



Il governo digitale

C'è chi lo dà per morto e chi, invece, crede ancora che possa essere la leva per rilanciare lo sviluppo del Paese. Grandi attese deluse ma anche molte *best practices* da valorizzare e mettere in rete. Quale futuro per l'e-gov?

EDITORIALE	3
Il caldo inverno che arriva da Trieste	
DALL'ANCI TOSCANA	4
Margherita Mellini	
DALLE AUTONOMIE	5
<hr/>	
IL PUNTO IL GOVERNO DIGITALE	7
Verso il modello digitale toscano	9
Per la Toscana un futuro a banda larga	10
Intervista a Federico Gelli	
La solitudine dell'e-governator	11
Giancarlo Galardi	
Se anche la giustizia "sposa" il computer	13
Olivia Bongiani	
La salute su carta. Elettronica	15
Olivia Bongiani	
Bilancio in chiaroscuro o occasione perduta?	17
Se penso bene, penso digitale	18
Intervista a Miranda Brugi	
L'e-gov alla maniera di Firenze, Livorno e Lucca	19
La misura dell'efficienza toscana	21
Antonella Galdi	
Un Paas per garantire parità di accesso	22
Sara Tavazzi	
L'altra innovazione fuori dal Comune	23
Il web sul versante delle imprese	25
Evitare la babele informatica	27
Nicola Melideo	
<hr/>	
GRANDE & PICCOLO	29
Quale rapporto tra giovani e istituzioni	
Gianni Verdi	
CONVERSAZIONI CON L'ABORIGENO	30
In direzione ostinata e contraria	
Marcello Bucci	
DIRE E FARE...	31

La disumanità del computer sta nel fatto che, una volta programmato e messo in funzione, si comporta in maniera perfettamente onesta.

Isaac Asimov

AUT@AUT



Anno XVI nuova serie numero 3 novembre 2008
Reg. Trib. di Prato nr. 180 del 8/7/1991.

Editore: Aut&Aut Associazione

Proprietà: Anci Toscana

Direttore: Marcello Bucci

Direttore responsabile: Claudio Rosati

Collegio di garanzia: Alessandro Cosimi, Alessandro Pesci, Aldo Morelli

Maurizio Bettazzi, Angelo Andrea Zubbani

Redazione: Comunica via Cavour, 8 - 50129 Firenze

tel. 055 2645261 - fax. 055 2645277

email: redazione@comunica-online.com

Collaboratori redazione: Lelio Simi, Maria Teresa Capechi, Olivia Bongiani, Margherita Mellini, Enzo Chioini, Gianni Verdi, Francesca Caponetto, Carlotta Ferretti, Elisa Casini

Grafica e impaginazione: Osman Hallulli

Pubblicità: Comunica Via Cavour, 8 - 50129 Firenze

Tel. 055.2645261 - fax 055.2645277 - email: info@comunica-online.com

Stampa: Industria Grafica Valdarnese

Anci Toscana

Prato, Via Roma 99. Tel 0574 24256 Fax 0574 29758

Firenze, Via Pietrapiana 53. Tel 055 2769972 Fax 055 2769637

posta@ancitoscana.it - www.ancitoscana.it

Per quanto riguarda i diritti di riproduzione, l'editore si dichiara pienamente disponibile a regolare eventuali spettanze per quelle immagini di cui non sia stato possibile reperire la fonte.

Le immagini provengono dal Museo dei giocattoli di Mr. Kithhara a cui la casa editrice Taschen ha dedicato il libro "Robots and Spaceships".

COMUNICA

“**C**omuni e sussidiarietà per un federalismo dei cittadini”: questo il titolo della XXV Assemblea annuale ANCI che si è tenuta a Trieste dal 22 al 25 ottobre. Un appuntamento che ha registrato una notevole affluenza di amministratori provenienti da tutta Italia e una particolare partecipazione da parte del Governo: sono intervenuti ben tre ministri – Fitto, Maroni e Calderoli. Un’occasione importante dunque per fare il punto sulle politiche delle autonomie locali, anche alla luce delle molteplici novità, sia normative che finanziarie, introdotte negli ultimi sei mesi. Roberto Maroni, ministro dell’Interno, ha incentrato il suo intervento sulla riforma del mondo delle Autonomie e sulla necessità di chiudere al più presto questo processo, promettendo tempi rapidi per il testo da portare al confronto con Regioni e Enti locali. Ed ha illustrato un pacchetto di disegni di legge dedicati a funzioni fondamentali, riforma della polizia locale, piccoli Comuni, Città metropolitane e ordinamento degli Enti locali.

Federalismo e responsabilità degli amministratori sono, secondo il ministro, parole chiave da coniugare in vari ambiti, primo tra tutti la sicurezza. «L’autorità del sindaco – ha sottolineato il ministro – deve essere uguale alla sua responsabilità di intervento e alla disponibilità di risorse». Maroni ha ricordato il fondo di 100 milioni di euro per il 2009 per finanziare interventi sul territorio relativi a progetti per la sicurezza urbana.

Ed ancora l’eliminazione del vincolo del terzo mandato per i piccoli comuni e gli interventi specifici per le nove città metropolitane. Il tutto è visto all’interno di un serrato confronto con l’Anci: «Dai sindaci – ha detto – mi aspetto contributi per valutare se le proposte avanzate sono coerenti con il principio di dare più poteri ai Comuni».

Sembra aprirsi quindi un inverno particolarmente “caldo”, come sottolineato anche dal ministro della semplificazione normativa, Roberto Calderoli, che ha dato la propria disponibilità a collaborare su bilanci e decreti legislativi, per scrivere insieme le norme e introdurre regole chiare che puniscono chi sbaglia. Calderoli ha chiarito in particolare quali sono i punti principali sui quali intervenire:

la riduzione del numero dei parlamentari, la riduzione dei privilegi, la soppressione del bicameralismo, la realizzazione di un Senato del territorio e infine un intervento bilanciato sul Parlamento e su chi governa.

I ministri leghisti dimostrano insomma di condividere fortemente con gli enti locali l’interesse per la realizzazione del federalismo fiscale e dei principi affermati nell’art. 119 della riforma del Titolo V. Secondo Calderoli «il tributo deve avere la caratteristica della territorialità, essere flessibile e manovrabile, e dare la possibilità di detrazioni, deduzioni ed esenzioni che siano amministrati da ciascun livello di governo». Non sarà quindi una politica decisa a livello nazionale e poi calata sul territorio. Al di là della soddisfazione espressa dal presidente Domenici rispetto alla disponibilità governativa, tante restano le questioni ancora aperte, come il decreto legge sulla questione del commissariamento di Regioni ed Enti locali in caso di inottemperanza rispetto ai piani di ridimensionamento e di integrazione degli istituti scolastici, su cui si è arrivati a una rottura della concertazione, o la necessità di rivedere il patto di stabilità per allentare il controllo sull’efficienza e sul contenimento della spesa

pubblica, e ripensarlo in funzione del momento attuale.

I Comuni devono avere gli strumenti per «sopravvivere» alla crisi economica e continuare a garantire i servizi alle famiglie e, anzi, proprio in relazione della crisi, i Comuni saranno ancora più sottoposti alla pressione dei cittadini per avere assistenza per superare le difficoltà.

Come ha detto anche il sindaco di Napoli, Rosa Russo Jervolino, «la centralità delle autonomie negli ultimi anni si è un po’ perduta, sia perché non sono state approvate nuove leggi in materia ma anche perché le ristrettezze economiche hanno lasciato alle Regioni uno spazio molto ampio, anche verso la gestione, invadendo in questo modo ambiti di competenza comunale». Ed ha suggerito di ripartire dal dibattito del 2001 su questi temi per rivitalizzare la nostra democrazia.

Da Trieste sembra quindi arrivare un messaggio abbastanza ottimista, nella diffusa consapevolezza che i Comuni, pur in una fase assai delicata e preoccupante, cominciano a vedere uno scenario in cui si profilano all’orizzonte i contenuti del cambiamento.

Il caldo inverno che arriva da Trieste

Servono scelte politiche non decise a livello nazionale e poi calate sui territori, ma un federalismo condiviso.

Molte le questioni ancora aperte anche se, nonostante la crisi, prevale l’ottimismo

Servizio ELIA - Enti locali in azione

Le funzioni amministrative si moltiplicano e specializzano; il quadro normativo evolve continuamente. In un tale contesto gli enti locali avvertono in maniera crescente la necessità di strumenti di supporto tecnico-amministrativo per l'approfondimento delle modalità operative più opportune ed efficaci. Spesso accade infatti che proprio i soggetti che più direttamente sono chiamati a dare risposte ai cittadini abbiano difficoltà operative concrete e vivano un senso di disorientamento. Per questo Anci Toscana, come organismo rappresentativo dei comuni, in collaborazione con lo Studio Narducci ha deciso di raccogliere le sempre più numerose sollecita-

zioni ed intervenire a supporto di amministratori e dipendenti con il nuovo servizio ELIA - Enti Locali In Azione. Uno strumento di assistenza, supporto e consulenza che sarà attivo dal 13 gennaio 2009 per cercare di rispondere in maniera rapida ai problemi amministrativi più immediati nonché offrire momenti di approfondimento tecnico-operativo. ELIA prevede tre articolazioni: PRONTO ELIA – lo sportello di orientamento in linea diretta; la NEWSLETTER DI ELIA – l'appuntamento mensile con i responsabili dei servizi comunali; ANCI TOSCANA RISPONDE – il servizio di pareri richiesti direttamente dagli enti. Per informazioni: elia@ancitoscana.it

Un Manifesto del merito nella Pa

Il sindaco di Milano Letizia Moratti ha lanciato, in occasione della XXV Assemblea nazionale ANCI a Trieste, un appello a tutti i Comuni per un Manifesto del merito nella Pa. Premialità e avanzamenti di carriera per chi è più efficiente, investimenti e risorse per ricercatori, agevolazioni fiscali a imprese che producono innovazione: questi solo alcuni punti del documento (scaricabile on line sul sito di Anci Toscana e su quello dell'ANCI nazionale). Un modo per far sì che i cittadini tornino ad avere fiducia nelle istituzioni locali e nello Stato che, per essere credibili, devono garantire innanzitutto giustizia. Un manifesto che non ha colore politico e che il sindaco di Milano ha già condiviso con i primi cittadini di Trieste, Torino e Ragusa. Invitiamo tutti gli amministratori toscani a partecipare all'iniziativa, inviando la loro adesione all'indirizzo e-mail: baldassarre@anci.it

Meeting di Viareggio: il programma

Il tradizionale incontro fra amministratori, funzionari, dirigenti ed esperti della Pa, per approfondire i provvedimenti finanziari che riguardano i bilanci degli enti locali è stato anticipato quest'anno all'11 dicembre, in considerazione dei tempi abbreviati della manovra finanziaria. Sul sito di Anci Toscana è disponibile il programma definitivo del convegno, al quale parteciperanno l'assessore regionale Bertolucci, il segretario generale ANCI Rughetti e la sua vice Dota, la direttrice scientifica Ifel Scozzese, il consulente Narducci, la dirigente Irpet Lorenzini, il vicepresidente ANCI e sindaco di Ancona Sturani. Nel pomeriggio sono previste due sessioni parallele dedicate a Personale e Ordinamento. Appuntamento a Viareggio, presso il Centro Congressi Principe di Piemonte. Per informazioni per l'iscrizione (da effettuare entro il 1 dicembre 2008): www.ancitoscana.it.

Istituzioni e governance locale

Dopo l'VIII Conferenza nazionale ANCI Piccoli Comuni di Mogliano Veneto, l'Ance Toscana promuove il IV Convegno annuale dei Piccoli Comuni toscani, dal titolo "Le istituzioni della governance locale", a Firenze il 4 dicembre. Un appuntamento promosso con il patrocinio di Regione Toscana e Provincia di Firenze, in cui si discuterà del contesto ordinamentale e finanziario e delle istituzioni toscane del governo locale. Il convegno si inserisce in un quadro più ampio di collaborazione con la Regione sulle forme di gestione associata dei servizi e delle funzioni, che prevede una serie di incontri su comune unico e unione dei Comuni, riordino delle Comunità montane, città metropolitane, esito delle gestioni associate e attuazione della legge regionale 40/2000.

Lavoro pubblico: le prospettive

Anci Toscana e ANCI nazionale hanno deciso di promuovere un convegno formativo sull'impatto del decreto legge 112/2008, convertito nella legge 133/2008 sull'organizzazione delle risorse umane negli Enti locali. La giornata, in programma il prossimo 25 novembre a Firenze, sarà dedicata infatti ai possibili effetti introdotti dalle recenti novità della 133 e dei disegni di legge in materia: tanti sono infatti gli interrogativi aperti sulla riforma del lavoro pubblico. Cosa cambierà nell'organizzazione dei dipendenti? Quali modifiche si avranno per le fonti del rapporto di lavoro? Le riforme saranno coerenti con le norme del Titolo V che prevedono l'autonomia degli Enti? A questi ed altri interrogativi cercheranno di rispondere, in un dibattito aperto a tutti i partecipanti, dirigenti della Pubblica amministrazione, docenti universitari, esperti del settore.

Cittadinanza: dieci anni di "Percorsi"

1998: anno di nascita della Consulta per l'immigrazione Anci Toscana e del suo periodico, l'inserto mensile allegato ad Aut&Aut, Percorsi di Cittadinanza. Uno strumento informativo nuovo nel panorama toscano, che ha le radici nella Carta di Intenti stilata a Livorno nel 1993, da amministratori locali e esponenti dell'associazionismo. In questi dieci anni i percorsi non sono sempre stati lineari, si sono registrati ritardi e contraddizioni nello sviluppo di politiche di inclusione, ma si sono comunque portati avanti progetti importanti di integrazione e registrate, proprio attraverso le pagine del giornale, esperienze significative nelle nostre comunità. Per "celebrare" questo traguardo si è deciso di pubblicare un'antologia del periodico, che sarà presentata in occasione della Prima Conferenza regionale sull'immigrazione a Dire&Fare.

Dalla Regione un aiuto per le piccole e medie imprese

Ammonta a sette milioni e mezzo di euro il contributo che la Regione Toscana ha deciso di dare alle piccole e medie imprese per sviluppare la propria competitività e il proprio sistema produttivo. Attraverso aiuti diretti, infatti, la Regione vuole aiutare e sostenere quei progetti che si dimostreranno innovativi e all'avanguardia, con una particolare attenzione all'acquisizione di servizi innovativi. L'ultimo bando è stato pubblicato il 15 ottobre scorso e prevede un aiuto di 200 mila euro per tre anni non rimborsabile. «Con questa opportunità spiega Ambrogio Brenna, assessore regionale alle attività produttive - le piccole e medie imprese toscane possono aumentare il loro livello di produzione e competitività, facendo la loro parte nella ripresa dell'economia». Il bando ha come beneficiarie le micro, piccole e medie imprese delle industrie alimentari e delle bevande, del tessile e dell'abbigliamento, quelle manifatturiere, dei trasporti, della produzione e distribuzione di energia elettrica, gas, costruzioni ed altre attività di servizio alle imprese.



Rischio idrogeologico, qual è la situazione della Toscana?

Il 79% dei Comuni toscani ha abitazioni in aree esposte al rischio idrogeologico e oltre il 60% di queste ha addirittura edifici industriali con il rischio di sversamenti di prodotti inquinanti nelle acque e nei terreni. Questo il risultato di un'indagine condotta da Legambiente e Protezione civile, dal titolo "Ecosistema rischio 2008", dedicata al pericolo idrogeologico. A fronte di questa situazione, soltanto il 13% dei comuni interessati ha avviato interventi di decentramento delle abitazioni dalle aree a rischio e solo per il 5% dei fabbricati industriali. Quasi il 44% dei comuni non svolge una positiva opera per la riduzione del rischio. Il dato positivo che emerge dalla ricerca è quello riguardante l'organizzazione del sistema di Protezione civile locale: il 95% delle amministrazioni si è dotato di un piano di emergenza e 8 Comuni su 10 lo hanno aggiornato negli ultimi due anni, collocandosi tra le amministrazioni comunali più preparate a reagire al rischio di calamità naturali. Tra i comuni toscani, Santa Croce sull'Arno si conferma come il comune più attivo nelle pratiche di prevenzione del rischio idrogeologico e, per il terzo anno consecutivo, sarà premiato da Legambiente.

Ecco com'è cambiata la Provincia di Grosseto

Un sistema più efficace e snello, in grado di rispondere meglio ai nuovi ruoli che le Province sono chiamate a ricoprire, razionalizzando il capitale finanziario e valorizzando le risorse umane. Questi gli obiettivi del percorso di riorganizzazione della propria struttura interna intrapreso dal 2007 dalla Provincia di Grosseto. La macrostruttura di vertice è oggi articolata in 4 aree, 14 settori e 20 servizi, che sostituiscono i precedenti 5 dipartimenti, 18 settori e 20 servizi. Il numero dei dirigenti, inoltre, è sceso da 16 a 12, con un distacco parziale ad una società partecipata. Contemporaneamente la Provincia ha avviato un percorso di ridefinizione della microstruttura con lo scopo di premiare i risultati e gli obiettivi ottenuti dai singoli dipendenti, andando oltre la logica di una produttività "collettiva" e valorizzando la professionalità di ciascun collaboratore e il contributo al miglioramento dei servizi al cittadino.

Asp "Città di Siena", per i malati di Alzheimer

Otto posti letto disponibili per i malati di Alzheimer di tutta la zona senese. Questo è ciò che offre la nuova struttura realizzata dall'Asp "Città di Siena" e inaugurata lo scorso 16 ottobre. «Il modulo - spiega Donatella Buti, presidente Asp "Città di Siena" - è il frutto di un lavoro di progettazione estremamente accurato, effettuato tenendo conto delle particolari problematiche legate alla malattia di Alzheimer». In questa prospettiva sono stati privilegiati i colori pastello, dal momento che il bianco e il nero possono procurare disturbi visivi ai malati. L'illuminazione è diffusa, perché quella diretta potrebbe causare alterazioni al comportamento, nei locali non ci sono quadri perché gli oggetti raffigurati potrebbero essere scambiati per reali e provocare allucinazioni. Sono, infine, stati previsti due percorsi differenti per far fronte al vagabondaggio, uno dei problemi principali provocati dalla malattia. Il primo percorso si trova all'interno dei locali, l'altro nel giardino, uno spazio dove gli ammalati possono liberamente muoversi in sicurezza e sotto la sorveglianza degli operatori.

"Abitare il mondo" arriva a Capannori

Il progetto, promosso da Regione Toscana e finanziato dal Ministero della Solidarietà sociale, dal Comune di Lucca e dal Gruppo volontari accoglienza immigrati, mira ad assistere gli immigrati nella ricerca di una casa e nella firma di un contratto di alloggio, anche attraverso l'ausilio di microprestiti. L'iniziativa si articola in diversi passaggi: l'intermediazione immobiliare, che consiste nell'offrire aiuti concreti nella ricerca di un alloggio e nella firma del contratto immobiliare; la concessione di microcrediti, allo scopo di coprire la caparra e le spese di stipula del contratto, nonché pagare alcune delle rate di affitto della casa. Il progetto prevede anche l'apertura di due sportelli per la gestione e l'accettazione delle richieste di sostegno e di aiuto finanziario e presentate il mantenimento dei rapporti con gli utenti anche una volta che è cessato il momento di bisogno.

