascita della proprietà privata e quindi del diritto, dell'edilizia, dell'arte, della geometria, della contabilità...

The, caffè e cioccolata hanno fatto nascere locali pubblici dove la gente usava incontrarsi, e con essi sono nati il dibattito, i dialoghi letterari, il moderno modo di confrontarsi e di parlamentare, fenomeni che, grazie agli inglesi *tea gardens*, si sono estesi anche alle donne, fino ad allora socialmente escluse dai locali di ritrovo¹.

Internet è certamente un'altra pietra miliare nella storia della civiltà, dato che l'uomo per la prima volta ha un accesso quasi completo a tutto lo scibile umano e ad un'intelligenza collettiva senza precedenti. Che poi la si usi per postare la foto del gatto è un altro discorso. Qualcuno l'ha paragonata, per importanza, all'invenzione della stampa. Personalmente lo trovo persino limitativo: nonostante la stampa, i libri e la cultura sono rimasti fenomeni elitari per moltissimo tempo. I primi libri venivano stampati a mano in tirature limitate, e normalmente venduti a fogli sciolti, spesso senza le lettere iniziali della pagina, affinché l'acquirente potesse ottenere un volume miniato e rilegato a suo gusto². Insomma, un oggetto per pochi, perché pochi potevano acquistarlo e pochi sapevano leggerlo, almeno fino a quando non si è diffusa l'istruzione obbligatoria³ e non si è arrivati alla stampa a basso costo, ma sono occorsi secoli ed ulteriori sviluppi tecnologici.

Internet, invece, ha portato una trasformazione epocale in pochi anni ed i costi relativamente contenuti hanno portato ad una democratizzazione mai vista. Anche troppo, nel senso che chiunque oggi è in grado di crearsi un proprio telegiornale su Youtube, o di pubblicare una bufala su Facebook, con la stessa visibilità di un premio Nobel.

Questa premessa per dire che ritengo normale che, con l'avvento di Internet, alcune certezze vengano messe in discussione.

A cominciare dal paradigma che per guadagnare occorre vendere un bene o un servizio: le aziende oggi più ricche sono quelle che si "regalano" ai loro utenti, ad esempio Google, Facebook o Twitter. Oppure pensiamo al concetto di acquisto di un bene: un e-book non è più una proprietà, a differenza di un libro fisico, mentre John Deere⁴ o GM⁵ rivendicano che il software che fa funzionare i loro mezzi non viene venduto, bensì dato in concessione all'utente, che quindi non è più completamente proprietario del trattore o del SUV.

Sono quindi di mente aperta e non mi stupirei se, così come ha annullato le distanze e quantomeno mitigato la distinzione fra tempo privato e tempo lavorativo, Internet facesse cadere anche il vecchio concetto di pubblico e privato. Magari da ripresentare in forma rivista

¹ Francesco Antinuzzi, *Spezie, una storia di scoperte, avidità e lusso*, Ed. Laterza.

² *Marzo Magno Alessandro, L'alba dei libri - Quando Venezia ha fatto leggere il mondo - Collezione Storica Garzanti.*

³ Per il Regno di Sardegna, nel 1859 (Legge Casati, L. 13 novembre 1859 n. 3725).

⁴ <http://www.wired.com/2015/04/dmca-ownership-john-deere/>

⁵ www.autoblog.com/2015/05/20/general-motors-says-owns-your-car-software/

o da annullare del tutto, così come molti sostengono la necessità di ripensare il concetto di copyright o lo stesso concetto di Stato, inteso in senso territoriale, che è sicuramente anacronistico sulla rete.

Internet è la prima cosa che l'umanità abbia costruito che l'umanità stessa non comprende. Il più grande esperimento di anarchia che sia mai stato fatto. Erik Smith.

Ma è proprio vero? E' giusto che Internet sia senza regole e che lo Stato non debba poter esercitare un controllo? Certamente aveva senso all'inizio, quando il cyberspazio era abitato da pochi appassionati, dotati di un forte senso dell'*hacking* etico, e che quindi potevano autoregolarsi. Meno sensato oggi, con oltre 3miliardi di utenti, ovviamente non tutti così per bene. Mi viene in mente come paragone la colonizzazione di Marte: è ovvio che i primi pionieri saranno poche persone, selezionate, motivate a raggiungere uno scopo comune e vi sarà poca necessità di controllo. Nel momento in cui i marziani saranno milioni, sarà inevitabile stabilire delle regole e, di conseguenza, istituire un apparato di polizia, un sistema giudiziario e così via.

