

# SOMMARIO

3	<b>Premessa</b>
4	<b>Introduzione</b>
7	<b>SEZ. I - Innovare (per) una Istituzione pubblica</b>
	1.1 L'innovazione tecnologica nella Pubblica Amministrazione
	1.2 L'Agenda Digitale europea ed "Europa 2020"
	1.3 L'Agenda Digitale Lombarda
	1.4 Il Piano nazionale per l'innovazione e il Decreto "Crescita 2.0"
	1.5 Il Codice per l'Amministrazione Digitale-CAD
	1.6 Le strategie di comunicazione e le tecnologie in una Istituzione pubblica
15	<b>SEZ. II - La multicanalità</b>
	2.1 La convergenza digitale e la comunicazione multicanale
	2.2 I contenuti multimediali
	2.3 Le principali infrastrutture tecnologiche
	2.4 I siti e i portali istituzionali
	2.5 Le reti civiche, le comunità collaborative e la partecipazione on line
	2.6 Le forme emergenti di digital divide
26	<b>SEZ. III - I servizi per la Rete</b>
	3.1 Il wi-fi civico
	3.2 Le apps e la comunicazione di servizio "in modalità"
29	<b>SEZ. IV - Progettare la multicanalità</b>
	4.1 Il piano editoriale di un portale multicanale
	4.2 L'architettura di un sito/portale
	4.3 L'organizzazione della redazione multicanale
	4.4 La redazione di contenuti
37	<b>SEZ. V - Le competenze e le attività</b>
	5.1 La struttura di informazioni e servizi
	5.2 I piani editoriali per i diversi media/canali digitali
	5.3 I servizi on line personalizzati
	5.4 La "my page" (la mia pagina di accesso al web)
41	<b>SEZ. VI - Gli strumenti per la cittadinanza elettronica</b>
	6.1 Identità digitale, firma digitale, Posta Elettronica Certificata
	6.2 Intranet e la comunicazione interna
	6.3 I servizi tecnologici a supporto degli sportelli e i sistemi di CzRM
	6.4 Call Center e Contact Center istituzionali
	6.5 Piattaforme sociali, web 2.0 e le nuove modalità di ascolto
	6.6 I servizi digitali innovativi
54	<b>SEZ. VII - Produrre i contenuti</b>
	7.1 I contenuti generati dagli utenti
	7.2 Il co-design dei servizi e i processi produttivi condivisi
	7.3 Open data
	7.4 Linked data
	7.5 Big data
60	<b>SEZ. VIII - Giurisprudenza</b>
	8.1 Il diritto d'autore in Rete
	8.2 Le licenze "creative commons"
	8.3 Italian Open Data License
	8.4 I beni comuni digitali nella Pubblica Amministrazione
64	<b>SEZ. IX - Smart City e Smart Community</b>