Aree montane e sviluppo economico

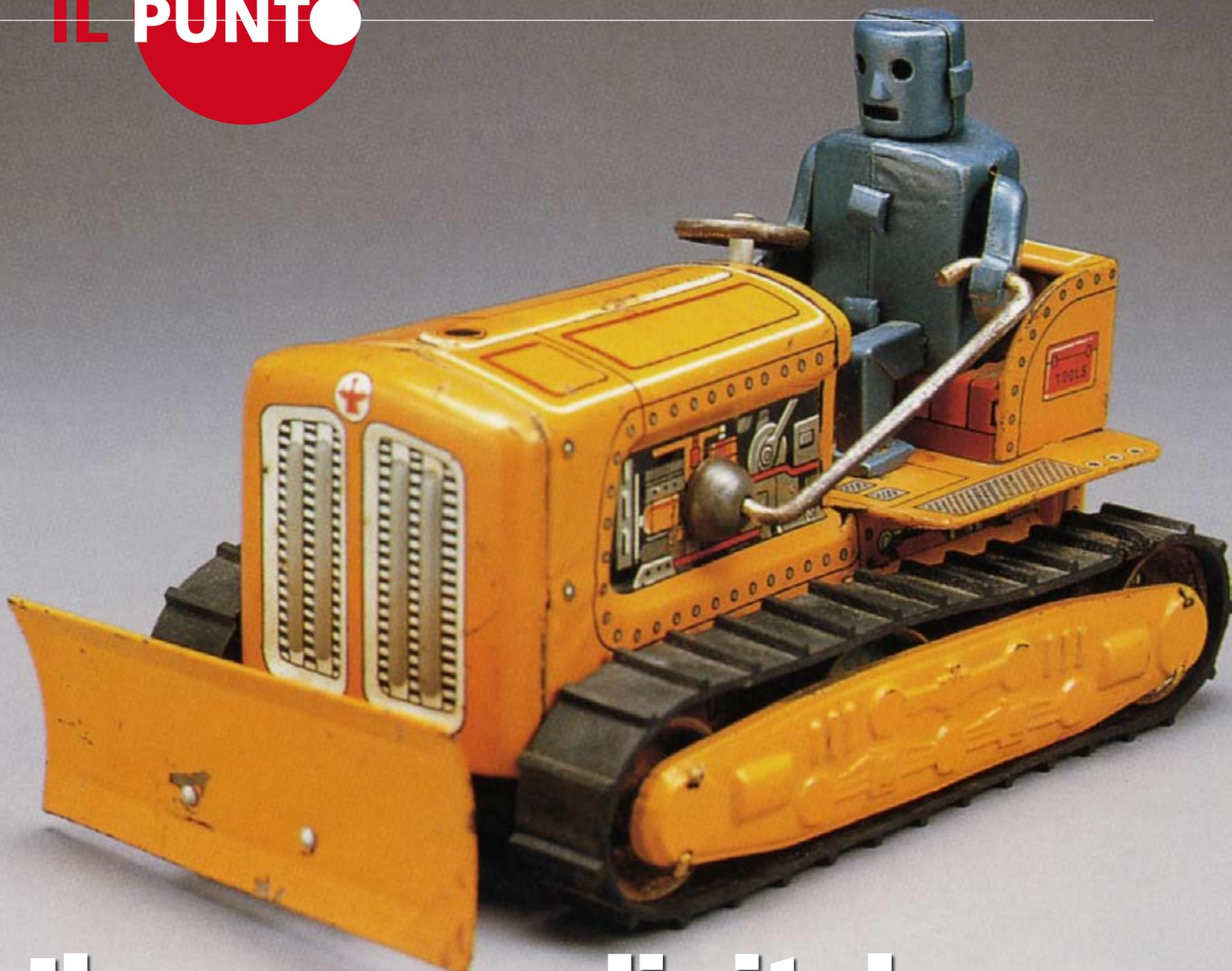
Sono 3 i milioni di euro messi a disposizione da Regione Toscana per rafforzare la rete di infrastrutture per lo sviluppo economico delle aree montane e parzialmente montane. A beneficiare dei finanziamenti saranno Comuni, Province, Enti pubblici, Comunità montane ma anche Università e Istituti di ricerca, società miste a maggioranza pubblica e fondazioni pubbliche. I fondi provengono dal nuovo programma europeo POR CreO 2007-2013 e finanzieranno quegli interventi strategici di natura sovracomunale, integrati con le politiche di sviluppo locale. Saranno ammessi i progetti che prevedono la realizzazione di aree destinate all'insediamento di imprese manifatturiere, del terziario avanzato e qualificato, di ricerca e centri di competenza relativi al trasferimento tecnologico, dell'innovazione, della ricerca industriale, delle nuove tecnologie, compresi incubatori e acceleratori di impresa nei settori *high-tech* e delle tecnologie ambientali, strutture per l'alta formazione connesse alle infrastrutture per il trasferimento tecnologico.

Gli 11 del protocollo sulla partecipazione

Lo scorso 28 e 29 ottobre i comuni di Sesto Fiorentino e Agliana hanno aderito al protocollo sulla partecipazione che Regione Toscana ha approvato lo scorso maggio. La firma, che porta ad 11 il numero delle amministrazioni aderenti, è avvenuta alla presenza dell'assessore regionale alle riforme istituzionali e al rapporto con gli enti locali, Agostino Fragai, già fautore, assieme ai cittadini, della legge sulla partecipazione. La legge e il decreto hanno lo scopo di favorire la collaborazione della cittadinanza con gli enti locali e organizzare, come già da tempo accade in Francia, dibattiti pubblici sugli interventi di importanza regionale, avviando processi partecipativi per i progetti locali. La legge toscana sulla partecipazione è stata, infatti, protagonista della Conferenza europea delle Buone pratiche nel rapporto tra pubblica amministrazione e cittadini, che si è tenuta a Parigi e, ad oggi, sono già 33 i progetti di partecipazione voluti dai cittadini che sono stati presentati alla regione e attendono di essere valutati per ricevere il via ai finanziamenti.

Zone costiere, finanziamenti per quattro Regioni

Trenta milioni di euro entro la fine del 2008. E' l'ammontare dei finanziamenti per i progetti rivolti alla zona costiera della Toscana, alla Sardegna, alla Liguria e alla Corsica sui temi dell'innovazione, dell'ambiente, della cultura e dell'accessibilità. È quanto emerso dal vertice tenutosi nel mese di ottobre a Cagliari, durante il quale è stata fatta la valutazione del primo bando di attuazione del programma transfrontaliero Italia - Francia marittimo. Le risorse stanziare ammontano a 160 milioni di euro, che in Toscana verranno utilizzati nelle province di Livorno, capofila dell'iniziativa, Grosseto, Pisa, Lucca, Massa Carrara. La riunione si è conclusa con la sigla di un documento congiunto, nel quale i rappresentanti delle quattro regioni interessate hanno sottolineato la volontà di rafforzare la cooperazione fra i territori e formulato l'ipotesi di creare un'Euroregione Alpi - Mediterraneo. Viene confermato l'avvio dei lavori relativi ai progetti approvati, il lancio di un nuovo bando per il 2009 e la scelta di dieci temi strategici per il loro approfondimento.



Il governo digitale

Si è esaurita la spinta propulsiva elettronica, frenata dalle resistenze di un sistema che, nonostante l'informatica, è restio ad un cambio di passo?

Carta e code addio? Passa per il computer facendosi largo attraverso la rete, la via più breve verso la semplificazione? Non c'è dubbio che è così. Eppure se ormai tutti, chi più chi meno, siamo abituati a convivere con computer, Internet, reti, portali o quant'altro suoni elettronico, se siamo diventati più o meno consapevolmente *english-spoken e web-oriented*, tra il dire e il fare si scopre sempre che c'è

di mezzo il mare. Elettronico, stavolta. O che siamo di fronte ad una vera e propria jungla informatica dove, tra cento progetti e mille sperimentazioni, il rischio è quello di smarrire la diritta via e di perdersi dentro una selva che è forse apparentemente meno oscura, ma non certo meno insidiosa di quelle in cui solitamente ci imbattiamo.

Nelle pagine che seguono una fotografia della Toscana che innova e si interroga su come continuare a farlo



Il governo digitale



E se (quasi) tutti noi in questi anni ci siamo più o meno faticosamente alfabetizzati informaticamente, abbiamo per questo migliorato davvero il nostro rapporto con la Pubblica amministrazione? Grazie alla democrazia informatica siamo riusciti a conquistare maggior consapevolezza? O ci sono ancora (e quanto sono vasti?) ampi spazi in cui il *digital divide*, la differenza di opportunità digitali, lo squilibrio di accesso al sistema, continua a far sì che non tutti siano sullo stesso piano e che si creino inquietanti doppie velocità non solo tra i cittadini utenti dei servizi, ma anche nei vari settori delle istituzioni?

Tante domande alle quali abbiamo cercato di dare alcune risposte, tentando di comporre un quadro organico del governo elettronico in alcuni settori strategici, Pubblica amministrazione in testa, ma non solo.

Ne è emerso un panorama estremamente variegato, nel quale le innovazioni sono molte e la sperimentazione di nuovi e interessanti progetti è all'ordine del giorno, ma anche quello di un settore in cui comincia a manifestarsi in maniera del tutto evidente un certo *electronic-stress*.

I dubbi di fondo che emergono sono almeno due.

Siamo di fronte all'esaurimento di quella "spinta propulsiva" che non molti anni fa ha portato una ventata di novità e una potente accelerazione informatica in un settore tradizionalmente lento a cambiare e da sempre abituato a viaggiare con i suoi ritmi e le sue certezze cartacee?

E ancora: la rivoluzione, o quanto meno l'evoluzione elettronica, ha davvero introdotto un mutamento di sistema, oppure è riuscita, nonostante gli sforzi e gli investimenti, soltan-

L'e-gov soffre di *electronic stress*?
Le innovazioni e le sperimentazioni sono ormai all'ordine del giorno, ma bastano i tecnologi per governare lo sviluppo della società dell'informazione o serve un generale cambio di mentalità?

to a scalfire la pelle di un pachiderma che nel complesso continua a marciare con il suo passo lento?

A questi e altri interrogativi cercano di rispondere le pagine che seguono.

La fotografia (ovviamente digitale) scattata da Aut&Aut mostra una Toscana per tanti versi all'avanguardia. Illustra le politiche della Regione, quelle di alcune Province e di tanti Comuni, non disdegnando rapide ma significative incursioni in alcuni settori delicati e fondamentali, nei quali non è facile immaginarsi un successo dell'evoluzione elettronica. Ecco quindi un approfondimento su ciò che accade in quello della Giustizia, dove si sta sperimentando la cosiddetta Cancelleria telematica, e anche un esempio di ciò che sta facendo il pianeta-Sanità per semplificare la vita a se stesso e al cittadino-paziente.

Vi mostriamo che c'è una Toscana che innova e sperimenta, ma anche che si interroga su quale sia la strada da percorrere, senza abbandonarsi a facili trionfalismi elettronici.

Ecco allora che il direttore generale per i sistemi informatici della Regione sintetizza qual è la via toscana alla crescita della società dell'informazione e di come ci siano 210 milioni di euro stanziati per questo. E l'assessore regionale allo sviluppo delle politiche di e-government aggiunge che l'obiettivo è quello di incrementare il numero delle procedure full-digital, di come cioè il tutto digitale sia un traguardo a cui puntare, anche attraverso una nuova legge che sta per varare e che si propone di favorire la ricerca e l'innovazione nel settore.

E se la Rete Telematica della Regione Toscana, vera base su cui costruire, mattone elettronico su mattone elettronico, il nuovo castel-

lo digitale, compie undici anni, sono molti i progetti che in questi anni si sono susseguiti e tanti quelli che, dopo una fase di sperimentazione e aggiustamento, rappresentano oggi ben più di una sperimentazione, offrendo a chi le sa cogliere, opportunità di semplificazione e snellimento davvero preziose.

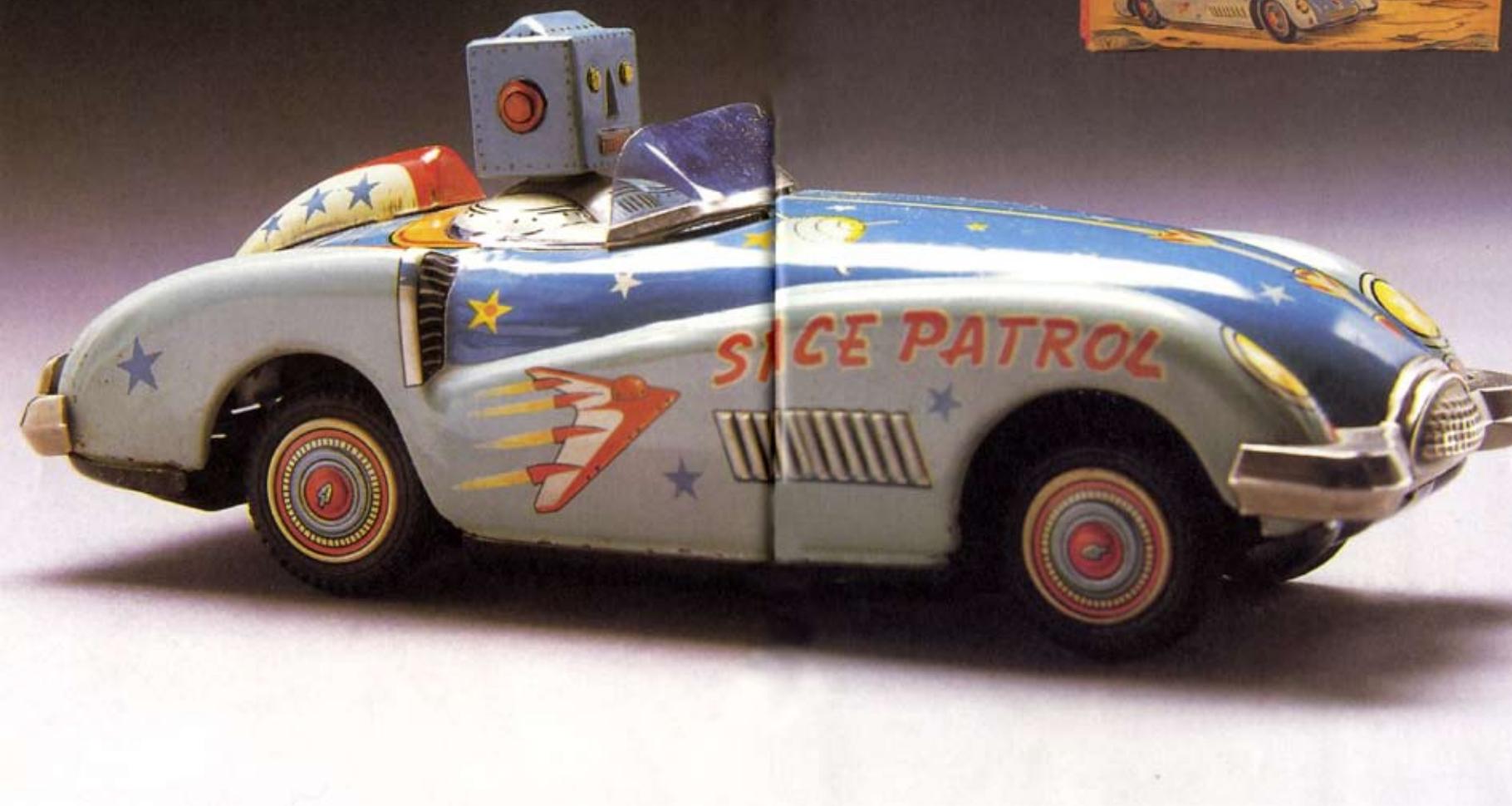
Un giudice e due avvocati descrivono invece ciò che sta accadendo nel settore-Giustizia, che è un po' l'emblema del trionfo della carta, dei faldoni, della burocrazia e della lentocrazia. Si scopre così che la Cancelleria telematica rappresenta un indubbio progresso, di cui tutti stanno godendo, ma anche che l'obiettivo è quello di arrivare al Processo telematico.

A Empoli si sta invece sperimentando quali potrebbero essere le nuove frontiere dell'elettronica applicate alla sanità. Il percorso di avvicinamento alla carta sanitaria elettronica è già delineato e anche nel settore delle pratiche di invalidità civile computerizzate ci sono amministrazioni all'opera.

Alla responsabile dell'Area innovazione dell'ANCI nazionale, ad una docente universitaria e ad alcuni amministratori locali abbiamo invece chiesto la loro valutazione sull'introduzione dei progetti di e-gov all'interno della Pubblica Amministrazione. Siamo di fronte ad un successo, o il bilancio non può che essere inevitabilmente in chiaro scuro? Vi proponiamo le loro articolate opinioni, suddivise tra chi ostenta ottimismo, addirittura entusiasmo, e chi invece pone l'accento sui problemi che tuttora esistono.

Il responsabile dell'area innovazione del Cnipa per le Regioni e gli enti locali, delinea infine un quadro, sintetico ma efficace, della composizione attuale della società dell'informazione, con i suoi pregi e i suoi difetti, concludendo con un interrogativo finale che è un po' il quesito di fondo che chi si occupa di e-gov è fondamentale che continui a porsi, e con il quale vi lasciamo alla lettura delle pagine che seguono: bastano i tecnologi per governare le politiche di sviluppo della società dell'informazione? O, detto in altre parole, può la sola tecnologia risolvere tutti i problemi se non è l'intero sistema a dare concreta dimostrazione che sta avvenendo, in ogni settore, un cambio di mentalità?

La domanda è – ovviamente – retorica e chiama tutti, amministratori, tecnici, imprese, utenti, a marciare insieme verso un futuro più informatizzato e semplificato grazie ai "cervelli elettronici" ma anche grazie al necessario cambio di mentalità in quelli umani.



Verso il modello digitale toscano

La Toscana controcorrente: 210 milioni per lo sviluppo della società dell'informazione, mentre è forte la tentazione di investire sempre meno

Proprio in un momento nel quale in molti parlano di un'occasione persa, è necessario rilanciare, nelle politiche dell'amministrazione digitale, il "modello Toscana". Insomma, se la delusione cresce per quello che la politica a livello nazionale (non ha prodotto, bisogna stare molto attenti a difendere i risultati ottenuti, perché la tentazione di ridurre gli investimenti potrebbe essere sempre più forte, e a tutti i livelli. Ne è convinto Giancarlo Galardi, direttore generale del settore Organizzazione e Sistemi informativi della Regione Toscana.

Che però è ancora convinto che la Pubblica amministrazione può ancora avere un ruolo fondamentale per indirizzare e assorbire la spinta innovativa che proviene dalla società civile, dal mondo delle imprese, dalle università. Come? La sfida è dimostrare di essere capaci davvero di mantenere forti indirizzi progettuali, unità e coerenza nel declinare a livello locale le azioni previste dai piani regionali.

Azioni che stanno puntando molto su banda larga – l'assessore regionale Federico Gelli assicura che entro il 2009 tutto il territorio toscano sarà cablato – , e-democracy ed inclusione (con progetti quali Telep@b, Paas - Punti di accesso assistiti, P.A.eS.I. - Pubblica amministrazione e stranieri immigrati, e il Town meeting), dematerializzazione (la Regione ha avviato uno specifico programma per le procedure "full digital") e soprattutto sul riuso (con un catalogo del riuso, considerato tra i più evoluti a livello nazionale).