Inoltre, se non ci pensa lo Stato, il controllo viene esercitato dai grandi *player* del WEB, quelli che ci offrono servizi gratuiti meravigliosi, purché biffiamo la casella "dichiaro di avere letto le condizioni e di accettarle integralmente...". Quella che nessuno legge mai, e che in realtà definisce i nostri diritti e doveri nel mondo virtuale (o, come giustamente scrive l'on. Quinterelli, **dematerializzato**⁶). Ad esempio Facebook, che è un gruppo (uno Stato?) di 1.3 miliardi di utenti, è stato fondato su una solida dichiarazione di principi⁷ (Costituzione?), ma poi stabilisce che può arbitrariamente rimuovere ciò che non viene ritenuto opportuno⁸. Se Mark Zuckerberg venisse morsicato da un cane, potrebbe decidere di lasciare solo foto di gatti o conigli. Questo detto in forma scherzosa, ma sicuramente tutti possono immaginare le implicazioni potenziali di una simile clausola. D'altra parte Facebook non è uno Stato democratico, ma un'azienda che esiste principalmente per remunerare gli azionisti; se le sue regole, come quelle di Google⁹, fossero la Costituzione di uno Stato, questo non sarebbe certo classificato come democratico. In questo caso il vecchio detto "a caval donato non si guarda in bocca", si ritorce contro l'utente che, non avendo pagato nulla, nulla può pretendere.

Certamente lo Stato democratico, inteso ovviamente come l'espressione della maggioranza dei suoi cittadini, non deve limitare l'uso del WEB – tranne che in casi eccezionali – e deve piuttosto garantirne l'accesso, la neutralità, la libertà di espressione e di commercio. Ma compito dello Stato è anche tutelare le fasce più deboli, prevenire e perseguire i reati, regolare le attività in accordo con i principi etici, redistribuire la ricchezza. Nel mondo reale come in quello virtuale. Anzi, proprio certe liberalizzazioni del mondo virtuale possono rendere necessario un intervento "neutralizzatore" dello Stato: i taxi o gli alberghi non possono rifiutare un cliente, devono essercene di attrezzati per i portatori di handicap, devono coprire un orario completo. Finché servono come integrazione non ci sono problemi, ma se servizi come Uber o AirBnb si sostituissero completamente all'equivalente classico, si finirebbe con l'avere zone non coperte, persone rifiutate, disabili che non trovano stanze o mezzi attrezzati. Oppure pensiamo a quei servizi "a punteggio", molto validi se il punteggio è assegnato in modo onesto, pericolosi se gestiti a livello locale, come le banche del tempo per piccoli lavori di manutenzione, in zone a forte prevalenza etnica o sociale, dove una persona percepita in qualche modo come diversa, magari per casta o religione, potrebbe ricevere un punteggio basso per discriminazione e non per incapacità oggettiva. Un ottimo

⁶ Stefano Quintarelli, *Costruire il domani - Istruzioni per un futuro immateriale*, Il Sole 24 Ore

⁷ <https://www.facebook.com/principles.php>

⁸ <https://www.facebook.com/legal/terms/update>

⁹ <https://www.google.com/policies/terms/>

esempio di intervento regolatore dello Stato a favore della concorrenza ed a tutela del cittadino è stata la portabilità del numero telefonico, che di fatto non appartiene più all'operatore, ma alla persona, che può quindi portarlo con sé e trasferirlo dove più gli conviene.

Vorrei quindi condividere qualche riflessione sui rapporti fra pubblico e privato, e soprattutto chiedermi se ha senso che alcune funzioni storicamente pubbliche vengano via via demandate ai privati.

Ciò che si sta riscontrando negli ultimi anni è una certa esternalizzazione di una serie di servizi che una volta erano affidati allo Stato, attraverso i suoi Enti ed i suoi pubblici ufficiali. Forse Internet è più un mezzo che una causa, dato che la scelta è prettamente politica ed è iniziata prima del WEB. Si è passati da uno statalismo anche troppo accentuato, che ha visto attività prettamente privatistiche in mano allo Stato – pensiamo ad esempio all'Alfa Romeo - ad una privatizzazione sempre più spinta, non solo in Italia.