Banda larga, e-democracy, catalogo del riuso: la sfida sembra essere quella di mantenere indirizzi progettuali forti nel declinare a livello locale le azioni previste dai piani regionali. Ne abbiamo parlato con **Federico Gelli**, vicepresidente della Regione e **Giancarlo Galardi**, direttore generale Organizzazione e sistemi informativi della Regione

Per la Toscana un futuro a banda larga

Intervista a **FEDERICO GELLI** a cura di Olivia Bongiani e Lelio Simi



Se la Toscana presenta un buon livello complessivo di diffusione delle tecnologie dell'informazione tra le famiglie, l'elemento più debole sembra ancora essere quello della presenza delle tecnologie tra le imprese, specie in una realtà come quella toscana caratterizzata da un tessuto di aziende di piccola dimensione e di micro imprese. Cosa sta facendo la Regione su questo fronte?

La Toscana sta adottando provvedimenti strategici e investendo rilevanti risorse per favorire alcuni elementi fondamentali per la competitività delle imprese. Ricordo, innanzitutto, che il governo regionale sta per varare una legge su ricerca, trasferimento e innovazione, per permettere lo sviluppo di attività innovative in settori strategici, quali le biotecnologie e le nuove tecnologie della comunicazione, imperniati su un rapporto stretto tra mondo della ricerca e impresa. Inoltre stiamo valorizzando il Patto per il lavoro e la buona occupazione, ridisegnando i distretti in modo da favorire un'allocazione ottimale di risorse e una condivisione di infrastrutture e sistemi di servizio che possano essere compatibili anche con il livello delle piccole e micro imprese. Stiamo lavorando all'estensione della banda larga a tutto il territorio regionale, passaggio fondamentale per il sistema delle imprese per il quale impiegheremo anche robuste risorse europee. Infine stiamo per varare nuove normative che dovranno, tra l'altro, limitare al massimo l'impatto della burocrazia sullo *start-up* di impresa, aumentare la capacità di risposta degli Sportelli unici per le attività produttive e rendere obbligatoria la loro attività per via telematica.

Questione digital divide. Oltre che a promuovere la cultura digitale, in questa fase ci sembra che il nodo più forte da sciogliere sia

La Regione ha avviato uno specifico programma per la dematerializzazione delle procedure e il passaggio, almeno nell'ambito della pubblica amministrazione, a processi 'full digital'

estendere la rete (in particolare la banda larga) anche in quelle aree dove i grandi gestori non hanno interesse economico a portarla...

Ripeto, la Regione ha in stato di avanzata realizzazione il programma per la connessione in larga banda di tutto il territorio regionale. Stiamo coprendo con interventi propri, autorizzati dalla Commissione europea, tutte quelle realtà dove gli investimenti infrastrutturali non potevano essere prodotti da logiche di mercato.

Entro il 2009 tutto il territorio regionale sarà cablato e potremo dire di aver praticamente superato per intero il digital divide di livello 1 (cittadini), mentre stiamo già affrontando le questioni relative al digital divide di livello 2 (imprese).

Una vera partecipazione necessita di un'interazione forte con il cittadino (che vada oltre i semplici forum e liste di discussione). La Regione sta puntando molto sulle pratiche partecipative: quali strumenti tecnologici prevede di implementare nel prossimo futuro?

Sono in sperimentazione strumenti di e-democracy particolarmente avanzati, quale la condivisione elettronica e telematica delle informazioni sulla formazione del bilancio comunale (Progetto Telep@b) e l'inclusione diretta nel sistema dei servizi dei cittadini tramite i Punti di Accesso Assistiti (PAAS). Sono ormai generalizzati gli strumenti di partecipazione diretta alla formazione delle decisioni strategiche come i town meeting, mentre sono state svolte sperimentazioni, ora oggetto di attento studio, sul voto elettronico nei vari livelli di rappresentatività. Ancora, tramite il progetto PAESI, la Regione mira a utilizzare le nuove tecnologie per estendere tutte le aree di inclusione anche ai soggetti di recente immigrazione, sviluppando il concetto di cittadinanza elettronica sia sul

fronte dei diritti che su quello della comprensione dei doveri.

Per realizzare una governance davvero efficace a tutti i livelli, diventa essenziale l'integrazione di protocolli, la condivisione (ad esempio delle banche dati) tra più soggetti e a più livelli di governo, il riuso di progetti e piattaforme. A che punto siamo su questo?

Direi al punto più avanzato a livello nazionale, basti pensare al nostro Catalogo del riuso, certificato da un centro di eccellenza presso l'Università di Pisa, che coinvolge decine di applicazioni censite in via di riuso nelle amministrazioni locali della nostra regione. Sotto il profilo dell'interoperabilità la recentissima convenzione tra Regione Toscana e Cnipa - il Centro nazionale per l'innovazione nella pubblica amministrazione - permette di rendere l'interoperabilità regionale, ormai acquisita sulla rete telematica regionale (Rtrt) tramite la specifica piattaforma di Cooperazione Applicativa (Cart), una componente strategica e un vero e proprio modello per il sistema pubblico di connettività nazionale.

L'e-gov dovrebbe essere sinonimo di semplificazione, ma riesce a tradursi sempre in uno svecchiamento delle procedure? Quanto ancora dal punto di vista organizzativo resta da fare per superare logiche burocratiche?

La Regione ha avviato uno specifico programma per la dematerializzazione delle procedure e il passaggio, almeno nell'ambito della pubblica amministrazione, a procedure 'full digital'. Non si può non tenere conto dei perduranti ostacoli normativi, organizzativi ed economici nei confronti di questo processo, però vorrei anche sottolineare come, attraverso uno specifico piano di intervento concordato con le autonomie locali (Programmi Locali) oggi è possibile contare su un primo nucleo diffuso su tutto il territorio regionale di amministrazione digitale efficace e sicura.

Però questo tipo di intervento non si limita agli enti locali: è di pochi mesi fa l'avvio del programma di dematerializzazione degli 'ordini di acquisto' tra servizio sanitario regionale e imprese farmaceutiche, primo anello della filiera che porterà in breve tempo alla completa digitalizzazione di tutto il processo, dalla formazione del fabbisogno alla fatturazione e al pagamento digitale.

La solitudine dell'e-governator

di **GIANCARLO GALARDI**

Quando raccontiamo la storia dell'innovazione nella Pubblica amministrazione della Toscana fatta di percorsi condivisi, di scelte coraggiose, di parole d'ordine quali "fare una governance di sistema", "ridurre la complessità", "abbattere tutto ciò che divide", "lavorare per una società dell'informazione per tutti", "passare dal sistema delle eccellenze all'eccellenza di sistema" e tante altre ancora, difficilmente si viene immediatamente creduti. La Toscana rappresentata è infatti quella dei "campanili", della competizione e delle distinzioni, e questo rende ancora più rilevante il lavoro che in questi anni è stato svolto e rende ancora più preziosi i risultati sin qui raggiunti per i quali ritengo sia doveroso ringraziare gli uomini e le donne che li hanno resi possibili grazie alle loro competenze, capacità e passione.

Sono risultati messi a disposizione delle istituzioni della Toscana: un sistema di governance, costituito dalla Rete Telematica Regionale Toscana (L.R. nr. 1 del 2004 e successive modifiche), nel quale sono rappresentati tutti gli enti, una infrastruttura tecnologica e di servizi diffusa su tutto il territorio regionale e parte costituente del Sistema Pubblico di Connettività nazionale (Codice digitale della Pubblica amministrazione), una programmazione regionale articolata territorialmente nei programmi locali quale elemento unitario per tutti gli investimenti in innovazione, una articolazione organizzativa costituita da centri servizio e da centri di competenza tramite la collaborazione con il sistema universitario, toscano e non solo.

Un'occasione persa?

Oggi, guardando a cosa ha prodotto la politica nazionale, alcuni parlano di occasione persa, di fallimento del e-government. Questo giudizio caratterizza un momento nel quale occorre che la Toscana difenda il proprio modello, i propri risultati perché forte sarà la tentazione, a tutti i livelli, di disinvestire nell'innovazione. Se fino ad oggi abbiamo con successo cavalcato l'onda positiva dell'innovazione annunciata, praticandola e facendo squadra, oggi



occorre rafforzare le politiche di intervento, consapevoli che sarà più difficile proseguire sul cammino del cambiamento, in un clima che si annuncia di dequalificazione dell'azione della Pubblica Amministrazione e in un contesto di risorse sempre più scarse. In questi giorni portiamo a compimento i frutti di un lavoro di mesi, che ci ha consentito di sviluppare, nella maggior parte del territorio della Toscana, la programmazione locale sul tema dello sviluppo della società dell'informazione per la quale la Regione Toscana ha stanziato oltre 10 milioni di euro, a cui si aggiunge il cofinanziamento obbligatorio degli enti pari a circa il 50%. Per i territori che non hanno ancora espresso un livello di programmazione locale, si provvederà, all'inizio del 2009, ad effettuare un bando di finanziamento per progetti di innovazione e semplificazione con dirette ricadute su cittadini e imprese in termini, oltre che di miglioramento dei livelli di servizio, di riduzione dei costi e dei tempi.

Il Programma regionale

Programmi locali, bandi e interventi diretti della Regione si collocano nell'ambito del Programma regionale per lo sviluppo della società dell'informa-

zione che prevede azioni per un totale complessivo di oltre 210 milioni di euro nel periodo 2008-2010. Un investimento importante, che può essere rilevante anche quale leva di sviluppo dei territori e delle imprese di ICT.

In un quadro di risorse scarse la Pubblica amministrazione può giocare un ruolo fondamentale nell'essere soggetto capace di indirizzare ed assorbire la capacità di innovazione espressa dal tessuto produttivo e dei servizi di ICT del sistema di imprese e dalle università della Toscana. Inoltre la gestione unitaria delle risorse e la coerenza delle progettualità costituiscono elemento di attrazione per investimenti di imprese nazionali e fattore di competizione per l'accesso ai programmi nazionali ed europei. Sfruttare questa grande opportunità sarà possibile solo se saremo capaci di mantenere unitari gli indirizzi e le azioni previsti nel programma regionale, declinati e precisati sul livello locale. La Regione Toscana farà la sua parte con particolare riferimento al tema delle infrastrutture e piattaforme tecnologiche e di servizio, ai temi di propria competenza quali la sanità, e quanto altro si riterrà vantaggioso, per funzionalità ed economie di scala, mantenere sul livello regionale. Presterà attenzione alle associazioni di comuni, alle comunità montane, alle Province e anche ai comuni capoluogo con il compito di supportare le singole realtà in una logica di coesione affinché tutti abbiano la concreta possibilità di partecipare con successo alla sfida del cambiamento attraverso la reingegnerizzazione dei processi e l'introduzione dell'innovazione tecnologica.

Entro la fine dell'anno andrà in Consiglio regionale della Toscana una proposta di legge di settore sui temi della società dell'informazione nell'ambito della quale saranno messi a sistema i temi e principi definiti nella legge n. 1 del 2004 e successive modifiche, portando a conclusione un percorso iniziato, nel lontano luglio 2007, con una delibera del Consiglio regionale che faceva nascere la Rete Telematica Regionale Toscana quale rete di soggetti (governance) e rete di servizi (e-government). ■

Gli 11 anni della Rete telematica toscana

La Rete Telematica Regionale Toscana (Rtrt) nasce nel 1997. Da quella data la comunità dei soggetti della Rtrt è cresciuta, fino a coprire tutta la Pubblica Amministrazione, e molti sono stati i servizi e i progetti attivati per suo tramite. Dunque la Rtrt è sia un'infrastruttura ramificata sull'intero territorio regionale che una comunità di soggetti che vi aderiscono.

Con l'attivazione del Tix (Tuscany internet eXchange) nel 2003 la Rtrt diventa una rete multifornitore. La Regione ha inserito una serie di attività di potenziamento, estensione ed arricchimento della Rete regionale sul territorio, per il miglioramento della cooperazione e la co-

municazione fra le organizzazioni pubbliche della Toscana e il loro rapporto con i cittadini. Il Tix è proprio uno di questi progetti, che mira ad offrire una disponibilità di banda grazie all'interconnessione tra più reti ad alta velocità e, soprattutto, una qualità certificata, in modo da garantire a tutta l'utenza pari condizioni di accesso, di costo e di qualità di servizi di rete. Oggi l'infrastruttura della Rtrt viene garantita da una pluralità di fornitori, di cui uno selezionato dalla Regione Toscana (mediante un procedimento di gara), a cui è stata affidata la realizzazione e la gestione della rete primaria. Altri, gli Internet service provider, sono accreditati attraverso un procedimento pubblico.

La mappa dei progetti, dalla A alla T

ACASA

A cura della Cna di Prato, comprende una serie di servizi ad alto valore aggiunto per innovare, qualificare e far emergere le imprese del sistema casa (circa 4.500 nelle province di Prato e Firenze) rendendole maggiormente competitive, visibili tra loro e dal mercato.

ARPA

È l'infrastruttura per l'autenticazione, l'autorizzazione e l'accesso ai servizi on line di Regione Toscana e Rtrt, il cui scopo è di identificare il soggetto che richiede un determinato servizio e di reperire le credenziali utili a determinarne sia l'abilitazione all'accesso che il profilo applicativo.

ASSO-RETE

A cura del Circondario empolesse Valdelsa, è un sistema su piattaforma tecnologica e di servizi complementare al sistema Idol (Incontro domanda offerta lavoro), per accrescere l'efficienza dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro, coinvolgendo in modo organico le associazioni di categoria e gli Uffici per l'impiego.

CDU-ONLINE

Pratiche edilizie e certificazioni urbanistiche on line a cura del Comune di Prato. Consente a professionisti interessati e singoli cittadini, collegandosi al sito del Comune di Prato, di selezionare graficamente le particelle catastali di cui vogliono ottenere il certificato di destinazione urbanistica.

CeMOL

A cura della Fondazione Centro studi e ricerche professione architetto, che ha previsto la realizzazione di un ambiente operativo, basato su tecnologia web, che consente al medico di medicina generale la compilazione on line del certificato di malattia, di validarlo con firma elettronica e di inviarlo all'Inps ed eventualmente al datore di lavoro.

COLLOC@NET

Si tratta di un sistema per l'integrazione dei servizi per il lavoro, a cura della Provincia di Arezzo. Serve ad avere una migliore gestione operativa dei servizi per l'impiego da parte degli operatori, attraverso una banca dati unica, contenente tutte le opportunità a favore degli utenti: disoccupati, occupati e imprese.

COMNET

A cura della Confcommercio Toscana, è una piattaforma regionale integrata dei servizi per le imprese del commercio, attraverso un sistema informativo a supporto delle attività di relazione tra la Confcommercio e i suoi associati.

FA.SI.

Fare sistema per la governance territoriale

A cura della Provincia di Massa Carrara, punta a sviluppare soluzioni per dare risposte ai bisogni informativi, normativi, di opportunità economica delle imprese, attraverso un costante lavoro di back office tra la Pubblica amministrazione e le altre istituzioni locali, nei confronti delle associazioni di categoria, e dei portatori di interessi settoriali che svolgono ruoli di intermediazione tra PA e imprese.

GRAAL

È un applicativo di autovalutazione di impresa (a cura della Provincia di Grosseto) che attiva una serie di strumenti e servizi on-line, che consentono alla singola azienda di monitorare e valutare il proprio andamento rispetto agli indici economici e produttivi di riferimento e di ottenere indicazioni precise su come operare.

INDICI

Invio dichiarazione di conformità impianti

Si tratta di un progetto curato dalla Provincia di Siena, che riguarda l'invio della dichiarazione di conformità degli impianti termici. Si rivolge agli impiantisti che operano nel senese e che sono tenuti, ogni anno, a redigere prima e ad inviare poi all'Amministrazione provinciale o al Comune competente circa 70.000 moduli e circa 30.000 certificati di conformità. Attraverso Indici possono farlo per via telematica. Il progetto è trasferibile a tutte le altre province toscane.

LEGALSERVE

In collaborazione con il Comune di Prato, il Comune di Firenze, le Province di Livorno e Lucca e tutti gli ordini della Toscana, è una piattaforma che rende disponibili servizi web rivolti agli avvocati e ai professionisti che operano nel settore giustizia, come l'accesso ai fascicoli dei tribunali, il libretto virtuale, le visure anagrafiche.

P@A

Piana attrattiva

A cura del Comune di Campi Bisenzio, definisce il database per l'offerta di marketing territoriale di un territorio e realizza alcuni meccanismi per la definizione dell'offerta in termini di pacchetti insediativi efficaci. Ambito della sperimentazione è il territorio della Piana fiorentina.

PAESI

Pubblica amministrazione e stranieri immigrati

Ha avuto come principale obiettivo l'implementazione della piattaforma www.immigrazione.regione.toscana.it, che consente di predisporre l'accesso telematico ai servizi che vedono coinvolti amministrazioni pubbliche e cittadini non italiani e apolidi, anche tramite l'interoperabilità telematica tra tutte le amministrazioni interessate, al fine di erogare il servizio in modo coordinato e integrato.

SIRIUS

Dematerializzazione Ciclo ordini sanità

Consentirà di mettere in collegamento attraverso il computer una struttura sanitaria e un'azienda farmaceutica, per trasmettere gli ordinativi, per concludere un acquisto senza tempi morti, né spedizioni di documenti cartacei o invii di fax. Coinvolge al momento i tre Estav, cioè le Aree vaste della Toscana più il consorzio Dafne, che unisce una ottantina di soggetti tra cui 40 aziende farmaceutiche, che insieme rappresentano circa il 73 per cento del mercato.

TOWN MEETING

Una modalità di discussione collettiva, con l'ausilio dell'elettronica e del voto individuale. La Regione Toscana l'ha sperimentata per la prima volta nel novembre 2006 a Marina di Carrara in occasione della manifestazione Dire&fare, invitando 500 cittadini scelti tra un campione significativamente rappresentativo della società toscana. L'anno successivo, questo strumento di e-democracy è stato applicato ai processi decisionali riguardanti la salute dei cittadini con una discussione incentrata sulla compartecipazione alla spesa sanitaria. Nel novembre 2008, sempre in occasione di Dire&Fare (questa volta a Firenze) la terza edizione, dedicata ai cambiamenti climatici.



Se anche la Giustizia "sposa" il computer

Diffondere la cancelleria telematica a tutti gli uffici giudiziari del territorio, ampliare la connessione fornita da Rtrt a tutti gli uffici del giudice di pace, attivare la consultazione del casellario giudiziario per gli enti aderenti alla rete, estendere il progetto Legalserve. Sono gli obiettivi che, in materia di innovazione e semplificazione nel settore della giustizia, mira a raggiungere la Regione Toscana, che nel marzo 2008 ha sottoscritto con Cnipa e Ministero della Giustizia un protocollo che punta ad ampliare i servizi già attivati sul territorio.

Ma cosa si intende in concreto per cancelleria telematica? Si tratta di un'applicazione realizzata in collaborazione con la Corte di Appello di Firenze, che consente agli avvocati, e in generale agli utenti riconosciuti dal sistema, di effettuare ricerche di provvedimenti e documenti sui fascicoli di propria competenza e di ricevere le comunicazioni che vengono inviate loro dall'ufficio giudiziario. In pratica un avvocato, invece di recarsi presso la cancelleria dell'ufficio giudiziario per conoscere la data della sentenza, o quella di scadenza, per inviare le memorie di un fascicolo, o per consultare i documenti che ha già inviato in Corte o quelli

della parte avversa, può accedere, direttamente da casa o dallo studio, al servizio on line <http://web.rete.toscana.it/cancelleria>. A questo si aggiunge la possibilità, ad esempio mentre si sta preparando la difesa di una causa in corso, di consultare le sentenze pubblicate dall'ufficio su quella determinata materia. Ad oggi questo servizio è stato attivato dai tribunali di Lucca, Prato e Pistoia. A breve ne è prevista l'estensione a quelli di Siena e Grosseto. Il sistema si sta reingegnerizzando per far aderire il tribunale di Firenze e il progetto si sta estendendo agli uffici del giudice di pace.

La Regione ha inoltre utilizzato Rtrt per connettere ad internet 24 su 38 giudici di pace che operano sul territorio regionale. Con questo progetto il cittadino che avrà bisogno di un certificato giudiziario (casellario, carichi penali) si potrà recare presso un ufficio del giudice di pace di propria scelta: qui un cancelliere, dopo aver fatto richiesta telematica all'ufficio competente, potrà stampare il documento e consegnarglielo. È stato inoltre richiesto al casellario giudiziario centrale, con il parere favorevole dell'ufficio regionale del Ministero della giustizia competente per l'informatica, l'accesso al casellario per tutti gli enti che aderiscono a Rtrt.

Un progetto, unico in Italia, che riduce i tempi degli spostamenti per gli avvocati e guarda al Processo telematico. Ne abbiamo discusso con **Giulio De Simone** (Corte di Appello di Firenze), **Fabio Cannizzaro** (Foro di Pistoia) e **Michele Lucherini** (Ordine degli avvocati di Lucca)

La difficile "smaterializzazione" della Giustizia

«È un progetto di e-gov unico in Italia». Così Giulio De Simone, consigliere della Corte di Appello di Firenze, parla della cancelleria telematica, un'esperienza la cui sperimentazione è stata avviata nel 2001, frutto della collaborazione tra la Regione Toscana e la Corte di appello di Firenze.

Ma come è nata questa iniziativa? «L'idea di partenza è stata quella di utilizzare di più le potenzialità offerte dai pc e dalla rete dei collegamenti e delle infrastrutture regionali, senza appesantire né la Regione né tantomeno il Ministero della Giustizia», spiega il giudice. «Siamo partiti dall'esperienza quotidiana del processo, che è essenzialmente scambio di informazioni, di 'pezzi di carta'. Certo, questi ultimi non sono scomparsi, ma li abbiamo affiancati: ora lo stesso contenuto

viaggia anche su strade telematiche».

Ma quali sono i vantaggi derivanti da questa sperimentazione? «Attraverso questa applicazione – precisa il consigliere della Corte di Appello – ciascuna delle parti riceve direttamente presso il proprio studio comunicazioni e documenti, riducendo la necessità di recarsi presso gli uffici, con benefici soprattutto dal punto di vista dell'alleggerimento degli spostamenti. Da questo scambio iniziale, sono poi nati ulteriori servizi: ad esempio l'iscrizione della causa o il deposito della sentenza all'Ufficio del Registro, la consultazione delle sentenze pubblicate su una certa materia». L'accesso da parte degli utenti autorizzati avviene in maniera gratuita, tramite username e password: «In otto anni – sottolinea De Simone – devo dire che non abbiamo mai avuto problemi di sicurezza.

Registriamo circa 100mila accessi l'anno, mentre gli avvocati e gli studi coinvolti sono qualche migliaio». Se resta un po' di «negligenza», gli avvocati nel complesso «si sono ben adeguati», sostiene De Simone.

In un quadro di crescente smaterializzazione, dunque, la direzione verso cui ci si sta muovendo è quella del processo telematico, che si propone di sfruttare in misura sempre maggiore le possibilità offerte dalle nuove tecnologie. Una novità? «Si sta lavorando – conclude De Simone – per mettere a punto un sistema grazie al quale i giudici di primo grado potranno ricevere per via telematica le sentenze pronunciate dalla Corte di appello relativamente a quel determinato caso».

Verso il processo telematico

Avvocato Cannizzaro, quali sono i vantaggi che ha riscontrato nell'utilizzo della cancelleria telematica?

Per esempio la non necessità di assoggettare lo studio a trasferte che la crisi del "sistema trasporti" rende lunghe ed improduttive. Infatti da quando è stata istituita presso la Corte di Appello di Firenze, la possibilità, operando in un Foro di avvocatura periferico, di accedere a tutte le notizie riguardanti una singola causa, senza necessità di ricorrere al collega del Foro fiorentino, non è più indispensabile recarsi a Firenze. In tempi passati avevo, per breve tempo, potuto sperimentare forme innovative di utilizzazione che sono state poi dimesse. Mi auguro invece che la pratica della Cancelleria telematica si rafforzi.

Quali sono a suo giudizio i limiti visto che ancora viene sfruttata solo una piccola parte delle potenzialità insite nel progetto e cosa andrebbe migliorato?

Senza dubbio dovrebbe essere fatto uno sforzo per trasformare la "Cancelleria telematica" in "processo telematico". Mi riferisco ovviamente a quel "processo", come quello civile, amministrativo, tributario, che prevalentemente non è orale. Poter trasmettere in via telematica atti giudiziari "certificati" (attraverso la firma digitale) direttamente al

giudicante, potrebbe consentire un considerevole alleggerimento del peso burocratico della Cancelleria, ridurre i pleorici ingombri del cartaceo, mettere in contatto continuo la parte, tramite il suo avvocato ed il giudice. Tutto ciò potrebbe tradursi in un considerevole risparmio di tempo e di energie, sia su di un fronte sia (soprattutto) sull'apparato giudiziario. Attraverso sistemi telematici oggi in uso comune potrebbe anche essere costituito e trasmesso, con le dovute garanzie, l'intero fascicolo della vertenza giudiziale.

Qual è l'atteggiamento degli avvocati rispetto al progetto? Viene utilizzato oppure c'è diffidenza?

Premetto che non di diffidenza si può parlare ma di "indolenza". Tutte le innovazioni all'inizio comportano una concentrazione, per modificare il proprio ambito di vita e mentale. Senza dubbio i colleghi più giovani sono favoriti, dal momento che l'informatica viene praticata quotidianamente. Tuttavia ritengo che proprio per questi sia possibile, in qualsiasi studio, operare in maniera massiccia con il "sistema". Ritengo che in una prospettiva riformatrice del processo debba essere presa in considerazione l'idea della "obbligatorietà" per ottenere dei risultati concreti che non siano relegati all'episodicità.

Cancelleria telematica: la Toscana è più avanti

Avvocato Lucherini, quali sono secondo lei i vantaggi della cancelleria telematica?

I vantaggi sono incommensurabili, grazie alla sinergia che si è creata tra la Regione Toscana, l'Ordine degli avvocati e il Tribunale di Lucca. L'Ordine era partito anni fa con una domanda di partecipazione al finanziamento per la realizzazione di un portale attraverso il quale ottenere certificati dai Comuni e la consultazione dei registri di cancelleria e ricevendo la massima disponibilità da parte del Comune e della Provincia. Questo è stato poi soppiantato da "Polis web", il programma messo a disposizione dal Ministero, che dà la possibilità all'Ordine degli avvocati di consultare lo stesso programma che è in Tribunale. Questo programma consente ad esempio di vedere se una sentenza è stata emessa o se la controparte ha depositato una memoria, ma non di visionare cosa c'è scritto: non permette insomma di leggere gli atti.

Cosa cambia per gli avvocati con la cancelleria telematica?

La cancelleria telematica toscana è più avanti rispetto a questo sistema perché consente agli avvocati la consultazione dei registri di cancelleria, la lettura delle sentenze sulla propria materia e su altre, la lettura del file degli atti

depositati, con una semplificazione eccezionale degli adempimenti e uno snellimento delle procedure. Nel caso delle sentenze, ad esempio, il Tribunale manda il file della sentenza direttamente all'Ufficio del registro, col vantaggio che il fascicolo non si muove più dal Tribunale.

Qual è a suo giudizio un limite del progetto?

È un progetto d'avanguardia, ma non avendo comportato una modifica del Codice di procedura civile, resta sempre l'esigenza che alla copia digitale si affianchi quella cartacea. Il passo successivo sarà possibile quando entrerà definitivamente in vigore il processo civile telematico, che eviterà spostamenti, ritardi, liberando di conseguenza anche risorse in Tribunale.

E gli avvocati, come hanno reagito all'introduzione di questo sistema?

A Lucca tutti gli avvocati utilizzano la cancelleria telematica.



La salute su carta. Elettronica

di **OLIVIA BONGIANNI**

Sono circa 3mila i cittadini e 150 i medici coinvolti nella sperimentazione della Carta sanitaria elettronica – uno tra i sei principali progetti inseriti nel Piano sanitario regionale 2008-2010 – la cui fase preparatoria è partita nel marzo 2008. In quella pilota (dal primo semestre 2009) saranno 6 le Aziende sanitarie a sperimentarla: Livorno, Siena, Arezzo, Firenze, Empoli e Careggi, ma il progetto punta a coinvolgere dal secondo semestre 2009 tutte le altre Aziende e i medici, raggiungendo circa 800mila cittadini, per allargarsi poi a tutta la popolazione nella terza tranche (dal secondo semestre 2010). Grazie alla Carta il cittadino avrà accesso in modo semplice e diretto alla propria storia sanitaria. Potrà consentire l'accesso ai propri dati ai medici di medicina generale, ai pediatri di libera scelta, al Pronto Soccorso, ai professionisti del sistema sanitario regionale.

Saranno conservati, nel più rigoroso rispetto della privacy, esami, referti, accessi al pronto soccorso, ma anche dati anamnestici come allergie, malattie, interventi chirurgici, ricoveri, oltre a informazioni sul consumo di farmaci e ai piani e programmi di prevenzione, come le vaccinazioni e i controlli periodi-

ci. Questo consentirà al cittadino un accesso facile, sicuro e veloce alle proprie informazioni sanitarie, e allo stesso tempo di avere meno peso e meno carta da portare con sé. Referti ed esami saranno disponibili on line e sarà possibile la costruzione di una memoria aggiornata degli eventi sanitari, con una condivisione di informazioni fra tutti i professionisti, la prevenzione e riduzione dei rischi per la salute e il recupero di informazioni anche in fase di emergenza-urgenza.

Tra i vantaggi per i medici, la possibilità di avere a disposizione, con completezza, i dati clinici del paziente, la rapidità di acquisizione degli esami, una facilitazione nella gestione del paziente cronico, l'accesso diretto al sistema unico di prenotazione utilizzando, se necessario, i canali di priorità.

La rete dei professionisti potrà disporre di uno strumento per la condivisione dei dati bio-sanitari, favorendo lo sviluppo dell'Anagrafe sanitaria aziendale e regionale unificata e l'individuazione di un catalogo unico delle prestazioni. Tra i risultati auspicati, un miglior coinvolgimento del paziente e una riduzione dei costi (meno esami ripetuti e migliore controllo dei flussi).

Consultare i referti on line? A Empoli già si può, come spiega **Nedo Mennuti**, della Asl 11, che sarà coinvolta anche nella sperimentazione della e-carta. Procedure più semplici anche per le domande di invalidità civile, con un progetto tutto dal basso che vede le amministrazioni comunali di Lucca, Prato e Arezzo in prima linea. Ce lo ha raccontato **Riccardo Del Dotto** (Comune di Lucca)

Empoli spiega il suo percorso verso la carta sanitaria elettronica

Un primo nucleo di 21 medici testerà il funzionamento del sistema



«**C**i troviamo ancora nella fase di preparazione. Abbiamo fatto la selezione dei medici che saranno coinvolti, poi dovremo fare dei corsi di

formazione per guidarli nell'utilizzo».

Così Nedo Mennuti, direttore della macroarticolazione territoriale della Asl 11 di Empoli, descrive lo "stato dell'arte" nella sperimentazione della Carta sanitaria elettronica sul territorio empolesse. Qui – ci viene spiegato – saranno in 21, tra medici di base e pediatri, a prendere parte a questa prima parte della sperimentazione. Toccherà poi a loro individuare tra i propri pazienti quelli a cui verrà consegnata la Carta.

A livello regionale si è infatti stabilito di cominciare con due categorie ben precise: i pazienti diabetici (per quanto riguarda i medici di base) e gli asmatici (per i pediatri), ponendo così l'attenzione su uno dei vantaggi che si ritiene possano derivare dall'utilizzo della Carta, ovvero il monitoraggio e la facilitazione nella gestione del paziente cronico.

D'altra parte «è anche emersa la necessità – precisa Mennuti – di

dare vita ad una sperimentazione più ampia, su un gruppo di medici che consegnino la Carta a tutti i loro pazienti». L'idea è quella di analizzare più a fondo tutte le potenzialità che questa offre, dalla costruzione di una memoria aggiornata degli eventi sanitari, alla condivisione di informazioni fra i professionisti.

«La zona in cui potrà essere attivato questo tipo di sperimentazione deve ancora essere scelta. Per quanto mi riguarda spero che possa essere Empoli», propone Mennuti. Tra i vantaggi che possono derivare dall'impiego della Carta sanitaria digitale, il direttore della macroarticolazione territoriale della Asl 11 individua come aspetto fondamentale quello di mettere in condizione strutture diverse di poter accedere ai dati, anche se si tratterà di capire quanto questo sarà impegnativo per il sistema.

Per quanto riguarda invece le criticità, «tra i nodi da affrontare, e in parte è stato già fatto – sottolinea –

c'è sicuramente il problema della privacy, poiché come è evidente quando si tratta di dati sanitari il tema è assai delicato». Nella fase iniziale, le informazioni contenute saranno quelle sui flussi sanitari, relative alla farmaceutica. In un secondo momento ci saranno anche, ad esempio, quelle dei referti di laboratorio. Su quest'ultimo punto esiste tra l'altro nell'empolese un sistema già attivo: «Da noi – spiega Mennuti – c'è un sistema che consente ai cittadini di visionare i referti direttamente on line. Non solo. Anche i medici ricevono on line i referti relativi ai loro pazienti. Questo consente sia un risparmio di carta ma anche la possibilità per il medico di effettuare un monitoraggio dei risultati relativi ai propri pazienti (l'andamento dei valori della glicemia, ad esempio) e di metterli a confronto in maniera automatica con quelli precedenti, senza che il paziente debba portarli con sé quando si reca dal medico per la visita».

Quando anche per l'invalidità si usa il digitale

Riccardo Del Dotto illustra il progetto che coinvolge Lucca, Arezzo e Prato

«**E**' un progetto nato dalla cultura della cooperazione tra le amministrazioni locali, coniugando sia l'ufficio invalidità civile sia i sistemi informativi». Così Riccardo Del Dotto, responsabile servizi informativi del Comune di Lucca, parla della nascita del progetto "Sistema pratiche invalidità civile elettroniche" che, sostenuto da un protocollo di intesa, ha preso il via alla fine del 2007 a Lucca, poi ad Arezzo e ora sta partendo a Prato. Si tratta di una soluzione applicativa per la gestione delle pratiche di invalidità civile (inserimento, consultazione, sicurezza, controlli...) che nasce dal basso – cioè dalle singole amministrazioni – e che trova le sue radici nei cambiamenti nella normativa per l'ottenimento dell'invalidità civile, a seguito ai quali i Comuni hanno acquisito nuove competenze e si sono dotati di nuovi adempimenti nella gestione delle pratiche. «Trattandosi di una situazione nuova – spiega Del Dotto – ciascuno ha cercato una soluzione, anche

se poi non sempre l'ha trovata, dando vita a soluzioni diverse da Comune a Comune, con differenti livelli di sofisticazione». Nel caso del progetto che vede insieme i Comuni di Lucca, Prato e Arezzo una delle ipotesi è stata quella di stare dentro agli standard della Rtrt, così da non essere vincolati a tecnologie proprietarie. A questa si è aggiunta l'idea di «un prodotto che fosse riutilizzabile da altre amministrazioni, ed abbiamo chiesto alla Regione di sostenerlo economicamente. Non solo. Adesso stiamo ragionando con la Regione Toscana per trovare il modo di far evolvere il progetto, che è stato messo a 'Catalogo di riuso' regionale: Pistoia ad esempio lo sta già adottando, mentre altri stanno facendo le loro valutazioni». Tra i nuovi sviluppi, uno degli auspici è che «i patronati possano partecipare attivamente alla gestione della pratica».

Il "Sistema pratiche invalidità civile elettroniche" si va ad affiancare ed è complementare a quello portato avanti dalla Regione Toscana (il Progetto

operativo invalidità civile) con cui la Regione stessa e l'Inps puntano a realizzare un canale di comunicazione basato su standard aperti, per effettuare lo scambio di informazioni tra i diversi attori coinvolti nel processo di definizione della pratica di invalidità civile.

L'obiettivo è quello di sviluppare servizi orientati al cittadino e alle organizzazioni preposte alla predisposizione delle domande (patronati, associazioni di categoria), tra cui c'è la consultazione dello stato della pratica durante tutto il suo iter. Riguardo invece ai servizi rivolti alle amministrazioni coinvolte nell'erogazione del servizio, il sistema punta all'eliminazione degli scambi cartacei tra le amministrazioni che prendono parte alla sperimentazione, attraverso l'utilizzo dell'infrastruttura di cooperazione applicativa e la trasmissione delle informazioni in forma digitale tramite questa architettura, oltre alla possibilità, anche in questo caso, di consultare lo stato delle pratiche.



Bilancio in chiaroscuro o occasione perduta?

Quali esperienze sono realmente emerse e quali risultati sono stati ottenuti concretamente dall'introduzione dei progetti di e-gov? Lo abbiamo chiesto a **Miranda Brugi** (Università di Padova), **Antonella Galdi** (Anci), **Sara Tavazzi** (Ancitel Toscana) e ad altri rappresentanti di amministrazioni comunali toscane

Dopo aver investito molto (anche a livello finanziario) sui sistemi di e-gov, i risultati ottenuti per le autonomie locali sono stati all'altezza dell'impegno profuso e delle aspettative che si sono create? La domanda ha certo bisogno di una risposta articolata, ma la sensazione sempre più diffusa è che siamo di fronte ad un'occasione che in molti non sono stati messi in grado di cogliere. Non a caso il dibattito intorno al governo digitale nella Pa si tinge oggi di

toni sempre più pessimistici. Ne sono un esempio due titoli di convegni organizzati in questi ultimi tempi: "l'e-gov è morto?", e anche: "Un'occasione perduta?"

Il punto centrale è probabilmente la consapevolezza che l'introduzione delle nuove tecnologie ha contribuito a cambiare poco o niente la percezione dell'ente pubblico da parte dei cittadini e il suo livello di efficienza. Anche perché i cittadini e le imprese vogliono soprattutto una cosa: servizi più efficaci, utili e personalizzati, per la soddi-

sfazione dei loro bisogni.

Eppure di buone pratiche gli Enti locali ne segnalano molte, e molte le troverete anche in questo numero di Aut&Aut. Il problema allora è il ruolo che i Comuni devono sempre di più assumere anche nella fase progettuale delle strategie, nella definizione concreta delle azioni da intraprendere per rendere tutti i diversi livelli di governo attori, e non semplici comprimari, del processo di innovazione.