Che lo Stato esista per gestire il bene comune e non per produrre auto o biscotti lo do per assodato. Però abbiamo visto negli ultimi anni nazioni democratiche come gli USA affidare missioni sempre più ampie e impegnative ai *contractors*¹⁰ (mercenari sembra brutto), demandando quindi il ruolo di difesa e di attacco a Società private, che, evidentemente, sono dotate di armi e di capacità logistiche ed operative paragonabili a quelle dello Stato. Siamo sicuri che sia una buona idea per il mantenimento della democrazia?

L'Italia, con l'introduzione della mediazione obbligatoria¹¹, ha demandato una parte dell'amministrazione della giustizia a soggetti privati.

Tuttavia una serie di compiti, ovvero quelli che devono (dovrebbero) essere svolti nell'interesse pubblico, ritengo debbano ancora essere prerogativa dello Stato. La sanità privata, apparentemente, può essere più moderna ed efficiente rispetto alla sanità pubblica, tuttavia un servizio sanitario basato esclusivamente sul bilancio di fine anno e sui dividendi da distribuire fra i soci, porta inevitabilmente a scegliere i malati più redditizi, da curare e coccolare, lasciando quelli in perdita al loro destino. Per inciso, in questo esempio nulla vieta che le due realtà coesistano pacificamente, anzi, il fatto stesso che ci sia una concorrenza fra pubblico e privato può alzare l'asticella per entrambi e portare a servizi migliori per tutti. Un po' come il software libero, che non sempre è al livello di quello proprietario, ma certamente è da stimolo perché questo migliori senza crescere troppo di prezzo.

Però la concorrenza, in determinati settori, può non essere necessariamente positiva: se un'officina di revisione si fa la fama di essere particolarmente rigorosa, mentre quella vicina fa passare di tutto, la prima, per quanto più seria e ligia, finirà col chiudere oppure adeguarsi, vanificando lo scopo per cui i controlli sono stati istituiti, mentre un apparato dello Stato, non temendo la concorrenza, dovrebbe agire solamente nel rispetto delle norme.

Analogamente, se le carte d'identità o la certificazione venissero affidate a ditte private, temo che fiorirebbe un mercato di documenti, diciamo così, diversamente autentici, più di quanto non accada già ora.

Finora mi rendo conto di avere fatto considerazioni soprattutto politiche, anche se so di non essere ad un convegno di partito, ma volevo inquadrare a grandi linee i termini generali, senza peraltro proporre soluzioni, che non sono state trovate in via definitiva neppure in tanti dibattiti filosofici dei secoli passati. Al massimo posso ricordare il vecchio motto *in medio stat virtus*, ovvero lasciare che l'iniziativa privata faccia il suo mestiere e lo Stato continui a fare il suo, quindi provveda a garantire quei servizi sanitari, infrastrutturali e di sicurezza pubblica che non devono essere gestiti con criteri meramente economici.

Il che non vuol dire che un'ASL debba pagare un pannolone 10 volte quello che costa ad un privato, ma che la gestione di determinati servizi non deve essere orientata al profitto. Neppure deve significare che gli Enti pubblici devono essere obbligati ad acquistare su un

¹⁰ <http://www.analisdifesa.it/2016/04/aumentano-i-contractors-usa-in-iraq/>

¹¹ Decreto legislativo 4 marzo 2010, n.28 (pubblicato nella G.U. n.53 del 5 marzo 2010).

portale predefinito, dove i prezzi sono tutt'altro che controllati, per di più con un'usabilità che, in regime di concorrenza, lo avrebbe portato al fallimento in due giorni. Insomma “pubblico” significa “di tutti”, non “di nessuno”:

[travi rotonde non ce n'erano]

«Ma io stamattina ne ho viste: su, per la strada, ce n'è un mucchio intero!»

«Sì, ma quelle sono per i lavori pubblici di restauro.»

Baj Ahmed mi guardò meravigliato. [...]

«*Baj Georgi*, ma perché non me l'hai detto che erano pubbliche, così le avrei raccolte subito! Io pensavo che fossero di qualcuno!» [...]

“Proprio” è tutto ciò che appartiene a una data persona, “pubblico” è un'astrazione. E l'astrazione non può essere causa di rimorsi.