Se penso bene, penso digitale

Intervista a **MIRANDA BRUGI** a cura di Lelio Simi

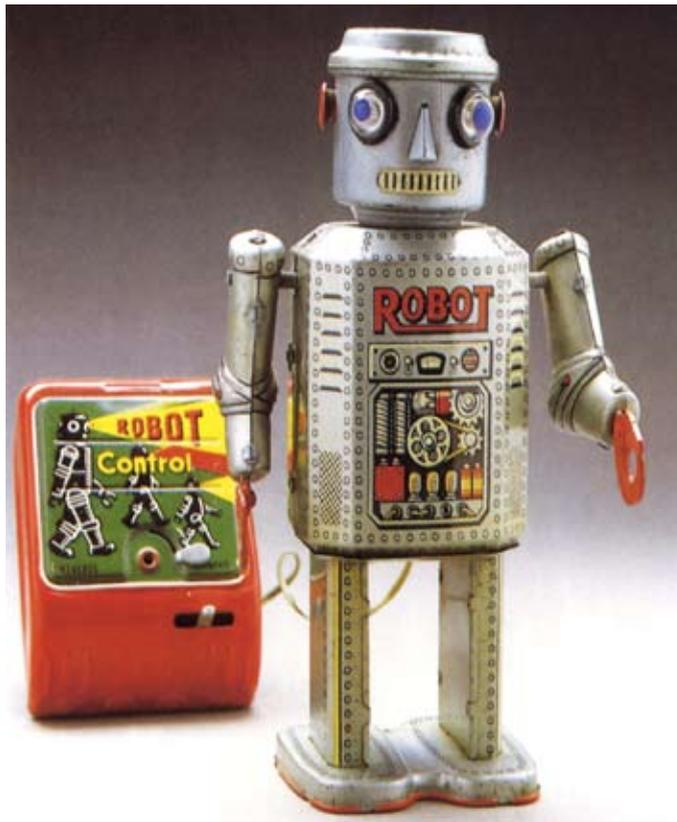
Partiamo dalla definizione stessa di e-gov. La sensazione è che come concetto sia, nel tempo, sempre più allargato divenendo un 'contenitore' dove è stato fatto entrare di tutto. Non è una questione secondaria, perché dalla definizione stessa di cos'è o non è l'e-government, dipendono molto anche le scelte politiche...

Sì, sono d'accordo, è una questione molto importante. Dalla definizione scaturiscono le politiche di governo elettronico o amministrazione elettronica, come dicono gli inglesi, che possono connotarsi molto diversamente con riferimento anche ai sistemi che si realizzano. A oggi si sono consolidate almeno una decina di definizioni, che vanno da quelle che pongono l'enfasi sull'amministrazione, lasciando implicite le relazioni tra Pa e cittadini e quelle che aprono esplicitamente lo spazio dell'e-gov ai cittadini utenti. La Regione Toscana, nella sua legge n. 1 del 2004 recita a sua volta: "l'organizzazione delle attività delle Pa fondata sull'impiego esteso e integrato delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nello svolgimento delle funzioni e dell'erogazione dei servizi". Dal punto di vista del cittadino, comunque il problema della definizione dell'e-gov è irrilevante, e le richieste che lui fa alla Pa sono di altra natura.

E di quale natura sono le richieste del cittadino?

I cittadini e le imprese vogliono servizi più efficienti, efficaci e personalizzati per la soddisfazione dei loro bisogni sempre più complessi e non sono interessati a distinguere e a dialogare con le varie componenti del sistema di erogazione. Da ciò la necessità per le Pa di assolvere alle loro competenze realizzando una solida rete digitale che permetta l'ottimizzazione di un prodotto "pubblico" idoneo alle esigenze di una filiera che vede coinvolti, insieme alla Pa, tutti gli attori che contribuiscono alla costruzione del servizio richiesto.

Qual è il ruolo dei Comuni nella fornitura dei servizi attraverso i processi di e-gov, visto che sono



Non basta mettere on line un servizio se si mantengono anche tutti i vecchi adempimenti cartacei. La rivoluzione digitale non è tale se attraverso gli strumenti disponibili non siamo in grado di accogliere nel nostro ordinamento e nelle nostre organizzazioni quelle semplificazioni che gli stessi, per loro natura, propongono e possono gestire

proprio i municipi i primi interlocutori dei cittadini?

Nella prima fase di progettazione di sistemi di e-gov i Comuni hanno, nella maggior parte dei casi, capito che il ruolo che potevano assumere nello scenario che si andava delineando era di assoluta importanza e hanno assunto impegni non indifferenti, compresi quelli di natura finanziaria, per corrispondere alle aspettative di un vero miglioramento dei rapporti fra cittadini e Pa. Potremmo dire che, fin dalla fine degli anni '90, sono stati gli attori principali del processo di modernizzazione nato dall'uso delle nuove tecnologie. Ora il compito che si profila per loro è ancora più complesso e delicato, se si pensa che qualsiasi ulteriore azione progettuale passa dal consolidamento o dal ripensamento di quanto

già è stato fatto. Il rischio vero è che per motivi anche di natura congiunturale rispondano alla sfida loro affidata con azioni non inserite in un sistema complesso, ascrivibile ad un modello di governance che deve essere comunque costruito e condiviso dai diversi livelli della Pa e da tutti i livelli delle autonomie. Il modello della cooperazione applicativa non si esaurisce in un mero concetto tecnologico. Per la sua realizzazione i cooperanti devono sentirsi parte di un processo di innovazione che assegna a ciascuno un ruolo indispensabile nella realizzazione del miglior servizio.

Oggi, secondo lei, questo modello virtuoso viene attuato?

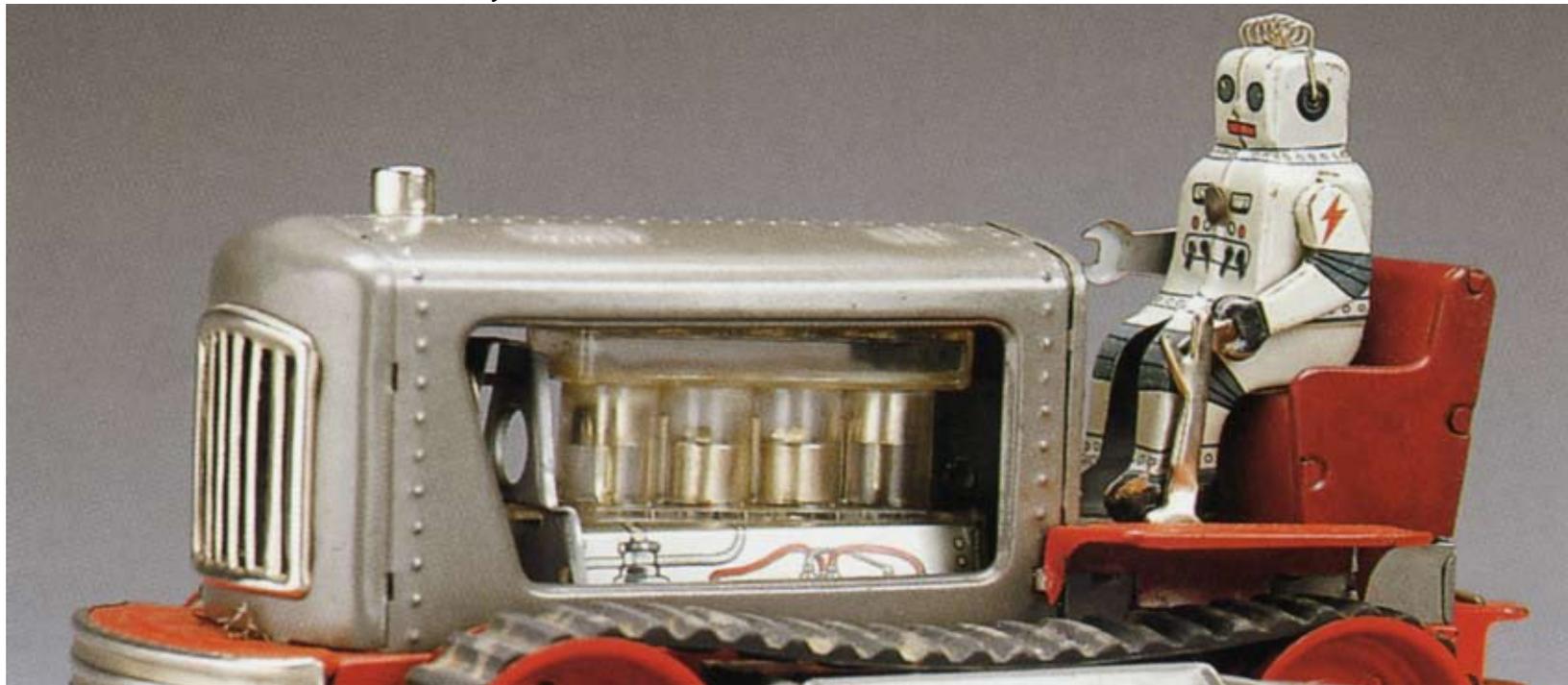
Il disegno di legge n.1441, attualmente in discussione alla Camera,

mette insieme argomenti diversi tra loro (sviluppo economico, semplificazione, competitività, stabilizzazione della finanza pubblica) e anche i temi cari all'e-gov. Molti di quelli che dovevano essere dei punti fermi nella costruzione di percorsi digitali, sono oggetto di possibile revisione. Nello specifico si può fare l'esempio della firma digitale, della quale sono in corso di approvazione le regole tecniche di cui al CAD, che in base al 1441 può essere, di nuovo, oggetto di variazione normativa. Ciò mi fa essere pessimista nel senso che vedo in queste revisioni continue degli strumenti, sicuramente perfezionabili, un forte limite alla messa a punto di sistemi solidi e tali da rispondere nel breve periodo alle necessità del Paese. Il rischio è che nelle iniziative legislative in corso, all'apparenza dettate da necessità condivisibili, si nascondano revisioni di processi appena iniziati, che sicuramente non ne trarranno vantaggio in termini di razionalizzazione e accelerazione delle politiche dell'e-gov, dal cui consolidamento dovevano nascere prodotti utili all'intero sistema Paese. In questo contesto è necessario che gli Enti locali sappiano fare un'analisi lucida e puntuale delle loro potenzialità. È importante pensare alla gestione associata di funzioni di digitalizzazione complesse puntando al superamento di vecchie logiche che non favorivano la condivisione delle esperienze fatte da ciascuno. Pensiamo alle molte *best practices* presenti anche nel nostro territorio: a cosa sono servite se si è persa l'occasione per metterle in rete?

Guardando a titoli dei dibattiti e dei seminari che recentemente sono stati organizzati, in Italia e in Europa su questo argomento, è facile leggere un'evidente sfiducia sul futuro. Anche lei è tra i pessimisti?

Non voglio essere così pessimista. Penso che si possa dire che ancora tutto non è perduto. Però non possiamo aspettare ancora, perdere altro tempo. Altrimenti sì, non l'e-gov, ma lo sviluppo del Paese a quel punto potrebbe definitivamente rappresentare per tutti un'occasione mancata.

L'e-gov alla maniera di Firenze, Livorno e Lucca



Firenze e il lungo percorso dell'innovazione

Da anni il Comune di Firenze sta investendo nell'innovazione tecnologica. In qualità di capofila ha promosso due progetti di e-Gov (People ed e-Firenze) cofinanziati dal piano nazionale, ha realizzato infrastrutture e servizi innovativi, attraverso una piattaforma multicanale, per migliorare e ampliare l'offerta di servizi a cittadini e imprese, facilitare l'accesso e velocizzare le risposte verso gli utenti, con informazioni di qualità. Nell'ambito del progetto e-Firenze è stato realizzato un Centro servizi territoriale per la gestione del front office e l'erogazione dei servizi informativi sviluppati dai progetti di e-gov. Sono state intraprese azioni mirate sull'infrastruttura tecnologica interna al Comune, fra cui l'integrazione delle banche dati del patrimonio informativo, l'adeguamento dei software di back-office e il completamento della rete FiNet, la rete metropolitana in fibra che è la base infrastrutturale per l'erogazione dei servizi on line.



Essere informatizzati, ovvero belli dentro e fuori

di **GRAZIELLA LAUNARO**

In alcuni convegni europei si è arrivati a dire che sarebbe ora di togliere la "e" per parlare semplicemente di government perché un'amministrazione degli anni Duemila non può che essere elettronica. Di contro da noi si sta affermando un diffuso pessimismo (sicuramente di meglio si poteva fare), ma anche la convinzione che qualcosa si poteva fare e si è fatto! Quali, in estrema sintesi, i punti da tenere presenti sulla base dell'esperienza maturata sul campo, e quali le valutazioni che può esprimere un dirigente comunale? La prima, quella di base, si può sintetizzare con un "belli dentro, belli fuori", cioè con l'aforisma che, nella seconda metà degli anni Novanta, usava ripetere l'allora responsabile del Centro Elaborazioni Dati del Comune di Livorno. Per parlare oggi di e-government nelle sue luci ed ombre, è utile partire da lì.



"Concerto" lucchese per computer e Pa

di **LUCA LEONE**

L'innovazione è ormai uscita dalla fase di supporto alla gestione dell'Ente locale, e compare come elemento importante nella costruzione di processi strategici per le amministrazioni. In questi anni è aumentato esponenzialmente il livello di informatizzazione interno e quello dell'offerta di servizi informativi verso il cittadino e le imprese, ma molto rimane ancora da fare in termini di minore burocratizzazione e di migliore risposta. Un esempio di questo sviluppo, che l'Amministrazione lucchese ha avviato, riguarda i temi della partecipazione. Prendendo spunto dagli orari e dai tempi della città, ha dato vita ad un progetto (chiamato "Concerto", evocando la concertazione come strumento di costruzione delle politiche) di e-democracy. Un esperimento di utilizzo delle tecnologie della comunicazione (internet, ma non solo), per dare supporto a processi di partecipazione. Il progetto è stato sostenuto dal Cnipa.



Firenze e il lungo percorso dell'innovazione



Sulla nuova Rete Civica del Comune di Firenze, organizzata per guide tematiche in funzione delle esigenze del cittadino, è possibile reperire tutte le informazioni su servizi e uffici comunali e accedere direttamente ai servizi on line. Il Comune di Firenze è il vincitore 2008 del premio Qualità Pa assegnato dal Dipartimento della Funzione pubblica. A Firenze si punta molto sull'attivazione dei servizi dell'area autorizzazioni e concessioni, in particolare quelli relativi all'edilizia, al commercio e alle attività produttive. Grazie ad un accordo con circa 60 studi di professionisti (architetti, geometri, ingegneri) è stata sperimentata la trasmissione on line delle comunicazioni di inizio e fine lavori edilizi e la comunicazione di inizio attività rumorosa. A breve tali servizi saranno disponibili per tutti: entro fine anno saranno attivati la proroga e il rinnovo del permesso a costruire e la richiesta del certificato di destinazione urbanistica. Un protocollo d'intesa siglato fra Comune, Confesercenti, Confcommercio e Cna, ha permesso di sperimentare alcuni servizi on line del commercio al dettaglio. L'Amministrazione comunale sta gradualmente realizzando uno dei principali obiettivi del Progetto People: automatizzare al massimo le transazioni di cittadini e imprese verso la Pa, ridurre le attività di inserimento delle informazioni, ed interagire quanto più possibile in tempo reale con i sistemi di back office. Il Centro servizi territoriale è stato realizzato dal Comune e dalla Provincia di Firenze che nel 2006 hanno promosso la costituzione di Linea Comune Spa (società strumentale con capitale al 100% pubblico), alla quale partecipano i Comuni dell'area metropolitana e le due comunità montane. Ha l'obiettivo di gestire il Centro Servizi Territoriale e il servizio di Contact Center multicanale Linea Comune 055055.

Un altro progetto è IQuEL (Innovazione e Qualità Enti Locali), relativo alla linea di finanziamento Elisa, che vede coinvolti oltre al Comune di Firenze (ente pilota), quello di Parma (capofila), altri Comuni emiliani, umbri, calabresi e campani, le Regioni Toscana e Emilia-Romagna e alcune Province. Principale obiettivo del progetto è di produrre una metodologia di gestione completa del processo di monitoraggio qualitativo e quantitativo dei servizi erogati dagli Enti locali, nei vari canali possibili (Web, sportello, contact center). I risultati del progetto saranno concretizzati in linee guida e realizzati tramite prototipo che verrà diffuso in tutti gli enti del progetto, nonché in tutti gli altri che in futuro ne chiederanno il riuso.

(a cura della Direzione Sistemi informativi e Area Comunicazione - Comune di Firenze)

Essere informatizzati, ovvero belli dentro e fuori



Un'amministrazione che intende sfruttare a pieno le potenzialità dell'informatica e della telematica deve prima di tutto essere "bella dentro", avere i propri archivi puliti e inevitabilmente inseriti in quel percorso di gestione dei flussi documentali già stabilito dalla norme negli anni '90 e formalizzato in documenti dell'allora Aipa, oggi Cnipa. E' un lavoro non visibile all'esterno e questo può nei fatti essere un aspetto di criticità ma, quanto meno nell'esperienza del Comune di Livorno, è stato vincente partire dal protocollo per innestare su questo un sistema informatizzato di gestione delle pratiche che oggi supporta l'ingresso nei back office degli uffici degli input che arrivano dagli utenti dei servizi on line della rete civica. Ed è questo un sicuro ambito di semplificazione ed abbattimento dei tempi, nell'esperienza del Comune di Livorno. Nella procedura di occupazione di suolo pubblico per le attività edilizie e per quelle commerciali ad esempio, i tempi di rilascio della concessione sono passati da venti ad otto giorni lavorativi. La seconda, cioè il contesto del territorio: la PA italiana è un insieme piuttosto complesso di soggetti che agiscono, soprattutto a livello locale, con propri ambiti di autonomia. Ciò rende oggettivamente difficoltoso affermare uno standard di prestazione nei servizi on line, secondo una modalità condivisa che possa far crescere l'utenza, soggetto inevitabilmente piuttosto recalcitrante ad usare i servizi on line, non solo per la novità, ma anche per la difficoltà di utilizzare per le proprie esigenze specifiche soluzioni della singola Amministrazione. Nella realtà toscana possiamo contare su una struttura di rete telematica, RTRT che, pur attraversando inevitabilmente momenti più o meno esaltanti, assicura un'infrastruttura di base e soprattutto favorisce il "riuso" delle soluzioni informatiche realizzate e funzionanti. Questo presuppone il superamento di logiche di campanile, facilmente superabili laddove anche la visibilità della singola Amministrazione sia rapportata ai servizi veri e funzionanti e non più solo a nuovi progetti. Come ho avuto modo di far presente più volte ai colleghi, se il Comune di Livorno e quello di Pisa, amministrazioni notoriamente additate per uno storico campanilismo, hanno stabilito con la Regione Toscana un accordo per lo scambio a livello di riuso di piattaforme informatiche già realizzate con progetti di e-government (rispettivamente "AIDA servizi alle imprese" e "Citel servizi ai cittadini") vuol proprio dire che... si può fare.

"Concerto" lucchese per computer e Pa



L'Amministrazione sta lavorando anche nell'ottica del miglioramento dei servizi al cittadino e nella direzione della Pa che si vede. È stato sviluppato un servizio di call center, "Voce Comune", che, oltre alla ordinaria funzione di centralino, rappresenta ad oggi quella di un vero e proprio servizio Urp di primo livello. Abbiamo migliorato l'operatività del sito internet e predisposto un nuovo software Web-Gis rivolto ai professionisti, che rappresenta un validissimo strumento di lavoro, visto che contiene una grande mole di dati cartografici, informativi e normativi integrati nel Sistema Informativo Territoriale, con la digitalizzazione delle mappe catastali.

Puntiamo al rilancio della televisione civica Di Lucca - digitale terrestre, nata alcuni anni fa anche con il contributo del Cnipa. Vogliamo far crescere la tv civica, implementandone l'integrazione con la rete civica del comune, migliorandone i servizi e la fruizione per i cittadini. Vogliamo puntare alla diffusione del canale civico, prevedendo l'installazione di alcuni monitor in altrettanti spazi di frequentazione e aggregazione.

Un'altra direzione importante è di metodo: favoriti anche dal contesto della rete regionale, abbiamo realizzato un'esperienza senz'altro positiva di costruzione di un progetto condiviso tra amministrazioni comunali, sostenuto dalla Regione Toscana, e messo a disposizione delle altre amministrazioni. Il problema affrontato è quello delle pratiche di invalidità civile.

Esperienza che stiamo iniziando a percorrere nel territorio lucchese è anche quella di un coordinamento di triplice livello governato con Prefettura e Provincia, per il sostegno ai temi dell'innovazione. Gli impegni di questo coordinamento, a cui stanno aderendo non solo le amministrazioni locali, ma anche uffici periferici dello Stato, Forze dell'ordine, associazioni di categoria, organizzazioni sindacali, mirano all'affiancamento, al supporto e al governo dei processi di innovazione, anche in questo caso puntando sulle esigenze reali espresse dal territorio e dai soggetti che vi operano. Molti sono i temi in discussione, dall'attuazione del progetto di estensione della rete a banda larga sulle zone della provincia non coperte, al coordinamento provinciale degli sportelli unici (sullo sfondo del progetto Aida, a cui il Comune di Lucca ha partecipato dai tempi della progettazione) al coordinamento dei programmi locali di sviluppo dell'Innovazione, allo scambio di documenti con modalità elettroniche tra Pubbliche amministrazioni.

La misura dell'efficienza toscana

Il punto di vista dell'Anci: un'innovazione superficiale, con passi avanti ma spesso nella direzione sbagliata. Parla la responsabile Area Innovazione

di **ANTONELLA GALDI**

Da vent'anni a questa parte, il tema della semplificazione amministrativa è al centro di un dibattito incessante e intensa è stata la produzione normativa al riguardo. Ciò nonostante rimane ancora oggi una delle priorità dell'agenda politico istituzionale del Paese. L'introduzione di strumenti ed istituti amministrativi innovativi non è bastata a rendere le strutture organizzative pubbliche adeguate alle esigenze del sistema produttivo italiano, alla competizione dei mercati internazionali ed alle aspettative del cittadino utente. Sia i singoli cittadini, sia le imprese percepiscono ancora la pubblica amministrazione come un interlocutore inadeguato, problematico, in lento e difficoltoso miglioramento. Numerosi, infatti, sono i vincoli che si inseriscono lungo il percorso che porta alla realizzazione di una completa semplificazione amministrativa, a partire dalla persistente frammentazione istituzionale e dalla scarsa interoperabilità tra le diverse amministrazioni.

Semplificazione amministrativa e innovazione tecnologica

Accanto alla semplificazione, grazie alla quale sarà possibile la riduzione degli oneri amministrativi a carico di cittadini ed imprese, per lo sviluppo della competitività del paese è ormai indispensabile l'utilizzo delle innovazioni tecnologiche. Quanto più la Pubblica amministrazione comunicherà in modo veloce, diretto, trasparente, senza appesantimenti dovuti alla necessità di ricorrere al passaggio di documenti cartacei da un ufficio all'altro, tanto più l'impresa, che a questa si rivolge, sarà libera da vincoli burocratici eccessivi e superflui e avrà un'opportunità in più per collocarsi in modo competitivo sul mercato. Detto ciò, va ricordato che il contesto toscano rappresenta uno spaccato della realtà italiana particolarmente interessante poiché ha dato vita ad una serie di esempi concreti e virtuosi di collaborazione tra tutti i livelli istituzionali unita ad una pianificazione di interventi aderente alle reali esigenze del territorio. Ma, purtroppo, si tratta di una eccellenza che non rispecchia la situazione generale del Paese. Sebbene si sia lavorato sui servizi di e-gov come leva strategica per rendere più efficiente la Pa i risultati non sono stati all'altezza delle aspettative. Anche l'aver spostato, in questi ultimi anni, l'attenzione ed i finanziamenti, purtroppo scarsi, verso la reingegnerizzazione delle procedure e l'informatizzazione del *back office*, non ha prodotto significativi miglioramenti. Non si è centrato l'obiettivo chiave, l'impatto delle misure attuate in termini di



miglioramento della qualità della vita è stato decisamente debole. Sono state informatizzate procedure farraginose, non sono state "rottamate" le vecchie pratiche.

La concentrazione degli interventi di informatizzazione sul front office ha spesso reso disponibili on line servizi non particolarmente utili e di scarso interesse per i cittadini, mentre poco è stato fatto per migliorare i sistemi di interoperabilità tra enti. La conseguenza è un'innovazione "superficiale", che non incide in profondità sui processi amministrativi.

Rafforzare gli interventi con un approccio integrato

Queste considerazioni hanno fatto scemare l'entusiasmo ma oggi non possiamo permetterci di fermarci, anzi, facendo tesoro delle esperienze fatte, bisogna rafforzare gli interventi con un approccio integrato, strategie condivise e risorse aggiuntive. Dalle amministrazioni centrali e dalle regioni ci aspettiamo che svolgano un ruolo chiave nel mettere a punto degli appositi strumenti per la diffusione su tutto il territorio di quei livelli minimi di innovazione che oggi tutti i Comuni italiani devono essere in grado di garantire. Soprattutto ora, con la spesa delle famiglie per ICT in costante aumento, è indispensabile che le amministrazioni si soffermino sulla componente relazionale dei processi di servizio ed è fondamentale prevedere molteplici modalità di contatto con l'utenza e una comoda ed economica fruizione dei servizi da parte di tutti.

Non solo e-gov, ma Società dell'informazione

In sintesi, non solo eGovernment ma attenzione allo sviluppo della Società dell'Informazione, quindi all'impiego delle tecnologie per la connettività a larga banda, per l'energia e per la sostenibilità ambientale (e-energy), per la sanità (e-Care, e-health), per la mobilità (info mobilità), in generale per quei servizi che possono portare al miglioramento della qualità della vita, all'inclusione sociale e non solo digitale. Quello che come Anci auspichiamo è che nei prossimi mesi ci sia una maggiore valorizzazione del ruolo dei Comuni e dell'Associazione, sia nel processo di definizione concreta delle azioni e delle risorse sia per avviare sinergie di attuazione e raggiungimento di obiettivi condivisi.

Un approccio di sistema

Se si vuole dare concretezza a questo processo di semplificazione bisogna adottare un approccio di natura "sistemica" che rafforzi e ridisegni le relazioni tra i vari attori (Pa, imprese, cittadini, operatori di telecomunicazione, Internet service provider), stimoli la nascita di nuove reti e definisca nuovi modelli organizzativi nella erogazione di servizi. È necessario pianificare degli interventi pubblici sia a livello centrale che locale per avviare programmi e iniziative che mirino a promuovere una collaborazione pubblico privata tra i diversi attori coinvolti, in una logica addizionale degli investimenti e delle risorse per il superamento del gap infrastrutturale, e per produrre prodotti e servizi di qualità realmente utili ai cittadini. ■

Un Paas per garantire parità di accesso

di SARA TAVAZZI

L'acronimo Paas sta per "Punto di Accesso Assistito ai Servizi e ad internet". Si tratta di uno strumento essenziale per garantire a tutti i cittadini uguali opportunità di accesso e di utilizzo delle informazioni e delle risorse presenti in internet, ed è un punto di monitoraggio della domanda dei cittadini in merito ai servizi digitali della Pa locale. L'idea progettuale dei Paas, previsti dalla Legge Regionale n.1 del 26 gennaio 2004 nasce dal riconoscimento della necessità di una parità nell'accesso alla rete e alle informazioni, in una società basata sulla conoscenza, per rimuovere il cosiddetto digital divide.

In questo progetto sono stati coinvolti i Comuni e le associazioni delle Autonomie: Anci Toscana Uncem Toscana, Upi Toscana. Anci Toscana in particolare è impegnata in prima linea con la partecipazione alla Cabina di Regia, l'organo "politico" del progetto, allo staff operativo, l'organo "tecnico" del progetto, e supporta i Comuni e ai singoli Paas, anche attraverso l'individuazione in ogni provincia di un animatore territoriale che ha un ruolo di mediazione tra lo staff operativo e le realtà locali.

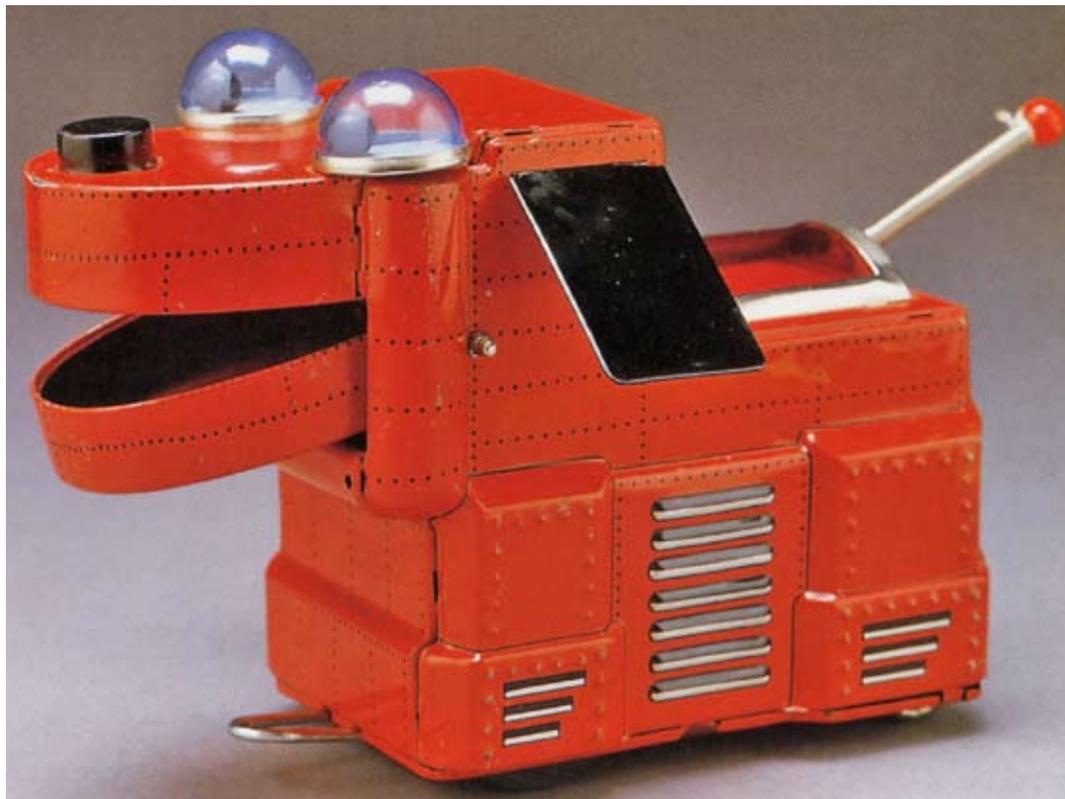
Il Paas è un luogo dove esiste un servizio di assistenza gratuita offerto ai cittadini per la fruizione di servizi on line delle amministrazioni locali. È dotato di strumentazione e risorse tecnologiche e telematiche dove il cittadino può accedere gratuitamente ai servizi offerti on line ed avere assistenza per la navigazione in internet. Presidiati da soggetti di associazioni di volontariato, i cittadini possono trovare qui attività d'animazione e formazione di base.

In particolare il Paas in quanto servizio pubblico si distingue da un internet point per identità, funzione e obiettivi. Per la sua posizione nel territorio (spesso è situato in aree rurali e montane), per la caratterizzazione delle sue sedi, per il coinvolgimento vitale del volontariato e del terzo settore, ha una diversa valenza sociale, crea scambio e contatto con le amministrazioni locali, favorisce la partecipazione e l'integrazione sociale.

Le funzioni e le attività all'interno dei Paas possono essere suddivise in due diverse tipologie: ci sono funzioni e attività di carattere generale ed esistono poi funzioni e attività di carattere specifico. Per la loro natura dovuta alla localizzazione, o alla tipologia strutturale del centro ospitante, per la specificità di molte associazioni di gestione, i Paas possono assumere molteplici forme, adattandosi al bisogno e al territorio locale (attività per anziani, per gli immigrati, per i consumatori, per i giovani,

o, quelli a carattere stagionale, per i turisti). Inoltre per soddisfare le esigenze di visibilità e comunicazione nei confronti degli utenti finali e per esigenze di gestione e creazione della community dei soggetti coinvolti nel progetto, sono state realizzate pagine ed applicazioni web. Alcune pagine sono visibili all'esterno per

far conoscere il progetto in ambito di eToscana, altre sono state progettate per lo scambio e l'interazione all'interno della numerosa comunità della rete, altre ancora sono state realizzate per connotare ogni singolo Paas e crearvi un piccolo spazio autonomo di pubblicazione, rivolto agli utenti.



DIAMO I NUMERI

27.000	cittadini hanno usufruito almeno una volta della Rete dei Paas
230.000	accessi totali registrati a testimonianza della "fidelizzazione" degli utenti della Rete
236	associazioni attive sui Paas
1.100	operatori sul territorio regionale

Telep@b e Paas: dai "circoli digitali" all'e-democracy

Il Progetto TELE_P@B - Tecnologie ELEtroniche per la Partecipazione al Bilancio si propone l'attivazione di nuovi percorsi di democrazia partecipativa a livello municipale, legati al tema della costruzione condivisa delle priorità d'investimento del bilancio. Il progetto sperimenta nuove forme di partecipazione, da affiancare a quelle tradizionali, per costruire un dialogo costruttivo tra istituzioni e cittadini, favorire la trasparenza e il dialogo nell'assunzione delle scelte pubbliche e promuovere la nascita di una nuova cultura civica, con una particolare attenzione alla promozione dell'inclusione e dell'accesso, alle nuove forme di dialogo sociale, all'uso di tecnologie. Dall'interazione con la rete dei Paas è nato il progetto Paas_Telep@b che offre, grazie alla delibera regionale 917 del 2006, a Comunità montane e Comuni toscani, montani e rurali, di procedere nello sviluppo del progetto della linea 3 di e-toscana rivolto all'estensione dell'attivazione di Paas e di usufruire dell'estensione dei servizi sviluppati e resi disponibili dal Progetto Telep@b, di cui è capofila il Comune di Fabbriche di Vallico.

L'altra innovazione fuori dal Comune



La Montagna capofila della sperimentazione

di ROMINA ZAGO

Per sopperire ai disagi territoriali, quali la scarsa connettività infrastrutturale, è la tecnologia che in montagna gioca un ruolo da protagonista assieme alle Comunità montane che sono state investite della delega all'e-gov. Uncem ha consolidato una serie di iniziative volte al superamento del digital divide, sofferto prevalentemente dai Comuni montani e dalle zone svantaggia-

te. Il cammino intrapreso con la Regione Toscana inizia nel 2003, col porre l'attenzione su due questioni delicate: la percezione di un "ritardo strutturale" della montagna toscana nell'applicazione delle tecnologie dell'informatica e in particolare di quelle per l'e-gov e l'esigenza di un intervento organizzativo volto a sostenere lo sviluppo dell'e-gov nei Comuni e nelle Comunità montane.



Innovare declinato all'aretina

Per la Provincia di Arezzo innovare ha significato dotarsi di nuovi strumenti tecnologici, ma anche creare modelli di lavoro in rete, favorire la cooperazione telematica con gli altri enti, semplificare le procedure interne e stabilire rapporti più razionali con gli utenti.

Tra il 2004 e il 2008 gli interventi hanno acquistato organicità e continuità. Artel, società informatica della Provincia, ha assunto il ruolo di "progettista" dei prodotti di rete, anche per utilizzare i contributi regionali di eToscana, grazie ai quali sono stati elaborati Educ@geo, Integr@net, Colloc@net, cioè software e portali di utilità collettiva, nei settori della didattica, dell'occupazione, della diffusione dei diritti sociali.



Livorno: alcuni progetti... in pillole

La Provincia di Livorno ha attivato diversi progetti, tra questi ne segnaliamo tre. Progetto Tutela Ambiente: comprende varie applicazioni per diverse procedure, dall'autorizzazione e gestione degli impianti di rifiuti, alla bonifica di siti inquinati fino all'Autorizzazione integrata ambientale. Tutte le procedure sono predisposte per l'accesso via web. L'Aia è già on line e gli utenti, registrati nel sistema, possono attivare il procedimento, integrare la documentazione, verificare in ogni momento lo status dell'iter della pratica. Tutte le procedure sono interfacciate con AIDA - Progetto di e-gov per i Suap, di cui il Comune di Livorno è capofila, e che la Provincia mette a disposizione per il riuso da parte dei Comuni, attraverso il progetto Portale provinciale dei servizi.



Prato, ovvero P@VoIP

Innovazione, semplificazione e razionalizzazione delle spese: sono le parole d'ordine alla base di P@VoIP, il progetto realizzato dalla Provincia di Prato nell'ottica di un rinnovamento della pubblica amministrazione, grazie alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie. P@VoIP consente un aumento e un miglioramento dei servizi, con un risparmio del 5% delle spese di telefonia dell'ente, integrando in un'unica rete il traffico voci e dati, con ampie potenzialità di estensione del servizio di fonìa su internet aperto, a costo zero, a tutti i cittadini, le imprese e il mondo delle professioni. P@VoIP si realizza attraverso un'architettura di rete ad alta velocità che collega le quattro diverse sedi dell'ente gestite attraverso tre centralini VoIP (Voice over IP).



La Montagna capofila della sperimentazione



Preso atto della realtà inconfutabile dello status quo toscano di cinque anni fa, Regione e Uncem hanno convenuto sull'esigenza di siglare un protocollo d'intesa per condurre e concertare il concepimento e lo sviluppo del progetto, avviando un percorso comune e condiviso.

Nel 2007 inoltre è stato avviato un intervento a favore della "Banda larga nelle aree rurali della Toscana" nella quale è inclusa l'azione Wi-Max, la sperimentazione e diffusione del VoIP nella Rete Telematica della Regione Toscana, in linea con il codice dell'amministrazione digitale (dlgs 82/05) e anticipando di fatto la stessa Finanziaria 2008 che impone un incremento del 50% dell'utilizzo della tecnologia nella Pa mediante VoIP e Wi-Fi, nell'ottica dello sviluppo delle reti di connettività.