Danailov Georgi, *La casa alla fine del mondo*, Ed. Beit

Che è poi la stessa ragione per cui persone specchiatamente oneste, che non si sarebbero mai neppure sognate di rubare un libro o un film, non si fanno problemi a scaricare illegalmente programmi, e-book o simili. Ed è peraltro lo stesso problema psicologico, simmetricamente opposto, che porta impiegati ligi e coscienziosi, che mai imiterebbero una firma olografa, a pretendere di avere a disposizione la firma digitale del Sindaco o del dirigente: essendo un oggetto fisico, viene vista come una dotazione d'ufficio, al pari della fotocopiatrice o della plastificatrice.

Ritornando al rapporto pubblico/privato, pensiamo alle Poste, che tagliano gli uffici (= pubblico servizio) nei paesini di montagna, alle ferrovie, che tagliano i rami secchi isolando le comunità meno redditizie. Riuscite ad immaginarvi la polizia, i vigili del fuoco, i tribunali interamente privatizzati? D'accordo, prima di *bitcoin* avrei anche faticato ad immaginarmi una moneta senza uno Stato (ah no, pardon, dimenticavo che c'era già l'esperienza dell'euro), ma resto comunque dell'idea che alcune funzioni debbano restare pubbliche.

Vi parlo dello Stato Civile, perché è l'esempio che conosco meglio, ma il discorso può valere in molti campi: il sistema di registrazione degli eventi di nascita, matrimonio e morte, come lo conosciamo oggi è nato, come sistema pubblico, in Francia, dato che fino ad allora era stata la Chiesa (dal Concilio di Trento, 1545 - 1563) a gestire i registri di battesimo, matrimonio e morte, escludendo *de facto* i non cattolici. La nascita dello stato civile segna anche il passaggio da suddito a cittadino che, per vedere riconosciuti i propri diritti, deve anzitutto dimostrare di essere nato, di appartenere a quello Stato attraverso i genitori, di avere una dimora e così via. Prima ciò che interessava era la statura fisica per tenere in mano una spada o un fucile. Se dovessimo pensare di esternalizzare funzioni di questo tipo faremmo un passo indietro, torneremmo al 1700, sostituendo il registro dei battesimi a quello dei consumatori, con le multinazionali che escludono chi per handicap o stato di povertà non è in grado di fare acquisti e non può quindi esibire un profilo interessante.

Sto esagerando? Sono pessimista?

Allora come mai l'art. 35 D.P.R. 445/00 attribuisce valore di documento a tutte le tessere rilasciate **dallo Stato**, purché munite di fotografia, mentre la nostra identità sui siti pubblici è stata affidata a Poste, TIM e Infocert?

Perché molti Comuni affidano a ditte private la gestione dei tributi e le relative verifiche, azioni di recupero crediti ecc, anzi, sono incentivati a farlo¹²? Perché esistono ditte private

¹² http://www.diritto.it/materiali/enti_locali/rossini5.html

che rilevano le violazioni del codice della strada e gestiscono tutta la pratica, per così dire, chiavi in mano? Mentre funzioni delicate, come la conservazione sostitutiva, per le quali raramente esistono professionalità adeguate all'interno dell'Ente, si impone di non esternalizzarle¹³.

Certo, oggi col telelavoro molte funzioni possono essere svolte da remoto, il che tuttavia non significa che debbano essere affidate ad una ditta esterna, magari localizzata in India o in Romania, bensì che il pubblico ufficiale, che per concorso e formazione deve agire nell'interesse dello Stato e nel rispetto delle norme¹⁴, possa anche lavorare da casa ed essere valutato in base a criteri di efficienza e non sulla mera timbratura del cartellino.

Anche per questo, sempre più si stanno spingendo cittadini e imprese ad utilizzare il WEB per consegnare pratiche ed istanze. Già il CAD obbliga a tenere i rapporti con le ditte esclusivamente in via telematica¹⁵ ed una recente sentenza sancisce la nullità degli atti effettuati con mezzi diversi¹⁶

Una volta che la pratica è telematica, fatte salve le dovute cautele riguardo la privacy e con i dovuti aggiustamenti tecnici, tutto il processo di *backoffice* può avvenire da remoto. Anche una conferenza dei servizi può essere effettuata via Skype da casa, almeno in teoria. Il passo successivo, però è di affidare la gestione della pratica al primo che capita, a ditte che assumono lo stagista per tre mesi, e che non hanno la formazione, la *forma mentis*, l'interesse a far funzionare l'ufficio che può avere un pubblico ufficiale a tempo indeterminato.