Da sottolineare che già nel 2005 Uncem e Regione intuiscono che la tecnologia può essere uno strumento dirimente per la creazione di posti di lavoro mediante il cosiddetto telelavoro, il lavoro a distanza: nascono così i telecentri dell'Amiata Grossetana, del Casentino, del Mugello, delle Colline Metallifere e della Media Valle del Serchio, mediante partners di spessore quali rispettivamente Nuove Acque, Società Multiservizi Hera, WebResearch, Telecom Italia. Sono in fase di start up al momento la Gar-

fagnana, le Colline del Fiora e l'Amiata Val d'Orcia, mentre sono in attesa di individuare la società imprenditoriale e di redigere il conseguente protocollo d'intesa, le Comunità Montane della Val di Bisenzio e della Valtiberina. È opportuno ricordare anche il progetto di Video.co.m, che ha dotato tutte le 20 Comunità montane dell'apparato di videoconferenza. Ultimo arrivato e ancora in fase di partenza, è Errequ@dro che si pone l'intento di superare, attraverso la messa a valore delle nuove tecnologie didattiche, i problemi sociali ed economici che vengono a crearsi nei territori montani e nelle piccole isole quando vi sono delle difficoltà nel fare scuola e soprattutto nel fare scuola di qualità. A livello nazionale, infine, Uncem ha messo in piedi insieme ad Anci e Upi il Programma Elisa, bandito dal ministero della Funzione Pubblica nel 2007, per le voci catasto e fiscalità. L'obiettivo che Uncem persegue, tanto a livello regionale quanto nazionale, è pertanto quello di proseguire nel cammino dello sviluppo della società dell'informazione, politiche governative permettendo, per realizzare la "Città Montana": la dimostrazione è l'istituzione, in Uncem nazionale, di un'Area innovazione, il cui responsabile è Oreste Giurlani, proprio per i risultati conseguiti in Toscana. ■

Innovare declinato all'aretina



Dopo la fase sperimentale, cofinanziata dalla Regione, la Provincia ha sviluppato i progetti iniziali con sue risorse e obiettivi autonomi. Molti gli applicativi destinati a settori d'intervento strategico come viabilità, difesa del suolo, protezione civile. A partire dal 2007 tutto l'Ente ha cominciato a lavorare in rete e ad applicare le procedure del nuovo protocollo informatico. La revisione delle procedure interne è stata finalizzata a "dematerializzare" il flusso dei documenti, secondo il Codice della Pa digitale, e il sito web è stato potenziato. La Provincia non si è limitata a guardarsi "dentro". Sono stati promossi interventi a sostegno degli enti locali e dei piccoli Comuni: sia "intercettando" finanziamenti regionali, sia proponendo progetti finanziati con risorse del bilancio provinciale, come dimostra il Sistema Informativo Territoriale (Sit).

L'amministrazione provinciale ha sostenuto il progetto regionale Iternet, come capofila di una pluralità di Comuni che, con il suo supporto, stanno elaborando un'aggiornata mappatura degli stradari e dei numeri civici.

Partecipa al progetto regionale per la digitalizzazione delle banche dati geografiche del territorio e ha partecipato, con oltre 850 mila euro, al progetto banda larga, promosso dalla Regione. Nel marzo 2008 il Consiglio provinciale ha approvato il Piano di sviluppo locale per la società dell'informazione e della conoscenza ora in fase di concertazione con la Regione, e il Psl 2008-2010 prevede interventi per centinaia di migliaia di euro, che coinvolgono sia i servizi provinciali, sia gli Enti locali, con particolare riguardo per i piccoli Comuni. ■

Livorno: alcuni progetti... in pillole



Un altro progetto è INCAS.tro che integra diverse applicazioni che convergono nella gestione complessiva della risorsa acqua e del territorio, in relazione a questa risorsa. Dalle concessioni di pozzi o di attingimenti superficiali, alla gestione del demanio idrico, alle autorizzazioni di lavori per Consorzi di bonifica ed enti territoriali pubblici, fino alle autorizzazioni alla movimentazione di materiali in ambiente marino o in ambienti attigui (LRT 19/2003). INCAS.tro gestisce i diversi iter e li coordina in un quadro generale che - grazie al sistema di georeferenziazione - mostra, in tempo reale, la consistenza della "pressione" che attività private, pubbliche o d'impresa esercitano sul sistema idrico e marino. INCAS.tro ha immagazzinato l'intero archivio del Genio Civile e si sono portate a sanatoria migliaia di pratiche di concessione imperfette.

Appostamenti Fissi di Caccia è invece il progetto che consente la gestione informatizzata di tutte le concessioni di appostamenti fissi di caccia e la loro visualizzazione sul territorio provinciale, continentale e insulare. Le autorizzazioni vigenti sono 1058 e vengono "lavorate" ogni anno per garantire il pagamento della concessione regionale e il controllo del consenso da parte del proprietario del terreno. Le autorizzazioni sono gestite quadriennalmente per il loro rinnovo e per gli eventuali cambi di collocazione, di tipologia o di titolarità, e sono informatizzate anche le pratiche per la richiesta di nuove autorizzazioni.

In questo modo sono sempre disponibili anche le autorizzazioni non più vigenti. ■

Prato, ovvero P@Volp



Nel Piano generale di sviluppo della Provincia, la diffusione delle nuove tecnologie rappresenta una priorità. Per questo la Provincia si era già mossa, partendo proprio dalle infrastrutture, garantendo la copertura dei servizi a banda larga sul territorio provinciale, un'attivazione capillare dell'Adsl nei sette Comuni che la compongono, che si completerà prima del 2009, termine obiettivo stabilito dalla Regione per la Toscana.

Intanto già Carmignano, Cantagallo, Vaiano, Vernio, la Comunità montana Val di Bisenzio, Uncem e la Provincia di Massa e Carrara sperimentano - grazie al progetto P@doc - il software per il protocollo informatico della Provincia. E' un progetto che consente una decisa semplificazione delle pratiche e un'agilità nella circolazione dei dati attraverso la digitalizzazione dei documenti.

Il software open source della Provincia di Prato permette l'abbattimento dei costi, promuovendo l'innalzamento del livello tecnologico degli enti del territorio, con la possibilità di far convergere le realtà di piccola e grande dimensione verso un'unica piattaforma. Il dialogo 'con la stessa lingua', agevolando l'integrazione fra amministrazioni, favorisce la circolazione delle informazioni e abbatte il 'digital divide' tra soggetti. È un esempio di come le pubbliche amministrazioni possano 'fare rete' e scambiarsi i progetti migliori sul fronte dell'e-gov, termine strategico che significa più vicinanza ai cittadini attraverso internet e la telematica. ■



Il web sul versante delle imprese

Le pubbliche amministrazioni investono sempre di più per incrementare i servizi di e-gov alle imprese. Il dato, per certi versi inatteso, giunge dall'autorevole fonte di Retecamere che ha monitorato il sito impresa.gov. Tutto bene quindi? Non del tutto, perché guardando in controluce il voluminoso rapporto salta agli occhi quanto ancora poco si investa in quello che rappresenta concretamente innovazione: quasi due terzi dei servizi sono, infatti, relativi alla semplice informazione, molto meno è invece la 'quota' dei contenuti da gestire totalmente via web

Anche il commercio fa rima con la rete

Ridurre i tempi e la gestione delle pratiche per le attività di commercio. Sono gli obiettivi del progetto C7 che ha come scopo principale proprio il miglioramento dei servizi per l'amministrazione delle pratiche del commercio che oggi hanno un iter completamente manuale. Il progetto mette così in rete i diversi soggetti chiamati a gestire tutte le fasi: il Comune (per il controllo e autorizzazione), la Camera di Commercio (per l'istruttoria del registro delle imprese), le imprese o gli intermediari (per la compilazione delle pratiche) ed infine la Regione Toscana (con l'attivazione dell'Osservatorio regionale per il commercio).



Il rapporto e-gov.Impresa

In Italia un totale di 27.129 contributi per l'e-gov, ben 9.418 in più, con un incremento generale attestato su una percentuale del 53%, rispetto al biennio 2005/2006. È il dato più evidente della fotografia che Retecamere (società di servizi alle imprese del sistema Camerale) ha presentato nei mesi scorsi con il 2° Rapporto e-gov.Impresa che fa il punto sull'efficienza dei servizi on line messi a disposizione delle imprese dalla Pa italiana. Punto di partenza dell'indagine è stato il sito governativo dedicato alle imprese, "Impresa.gov", che raccoglie e diffonde servizi e informazioni di 2.214 enti pubblici, (tra cui da quest'anno anche i Comuni fino a 10mila abitanti, grazie all'allargamento del censimento), e divisi in Pa centrale, Regioni, Province, Comuni, Camere di commercio, Comunità montane, Asl, Università, Centri di ricerca e aziende locali di sviluppo.



Anche il commercio fa rima con la rete



Con questo progetto di amministrazione digitale si raggiunge l'importante obiettivo di strutturare un servizio regionale di e-gov a supporto delle attività commerciali, partendo proprio dal punto di partenza, ovvero digitalizzando l'intera mole dei diversi adempimenti che devono assolvere le imprese (compilazione del modello, firma, invio al Comune, istruttoria). Per questo il progetto si basa sulla modulistica della serie 'Com', appositamente creata per questo tipo di procedure on line.

In particolare con i servizi telematici proposti si pongono le basi per far dialogare on line le imprese con l'amministrazione pubblica, con il risultato di ridurre la burocrazia che è una delle ragioni di freno allo sviluppo.

Il progetto dà poi la possibilità di creare una banca dati regionale di sintesi delle imprese - l'Osservatorio per il commercio - che può essere utilizzata come base anche per altri sistemi di informazione e gestione dei dati.

Quali sono dunque i benefici concreti del C7? Per i soggetti privati (imprese, associazioni di categoria, consulenti del lavoro), l'acceleramento dei tempi di evasione delle pratiche, lo snellimento delle procedure di erogazione dei servizi alle imprese e al cittadino, ma anche l'evitare la presentazione multipla delle stesse informazioni, eliminando i tempi (ed i costi) connessi alla presentazione fisica allo sportello, sia per chi presenta che per chi recepisce la pratica.

Per la Pubblica amministrazione i principali benefici sono il più rapido ed efficiente

svolgimento delle attività di gestione e programmazione degli interventi, ma anche il miglioramento qualitativo delle informazioni, che possono venire utilizzate per una "lettura" più puntuale e affidabile delle attività di commercio sul proprio territorio. Altro aspetto da sottolineare è quello di ridurre la frammentazione degli archivi e dei flussi di dati a livello di singolo Comune, con una più omogenea massa di informazioni su tutto il territorio regionale.

C7, realizzato da Regione Toscana, Unioncamere e Infocamere, è iniziato due anni fa in tutti i Comuni della provincia di Grosseto, e nei Comuni di Livorno, Pisa, Montemurlo e Monsummano. Dopo questa prima fase sperimentale, messa ormai a regime la struttura, il progetto è pronto per essere diffuso su tutto il territorio regionale.



Glossario

Carta nazionale dei servizi (Cns)

È una carta plastificata dotata di microprocessore (smart card) con una memoria interna di almeno 32K e una struttura idonea ad ospitare diverse applicazioni. Consente l'identificazione in rete e quindi l'erogazione dei servizi telematici appositamente individuati e sviluppati dalle Pubbliche amministrazioni.

Codice dell'amministrazione digitale (Cad)

Il Codice dell'amministrazione digitale (Cad), in vigore dal gennaio 2006, pone le condizioni normative per realizzare un'amministrazione pubblica più efficiente. Questi i principali vantaggi introdotti dal Codice: l'azzeramento dei certificati, l'uso della posta elettronica, gli archivi digitali, le Conferenze dei Servizi on line, la Banca del Riutilizzo delle tecnologie e gli sportelli unici per le imprese.

e-democracy

Cittadinanza digitale, ovvero l'uso delle nuove tecnologie a sostegno della partecipazione dei cittadini alla vita delle istituzioni.

e-government/ e-gov

L'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Pubbliche amministrazioni, coniugato a modifiche organizzative e all'acquisizione di nuove competenze al fine di migliorare i servizi pubblici (destinati sia ai cittadini sia alle imprese) e la partecipazione alle scelte.

Firma digitale e firma elettronica

La firma digitale è il risultato di un processo di calcolo che, a partire da un oggetto informatico (tipicamente, un documento) e da alcune informazioni strettamente associate alla persona (coppia di chiavi asimmetriche), produce un secondo oggetto informatico (il documento firmato) che attesta la volontà espressa dalla persona di sottoscrivere l'oggetto originario al quale è stato applicato il processo di firma.

Riutilizzo

La possibilità di recuperare un software scritto per altri progetti, modificarlo a seconda delle specifiche necessarie ed utilizzarlo per nuovi progetti; si intende anche il recupero della conoscenza acquisita da parte del personale (programmatore, analista e project manager) nei progetti precedenti, grazie alla disponibilità di documentazione e alla possibilità garantita dalle licenze aperte adottate in merito ai diritti di proprietà intellettuale.

Ecco il rapporto e-gov. Impresa



L'incremento dei contributi, che sembra indicare un elemento decisamente positivo, se letto più in profondità mostra però immediatamente alcuni punti di debolezza: nel 69,3% dei casi si tratta infatti, esclusivamente di contenuti informativi (soprattutto obblighi e adempimenti amministrativi, fiscali e previdenziali), per il 38% di modulistica e solo per un 1,7% di servizi on line in senso stretto, ovvero tutti quei servizi fruibili completamente via web. Dunque l'aspetto più innovativo sembra essere quello meno finanziato dalla Pa.

I dati analizzati rappresentano anche una mappa geografica dei contributi e della partecipazione all'e-gov italiano che, visti i risultati,

evidenzia un forte digital divide tra Nord e Sud Italia. Nel dettaglio è la Lombardia a eccellere contribuendo con il 15,9% del totale con 3.038 contributi, seguita dall'Emilia Romagna con il 13,8% (2.634 contributi). Terza la Toscana con il 11,4% (2.182 contributi); fanalini di coda invece sono la Valle d'Aosta e il Molise con solo lo 0,6% del totale e rispettivamente 124 e 109 contributi totali al portale.

In generale, fanno notare gli esperti di ReteCamere, il rapporto non fa altro che fotografare lo scarso coordinamento con cui finora Enti locali e centrali hanno affrontato il tema e-gov, evidenziando un'eccessiva produzione di documenti relativi a modulistica e servizi on line.

Evitare la babele informatica

Ma anche garantire a tutti parità di accesso alla rete.

E ancora: bastano i tecnologi per governare lo sviluppo della società dell'informazione?
Ecco le riflessioni del direttore Area Pianificazione strategica del Cnipa

di NICOLA MELIDEO

Si parla spesso degli attori della “Società dell'Informazione” (SI), ma a volte lo si fa in modo improprio. Qualche chiarimento sulla “Società dell'Informazione” e le politiche finalizzate al suo sviluppo, può essere tentato senza pretendere di dire l'ultima sull'argomento.

SI e sviluppo economico

Molti sono i fenomeni riconducibili alla “società dell'informazione”. Gli ambiti della SI verso i quali sono stati indirizzati gli investimenti pubblici, in Italia e altrove, sono essenzialmente i seguenti: le infrastrutture, l'innovazione e la competitività delle imprese, l'amministrazione digitale, i servizi cittadini, famiglie e imprese, accessibilità, inclusione ed e-democracy.

Quelle che seguono sono le linee di intervento nell'ambito delle opzioni programmatiche adottate.

Infrastrutture

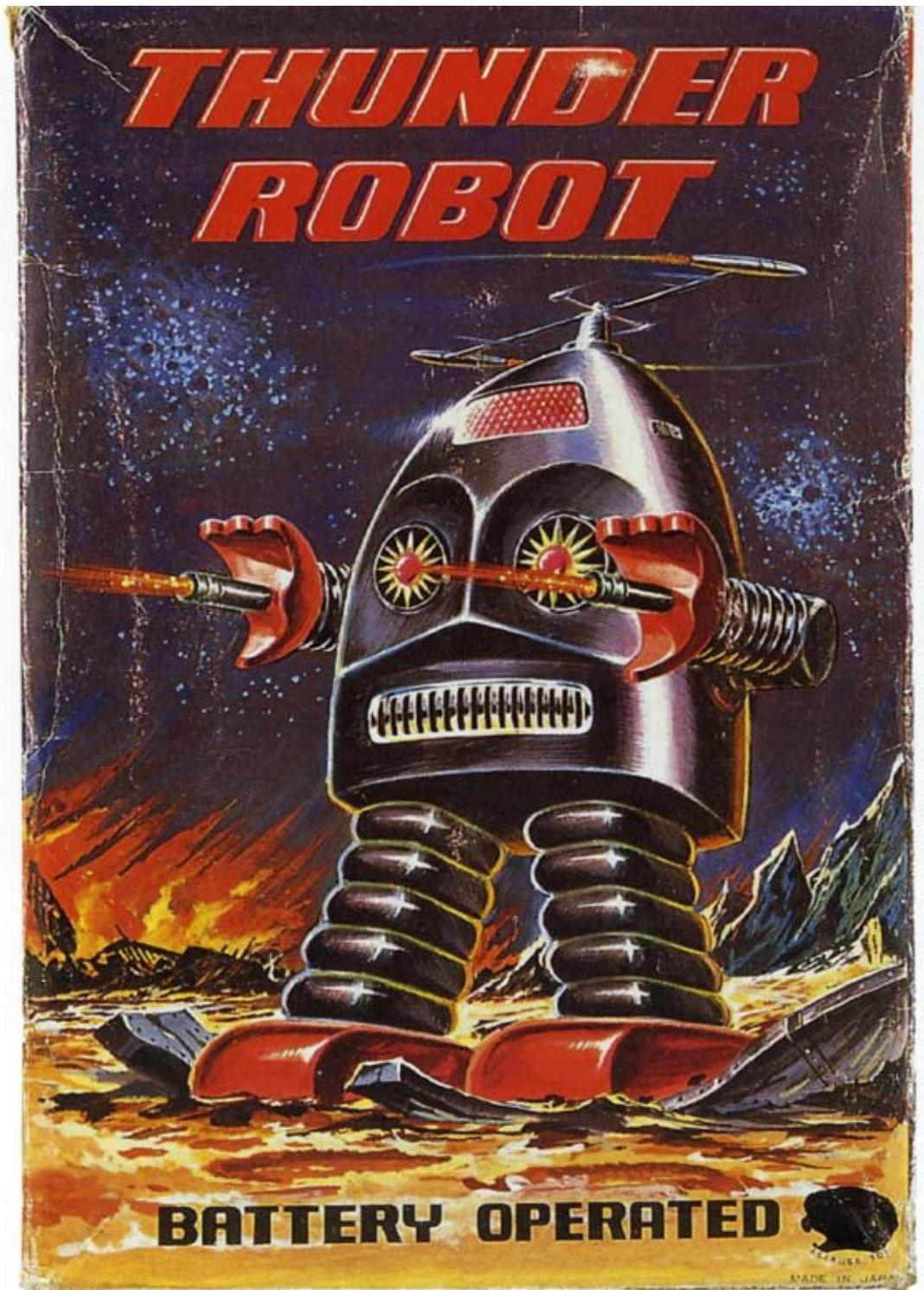
- Le grandi dorsali
- La banda larga agli utenti finali
- Il wireless e i servizi mobile
- I centri servizi

Innovazione e competitività delle imprese

- Introduzione delle ICT nei processi di ricerca, sviluppo, produzione e marketing;
- e-business, e-procurement;
- Dematerializzazione e servizi digitali per le imprese
- Sviluppo di contenuti digitali

Amministrazione digitale (e-government)

- Dematerializzazione
- Reingegnerizzazione dei processi (back office) e semplificazione amministrativa
- e-procurement
- Sviluppo ed offerta di servizi on-line per cittadini e imprese
- Servizi digitali al cittadino
- Sportelli on-line della Pa: informazione servizi interattivi
- Sanità elettronica (fascicolo sanitario, digitalizzazione dei referti, medici in rete, etc..)