Oggi la gestione del traffico può avvenire a mezzo telecamere ed altri sistemi di rilevamento, molto spesso automatizzati, i quali possono essere anche gestiti da casa. Ma vogliamo togliere i vigili dalle strade (dove già ci stanno poco) e lasciare che la multa me la dia uno che da casa sua guarda un video? E soprattutto vogliamo che questo qualcuno sia l'impiegato di una ditta, magari situata in Lituania, che ha come unico obiettivo quello di far cassa (più di quanto già non lo sia per molti Comuni)? E non ipotizzo una gestione completamente automatizzata, sul modello della nuova AI proposta da Facebook¹⁷ o da altri sistemi di assistenza con tecnologia di intelligenza artificiale¹⁸ solo perché l'attuale regolamento privacy europeo lo vieta espressamente¹⁹. La liberalizzazione del mercato dell'energia è stata una svolta di concorrenza e di libertà, oppure i cittadini pagano di più e sono pure perseguitati dai *call center*?

Un volta era impensabile gestire il bilancio di un Comune al di fuori dell'edificio, esattamente come era impensabile per una ditta, che funzionava sulla base di archivi e procedure cartacee, esternalizzare molti servizi. Oggi tra fatture elettroniche, mandati di pagamenti on line e così via è un'operazione facilmente realizzabile. Ma un ragioniere costa al Comune 30-35.000 euro all'anno, e svolge anche altre mansioni, mentre un servizio di ragioneria da remoto costa 40.000 euro/anno, e deve essere comunque alimentato e gestito da qualcuno all'interno del Comune (che, possibilmente, sia anche in grado di controllare il lavoro svolto). Non parliamo poi di un servizio *on site*, che arriva a 400euro/giorno.

¹³ DPCM 3 dicembre 2013 Art. 7 c. 3

¹⁴ *I pubblici impiegati sono al servizio esclusivo della Nazione*. Cost. Art. 98

¹⁵ Art. 5bis D.Lgs. 82/05.

¹⁶ Consiglio di Stato, SEZ. IV – sentenza 3 maggio 2016 n. 1716.

¹⁷ <https://code.facebook.com/posts/181565595577955/introducing-deeptext-facebook-s-text-understanding-engine/>

¹⁸ http://www.repubblica.it/tecnologia/2016/02/18/news/amelia_l_algoritmo_che_uccide_i_call_center-133716496/

¹⁹ Regolamento UE 2016/679 punto 71 dei *considerando*.

L'emissione materiale di un documento d'identità può anche essere effettuata da remoto, come avviene con le patenti ed avverrà con le carte d'identità²⁰, ma resta comunque prerogativa di un Ente statale, come può essere la Zecca o la Motorizzazione. Questo, naturalmente, non significa che un dipendente infedele non lo si trovi anche lì, ma che il sistema, nel suo complesso, dev'essere progettato e gestito secondo criteri di conformità. Comunque, se vogliamo vederla dal punto di vista degli stereotipi – o della statistica – se una ditta privata è più efficiente di un Ente pubblico, problemi di falsi e truffe sono più attribuibili ai privati, che di solito sono sempre coinvolti quando si scoprono giri di patenti false, di truffe alle assicurazioni e simili. D'altra parte, la recente crisi economica insegna: neppure il sistema privato è perfetto, ed una civiltà gestita esclusivamente sulla ricerca del profitto è destinata a sgretolarsi, non ad elevarsi.

Perché non pensare allora di sfruttare le potenzialità del Web non per smantellare l'apparato pubblico, ma per rafforzarlo nei suoi aspetti peculiari, in forma moderna, e dargli la professionalità, l'efficienza e la trasparenza che il WEB può contribuire a formare?

La mia idea di PA nell'era del WEB non è l'emissione di una patente affidata ad una ditta privata o – peggio – a più ditte in concorrenza fra loro, dove l'utente può scegliere non quella più comoda, economica o seria, ma quella – diciamo così - più elastica. La mia idea di PA moderna è quella dove la patente è magari dematerializzata²¹, ma comunque rilasciata da un Ente statale, esattamente come la carta d'identità. Magari si può pensare di sfruttare la versatilità e l'immediatezza del WEB per bloccare questi documenti quando si cancella per irreperibilità una persona, oppure quando uno straniero ritorna all'estero; potrebbe essere un'interessante applicazione per sfruttare la Rete.