Evitare la babele informatica



- Servizi per l'istruzione e la formazione (e-learning)
- Servizi di pagamento
- Etc..

Inclusione digitale

- i processi tendenti a rendere utenti della rete anche le persone "ai margini": anziani; portatori di handicap fisici; giovani poco scolarizzati; disoccupati endemici; casalinghe; etc.

Accessibilità

- metodologie di realizzazione dei servizi e politiche per favorire l'inclusione digitale

e-democracy

- processi di partecipazione democratica favorita dall'utilizzo della rete

Fatta questa sintetica introduzione, vediamo dove si generano confusioni di linguaggio e, forse, di politiche.

SI e innovazione

I termini "società dell'informazione" e "innovazione" vengono, spesso, utilizzati in modo intercambiabile come se avessero significati equivalenti. Con "società dell'informazione" si identificano diversi processi di trasformazione di intere società determinati dall'impiego delle ICT in ogni ambito dell'agire sociale. Il termine "innovazione", invece, andrebbe più appropriatamente utilizzato per indicare processi di trasformazione in ambiti organizzativi e di servizio specifici. L'innovazione, in sé considerata, è un processo che può prescindere dalle tecnologie. Al fine di rimanere in tema delle innovazioni indotte dalle ICT, possiamo individuare tre tipologie di innovazione:

1. l'innovazione tecnologica in senso stretto,

puramente strumentale, come ad esempio quella rappresentata dalla sostituzione dei centralini tradizionali con i centralini digitali;

2. l'innovazione organizzativa che si rende necessaria al fine di rendere pienamente produttive le innovazioni ICT apportate;

3. l'innovazione strutturale, che ha luogo quando i processi di innovazione sono di interesse di interi comparti economici in quanto cambiano le interazioni tra intere organizzazioni ed il mondo con il quale esse si rapportano. L'esempio più facile da evocare è quello relativo ai cambiamenti in atto nell'acquisto di beni e servizi via internet.

SI e e-government

Anche il termine "e-government" viene usato, di frequente, in luogo di "Società dell'Informazione". Questa specifica confusione semantica genera conseguenze più serie perché, scambiando la parte con il tutto, il contenuto con il contenitore, favorisce una trattazione delle questioni riconducibili agli specifici ambiti dell'e-government e quelli, ad esempio, dell'accessibilità o dell'e-democracy (si veda oltre) come se si trattasse di un unico ambito d'intervento. È utile, a questo punto, dare una definizione di e-government con l'ausilio di wikipedia:

Per e-government (anche e-gov o Amministrazione digitale) si intende il processo di informatizzazione della Pubblica amministrazione (...). Il termine inglese e-government deriva da "government", che può significare sia "governo" che "amministrazione", mentre il prefisso "e" sta per "electronic" e viene utilizzato per designare determinate attività, quando si svolgono tramite Internet. La traduzione più fedele di e-government sarebbe pertanto amministrazione elettronica, anziché governo elettronico....

Considerazioni conclusive

Fare del buon e-government non implica necessariamente promuovere la partecipazione democratica. L'e-government può avere a che fare "solo" con la ricerca di una maggiore efficienza, lo snellimento della Pa, la riduzione dell'onere burocratico su cittadini e imprese. Se i servizi on-line della Pa funzionassero come quelli delle banche saremmo tutti più contenti, ma il gradiente di democrazia del Paese non ne risulterebbe automaticamente aumentato. E del resto non è detto che chi deve occuparsi di rendere più efficiente la Pa e ridurre gli sprechi debba anche perseguire l'obiettivo di rendere più agevole l'esercizio della democrazia: si tratta di lavori diversi. E ove, grazie alle ICT, si consolidassero processi di partecipazione democratica nei partiti, nelle associazioni, nello svolgimento dei Consigli comunali, tutto questo non implicherebbe automaticamente il conseguimento di obiettivi di maggiore efficienza ed efficacia negli organismi pubblici. Lo stesso discorso può essere fatto per l'accessibilità e l'inclusione: un Paese può essere tecnologicamente evoluto e avere tutti i servizi immaginabili on-line senza che ci si preoccupi di far accedere alla rete anche le fasce marginali della popolazione: l'Italia ha conseguito il 7° posto tra i Paesi più ricchi del mondo ma non ha ancora risolto in misura adeguata il problema delle barriere architettoniche in gran parte delle sue città. La riflessione che si vorrebbe suggerire di avviare può essere, dunque, introdotta da questa semplice domanda: come governare le politiche di sviluppo della SI? Bastano i tecnologi? E se la risposta è no, chi altri deve essere coinvolto? Nell'attesa che una risposta arrivi, continuare ad investire in SI facendo leva solo su tecnologie e tecnologi significa, forse, perdere occasioni storiche e rilevanti risorse finanziarie.

IL PUNTO I nomi

Miranda Brugi
Professore associato Università di Padova, sistemi informativi della Pa.

Fabio Cannizzaro
Avvocato del Foro di Pistoia, iscritto all'Albo dei Cassazionisti.

Giancarlo Galardi
Direttore generale del settore Organizzazione e sistemi informativi della Regione Toscana.

Antonella Galdi
Responsabile ANCI Area Innovazione.

Federico Gelli
Vicepresidente della Regione Toscana con delega allo sviluppo delle politiche di e-government.

Riccardo Del Dotto
Responsabile dei Sistemi Informativi del Comune di Lucca.

Giulio De Simone
Consigliere della Corte di Appello di Firenze.

Graziella Launaro
Vicesegretario Generale, dirigente Dipartimento affari generali del Comune di Livorno.

Luca Leone
Assessore Finanze e innovazione del Comune di Lucca.

Michele Lucherini
Segretario dell'Ordine degli avvocati di Lucca.

Nicola Melideo
Direttore Area Pianificazione strategica del Cnipa.

Nedo Mennuti
Direttore della macroarticolazione territoriale della Asl 11 di Empoli.

Sara Tavazzi
Ancitel Toscana.

Romina Zago
Ufficio stampa Uncem Toscana.

Quale rapporto tra giovani e istituzioni

A cura di Gianni Verdi

Grande & Piccolo, ovvero lo stesso problema visto da angolazioni molto diverse, come quella di un grande e di un piccolo Comune.

Questo mese abbiamo dedicato la nostra attenzione ai servizi ed alle iniziative

per i giovani, ponendo le stesse domande all'assessore alle politiche giovanili del Comune di Arezzo Lucia De Robertis, e al sindaco di Arcidosso (Grosseto) Emilio Landi.

Esistono nel suo Comune servizi o iniziative espressamente dedicati ai giovani? Se sì, quali sono?

DE ROBERTIS

Esistono e sono molte. Comprendono non solo eventi ed iniziative, ma strutture e servizi. Abbiamo l'Informagiovani nella Piazza Guido Monaco che offre informazioni su scuola, università, lavoro, sport, tempo libero, con postazioni internet a disposizione. Poi c'è il Centro Giovani per le attività di carattere culturale ed aggregativo. Ci sono un sito web e un mensile gratuito redatto dagli stessi ragazzi. Con altre istituzioni ed associazioni di categoria, seguiamo progetti di divertimento sicuro: con "Happy Street" gli operatori di strada sono a contatto con i giovani che il fine settimana affollano le vie del centro. Con "Disco Taxi" forniamo l'andata/ritorno con la discoteca. Abbiamo riservato spazi al teatro giovane, e Play Arezzo Festival vive non solo di grandi eventi, ma anche della collaborazione dei gruppi locali, per i quali la rassegna è occasione di promozione.

LANDI

Occorre intanto precisare che il Comune di Arcidosso ha una popolazione di 4.300 unità con un'età media elevata a causa della perdita di forze giovanili che non hanno, purtroppo, grandi possibilità di realizzazione personale nei territori montani. Oltre ai ritrovi tipici gestiti in forma privata, il Comune ha favorito e sostenuto la nascita di una serie di associazioni (sono in tutto 32) alcune delle quali vedono un'ampia partecipazione giovanile, come quelle sportive, musicali ecc. A molte di queste realtà abbiamo dato locali per le rispettive attività. Sono perlopiù i giovani a garantire lo svolgimento di alcune delle manifestazioni del paese.

Quali sono le maggiori difficoltà che incontra nel promuovere o mantenere tali servizi?

Progettare gli interventi in modo che abbiano il gradimento dei ragazzi, far fronte agli investimenti e alle spese correnti, o cos'altro?

DE ROBERTIS

Una è ovvia e prevedibile: un Comune ha pochi soldi, anzi ne ha sempre meno. Ed è complicato, per servizi e progetti dedicati ai giovani, reperire risorse esterne. La seconda è egualmente significativa: non è facile raggiungere i giovani, e ancor più difficile è avere un colloquio propositivo. Se la distanza tra l'istituzione ed il cittadino è significativa, quella tra l'istituzione e il giovane lo è ancora di più.

LANDI

Naturalmente pesa molto la disponibilità economica assai limitata. Ciò nonostante cerchiamo di partecipare alle sollecitazioni del mondo giovanile mettendo a disposizione locali o elargendo contributi per sostenere parte delle spese. E' con le associazioni che cerchiamo di valutare, di volta in volta, progetti specifici più consistenti da inserire nelle nostre azioni progettuali.

Cosa chiedono soprattutto i giovani? In cosa è più facile accontentarli, e in cosa invece è più difficile?

DE ROBERTIS

I giovani chiedono attività e spazi. Vogliono fare da soli ed hanno bisogno di strumenti per mettere alla prova la loro creatività e realizzare i progetti che hanno in mente. Le difficoltà sono quelle di natura economica. Noi possiamo essere disponibili al dialogo e al confronto ma i giovani, poi, hanno bisogno di fatti. Ed è sempre più difficile garantirli.

LANDI

A noi piace innescare il meccanismo della partecipazione e della complicità fra le parti. C'è un progetto da avviare? Bene, vediamo cosa può mettere l'amministrazione e cosa gli altri. E' un sistema molto utile anche per far capire lo sforzo che serve per fare delle cose, uno sforzo non solo economico. Poi è chiaro che, come si dice in Toscana, "Senza lilleri non si lallera"...

E' vero che i giovani in genere non amano la politica? Che esperienza può portare al riguardo?

DE ROBERTIS

Penso che nessuno possa dire che l'attività preferita dei giovani sia la politica. Dovremmo anzi dire il contrario. La storia ha le sue stagioni e questa non è certo quella dell'impegno politico. C'è grande attenzione ai temi sociali e all'impegno nel volontariato, e ciò conferma che non sono i giovani ad essere lontani dalla politica ma la politica ad essere lontana dai giovani.

LANDI

C'è in effetti un continuo, progressivo distacco dei giovani dalla politica. Preferiscono impegni più limitati come la partecipazione a comitati o associazioni. A cosa si deve questo distacco? Alla perdita di fiducia nei confronti dei politici per il martellamento dei media sulla corruttibilità e i privilegi della "casta", alla perdita dell'approfondimento familiare sui temi storico-sociali, alla scuola che non contribuisce più a un'importante formazione civica. E a una società fatta per isolare e per valorizzare il profitto individuale, a scapito della collettività.

Se lei avesse mano libera, anche dal punto di vista economico, cosa farebbe domattina da poter esibire come un fiore all'occhiello nei confronti dei giovani?

DE ROBERTIS

Due strutture. La Casa dell'Associazionismo per dare a tutti i gruppi, anche quelli informali e più piccoli, la possibilità di ritrovarsi e lavorare. La Casa della Creatività per consentire ai giovani di trasformare concretamente idee ed emozioni.

LANDI

Io insisterei molto sul recupero della socialità e della comunanza. Se potessi organizzerei un'area di divertimento, studio, confronto e formazione dei giovani, affidando la gestione a loro stessi e misurandone i progressi, i limiti e le correzioni da apportare.

“Se io ho questo nuovo media: la possibilità cioè di veicolare in un microsecondo un numero enorme di informazioni, mettiamo caso a un 'aborigeno' dalla parte opposta del pianeta. Ma il problema è: Aborigeno, io e te, che c... se dovemo di'? C. Guzzanti

In direzione ostinata e contraria

Sembra esserci una relazione inversamente proporzionale fra il numero dei luoghi e delle occasioni in cui si parla di comunicazione pubblica, e il numero dei luoghi e delle occasioni in cui la comunicazione pubblica si fa.

Nel mese di ottobre, ad esempio, abbiamo avuto ben due eventi nazionali dedicati strettamente al tema: gli “Stati generali della comunicazione pubblica” a Bologna e il ComPA a Milano. Nonostante l'ottimismo d'obbligo di chi ha organizzato gli eventi, teso a sottolineare i buoni risultati del proprio - con numeri, presenze, fama degli ospiti e altro; facendo anche un po' a gara a contendersi il primato della rappresentanza delle pubbliche comunicazioni - una preoccupazione si coglie nei discorsi e nei documenti raccolti e prodotti a Bologna e a Milano.

Una preoccupazione più che legittima perché i venti di crisi, la stretta finanziaria, lo stallo dei processi di innovazione che di questi tempi aleggiano sulle nostre pubbliche amministrazioni, suonano come sinistri moniti anche per le attività di comunicazione.

La comunicazione rischia di essere una delle prime voci ad essere tagliata. E diciamo volutamente “la comunicazione” invece “della spesa per la comunicazione”. Fra le due c'è una differenza. Quella che viene compressa è la parte organizzata, strutturata dei servizi di comunicazione, la parte governata, evidente, alla luce del sole.

Sappiamo per esperienza e per i risultati di una piccola indagine, che abbiamo condotto due anni fa, in occasione della ricerca sui servizi di comunicazione dei comuni toscani, che la parte largamente prevalente delle spese di comunicazione degli enti non è gestita né controllata dalle strutture della comunicazione (Urp, uffici stampa, ecc); ma si disperde nei mille rivoli dei singoli assessorati, uffici, servizi. È una spesa di non banale consistenza, fatta di avvisi e di pubblicazioni, manifesti ed eventi, uso di più o meno avanzate tecnologie, in genere occasionale e rap-sodica, sottratta a controllo e verifica. Ed è soprattutto una spesa che normalmente non passa per le mani di chi nell'ente ha la competenza e la responsabilità della comunicazione.

Ciò è il risultato di una persistente precarietà che caratterizza strutture e servizi di comunicazione all'interno della nostra pubblica amministrazione, sottoposte allo stress di continue oscillazioni di attenzione e di interesse; dipendenti

pericolosamente alle dinamiche dei cicli politici; legate più all'attenzione, all'interesse, alla sensibilità o alla curiosità del sindaco o dell'assessore in carica, che al loro esistere come servizi istituzionali, stabili e permanenti.

Mentre i servizi di comunicazione dovrebbero essere trattati come l'anagrafe. Un servizio che c'è 'comunque' e 'ovunque'; che nessuno si sogna di mettere in discussione, né per il cambio di amministrazione, né per difficoltà finanziarie: con maggiore o minore entusiasmo, le risorse per il normale funzionamento del servizio vanno comunque trovate.

E ci piace legare la comunicazione all'anagrafe, perché è proprio la comunicazione di servizio il ramo a cui prestare la principale e strenua attenzione. Si dovrebbe considerare la comunicazione come un servizio di base; obbligatoria, come si sarebbe detto un tempo, quando le spese dei comuni si distinguevano, appunto, tra facoltative e obbligatorie. Trattare la comunicazione non come orpello - il bel vestito che ci si mette per le grandi occasioni, una di quelle spese voluttuarie che nei tempi di magra si cancellano dai bilanci familiari - ma ingrediente essenziale della buona amministrazione; agente che agevola e consente il buon funzionamento della macchina amministrativa; strumento per sviluppare quel rapporto virtuoso di cooperazione fra cittadino e pubblica amministrazione che sta a fondamento di ogni ragionamento che si voglia fare sul buon funzionamento, sulla credibilità e sull'autorevolezza dei servizi e dei beni pubblici.

Certo non è un obiettivo semplice né a portata di mano. Anche il documento approvato a conclusione degli Stati generali di Bologna, dall'Associazione per la Comunicazione Pubblica, ne dà prova, mentre traccia un piano di lavoro e di iniziative orientato proprio dalla volontà costruire fondamenta più robuste per la comunicazione negli enti pubblici. Il documento ci piace proprio perché va controcorrente, cercando di contrastare il vento che tira. Niente di nuovo, si dirà! Chi si occupa di comunicazione sa bene che il più delle volte bisogna muoversi in direzione ostinata e contraria; ma sapere che c'è chi continua e vuole continuare a farlo, è sicuramente di conforto.

Marcello Bucci

bucci@comunica-online.com

In contattazione

Un'azienda di pubblico servizio e un comune della nostra regione, distribuiscono in questi giorni una cartolina per informare delle novità nell'organizzazione della raccolta dei rifiuti.

“Nei prossimi giorni alcuni informatori di (omettiamo il nome dell'azienda), muniti di regolare tesserino di riconoscimento, effettueranno la **contattazione** a domicilio di tutte le famiglie e attività commerciali di (omettiamo anche il nome del comune)”. “In tale occasione il personale **in contattazione** è a Vostra completa disposizione”.

L'esempio, nè unico nè il più grave ma solo l'ultimo che ci è capitato in mano, ci serve per richiamare l'attenzione sul tema della chiarezza del linguaggio, nella considerazione che la creatività linguistica dovremmo lasciarla ai poeti e ai pubblicitari. La pubblica amministrazione quando parla deve farsi capire da tutti.

Perfino il correttore automatico del programma di scrittura del PC si rifiuta di scrivere quel “contattazione” e lo sostituisce con “contrattazione”.

Se non si può - come qualcuno meritoriamente ha fatto tempo indietro - sottoporre all'Accademia della Crusca i testi prodotti dal comune, per verificarne il grado di comprensibilità da parte dei cittadini, si segua almeno il suggerimento di Tullio De Mauro di tenere sotto mano il vocabolario italiano di base, che contiene le 2.000 parole capite da chiunque sappia leggere e scrivere. E se la parola che abbiamo usato non c'è, cancelliamola e usiamone un'altra.

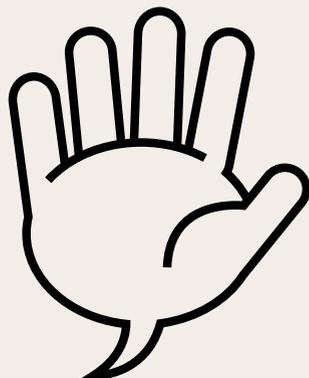
PUBBLICHE COMUNICAZIONI

Parcheggiare?

Da SocialDesignZine



e-gov videoconferenza
e-democracy rete
telelavoro cancelleria telematica
digital divide pagamenti on-line
Voip **autenticazione** Suap
semplificazione web town meeting
firma digitale informatizzazione Paas arpa
Rtrt carta sanitaria **infrastruttura**
accesso **detto/fatto**
dematerializzazione innovazione
ciclo acquisti
inclusione Ict



DIRE E FARE



Regione Toscana
Diritti Valori Innovazione Sostenibilità



CESVOT
CENTRO SERVIZI VOLONTARIATO TOSCANO



L'innovazione
semplifica la vita

 **nuovaPA**
Salone dell'Innovazione
nella Pubblica Amministrazione



DIRE E FARE
www.dire-fare.eu

FIRENZE
FORTEZZA DA BASSO

12/15 novembre 2008
Ingresso libero

La pubblica amministrazione che funziona