La mia idea di PA è un bel sistema demografico centralizzato dove – con la dovuta attenzione alla privacy – si raccolgono i miei documenti e si forma un fascicolo accessibile alle altre PA senza dover dar la caccia ai documenti sparsi in ogni Comune dove si è vissuti; è un sistema di accesso unico che mi consente di usufruire dei servizi pubblici senza impazzire, ma le cui credenziali siano gestite dallo stesso apparato, non da aziende private. E' un mondo dove i miei dati sanitari sono accessibili a tutti gli operatori medici, ma non ad altri; dove il modello delle *blockchain* è applicato per garantire la credibilità di molti apparati pubblici, dove i problemi istituzionali sono esposti e trattati come un videogame²², nel suo significato migliore, ovvero nella forma di uno spazio virtuale condiviso e collaborativo, dove simulare con fantasia e creatività le soluzioni migliori ed esplorarne le conseguenze, al fine di scegliere la strategia migliore. E' quindi un governo, centrale e locale, che può rivolgersi ai cittadini in modo più immediato, per avere un'opinione diretta sulle strade da seguire per affrontare una società sempre più complessa e sempre più rapida nell'evolversi.

La mia idea di PA del XXI secolo è un Ente che pubblichi i dati essenziali in modo trasparente e li renda accessibili a tutti, in formato aperto e leggibile da un calcolatore, in modo che il patrimonio di dati pubblici sia reso pubblico (=di tutti) per davvero, dove i riferimenti degli Enti pubblici sono tutti radunati ed accessibili²³.

E' un luogo dove i dipendenti pubblici possano formarsi attraverso videocorsi e stampa specializzata on-line, magari resi accessibili anche ai cittadini, che possano, se vogliono, avere lo stesso livello di consapevolezza dell'impiegato al quale si rivolgono, portando la capacità del WEB di creare una coscienza e conoscenza collettiva anche al mondo della PA. Ed a proposito di consapevolezza, compito dello Stato moderno è di promuovere l'alfabetizzazione digitale allo stesso modo in cui nell'800 ha promosso la scolarizzazione.

²⁰ <http://www.ilfattoquotidiano.it/2016/02/04/carta-di-identita-elettronica-al-via-di-nuovo-da-marzo-in-153-comuni-ma-e-ancora-sperimentale/2431384/>

²¹ http://www.repubblica.it/motori/sezioni/sicurezza/2016/05/16/news/patente_sullo_smartphone_ci_provano_gli_inglesi-139914668/

²² Vedasi alcuni esempi: <https://www.ecb.europa.eu/ecb/educational/economia/html/index.it.html> - <http://www.power-and-revolution.com/news.php> - <https://net.educause.edu/ir/library/pdf/ERB1208.pdf>

²³ <http://www.indicepa.gov.it/documentale/index.php>

Non fosse che per insegnare (ai Sindaci ed ai dirigenti *in primis*) che le firme digitali e le *smartcard* sono dispositivi personali da conservare con cura. Compito dello Stato era e resta redistribuire la ricchezza, che oggi è costituita non solamente più dai beni fisici, ma dalle informazioni²⁴!

Per concludere, il WEB porta infinite possibilità di gestione moderna ed efficiente della Pubblica Amministrazione, ma rischia anche di facilitare quelle scelte politiche che portano a privatizzare anche quei servizi che ritengo debbano assolutamente restare pubblici. Lo Stato dovrebbe invece usare le potenzialità del WEB per ammodernarsi e mettersi al servizio del cittadino digitale, non per auto-smantellarsi, ad esempio assegnando l'identificazione in Rete a ditte private, svuotandosi delle sue funzioni peculiari, che sono altrettanto importanti in rete, come contrappeso alla potenza dei colossi di Internet, quanto lo sono nel mondo reale.

²⁴ Immaginai conversazioni senza senso accanto alla macchinetta del caffè in un ufficio del futuro: «Quanta informazione possiedi?»; «La Svizzera è un grande paese grazie alla quantità di informazione che ha»; «Ho sentito che l'indice dell'informazione sta salendo». Bill Gates, *La strada che porta al domani*, Ed. Mondadori, 1994