

# Il governo elettronico

In un'Italia non al passo con l'Europa, la Toscana rappresenta un esempio virtuoso, se non un modello. Ecco come sta lavorando per superare il digital divide. Connettività, interoperabilità, open source, coinvolgimento degli attori sociali, le password per cogliere l'obiettivo

<b>EDITORIALE</b>	3
<b>Per un'Anci protagonista</b> Alessandro Cosimi	
<b>DALL'ANCI TOSCANA</b>	4
Margherita Mellini	
<hr/>	
<b>IL PUNTO SE L'ASTRONAVE INFORMATICA, VA</b>	5
<b>Connettività: l'Italia non è al passo con l'Europa</b> Intervista a Renzo Turatto a cura di Olivia Bongianini	7
<b>Concerto per banda larga</b>	9
<b>Con i cittadini e le imprese al centro</b> Federico Gelli	9
<b>La Toscana dell'innovazione corale</b> Giancarlo Galardi	9
<b>Il contributo del mondo della ricerca</b> Ivana Zuliani	11
<b>Il Micc dell'Università di Firenze</b>	11
<b>Il Toss Lab dell'Università di Pisa</b>	11
<b>Il T-seniority e il Fides dell'Università di Siena</b>	11
<b>Se anche l'imprenditore diventa elettronico</b> Ivana Zuliani	13
<b>Un accordo che dà maggiori vantaggi per seimila</b>	13
<b>Le categorie si organizzano e dialogano in rete</b>	13
<b>Per una Toscana a banda larga</b>	15
<b>Come portare Cantagallo in serie A</b> Colloquio con Ilaria Bugetti	16
<b>Quando a Piancastagnaio passa la banda</b> Colloquio con Fabrizio Agnorelli	16
<b>E-mail certificate per cittadini e imprese</b> Intervista a Ilaria Pescini	17

<b>A Pisa, un deciso cambio di mentalità</b> Intervista a David Gay	17
<b>La radiografia dei Suap in Toscana</b>	18
<b>Gli Sportelli Unici visti dalla parte delle imprese</b> Intervista a Enrico Ciabatti a cura di Olivia Bongianini	18
<b>Lo Sportello che verrà, tra due modelli diversi</b> Di Graziella Launaro	19
<b>Affidare la regia a uffici unici</b> Ivana Zuliani	19
<b>I Paas toscani e le sottoreti tematiche</b> Colloquio con Alessandra Nencioni	20
<b>La qualità dell'offerta nel pistoiese</b> Colloquio con Massimo Talone	20
<b>Le esperienze pilota nella Toscana "minore"</b>	21
<b>Un UNICO sportello per San Giuliano</b>	21
<b>In Valdera con il Moby servizi associati</b>	21
<b>Al Meyer la scuola ai piedi del letto</b>	22
<b>Il postino telematico con l'ufficio a domicilio</b>	22
<b>L'innovazione tra timore e fascino</b> Paolo Martinez e Alessandra Modi	23

<b>DALLE AUTONOMIE</b>	25
<b>CONVERSAZIONI CON L'ABORIGENO</b> <b>Campagne: Puliamo il mondo</b> Marcello Bucci	26

<b>PERCORSI DI CITTADINANZA</b>	
<b>I nuovi italiani e il diritto alla differenza</b> Carlo Colloca	27
<b>Gli immigrati e i diritti concessi, non garantiti</b> Colloquio con Andrea Buffa a cura di Sara Denevi	28
<b>I numeri della Prefettura di Firenze</b> Intervista a Vittoria Messere	29
<b>Diritti e doveri, difensori e gendarmi</b> Giuseppe Faso	30

# AUT@AUT



Anno XVII numero 10 ottobre 2009  
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, Maurizio Bettazzi, Aldo Morelli, Alessandro Pesci, Angelo Andrea Zubbani  
Redazione: Comunica via Cavour, 8 - 50129 Firenze  
tel. 055 2645261 - fax. 055 2645277 - email: redazione@comunica-online.com  
Caporedattore: Olivia Bongianini  
In redazione: Maria Teresa Capecchi, Monica Mani, Margherita Mellini, Mariarita Boscarato, Guendalina Barchielli  
Collaboratori: Enzo Chioini, Gianni Verdi  
Segreteria di redazione: Simona Capecchi, Carlotta Ferretti  
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.

*Un giorno le macchine riusciranno a risolvere tutti i problemi, ma mai nessuna di esse potrà porne uno*  
Albert Einstein

Le immagini di questo numero provengono dall'archivio del Museo della Figurina di Modena (www.museodellafigurina.it). Ringraziamo il Museo, nella persona di Thelma Gramolelli, per il prezioso aiuto nel reperimento delle immagini e la gentile concessione alla pubblicazione.



**L**a fase di transizione che stiamo attraversando ci porta a ridiscutere la stessa "ragione sociale" dei Comuni e Anci si propone in modo aperto e bipartisan come luogo di confronto per costruirla. I Comuni sono, oggi più che mai, in prima fila nel sostegno dei cittadini e delle economie locali, ma hanno bisogno di risorse, in primo luogo di quelle che il Patto di Stabilità, assolutamente da rivedere, non permette loro di utilizzare. Chiediamo che il Patto non consideri, ai fini del suo calcolo, gli interventi a favore di famiglie e lavoratori, in grave difficoltà per la perdurante crisi economica, gli interventi per la "sicurezza" intesi come lavori pubblici per il decoro e la qualità urbana, permettendo di utilizzare l'avanzo di amministrazione per il finanziamento di spese correnti, ritenute prioritarie dai Comuni, di carattere prioritario e di tipo sociale, al di fuori delle regole del Patto di stabilità. Ci dicono che tra dieci anni i Comuni virtuosi saranno più ricchi, ma corriamo il rischio di non arrivare a quel traguardo. Mi si permetta di citare il Comune di Livorno, ben sapendo che tutti gli altri Comuni sono in condizioni simili: i sei milioni che abbiamo in cassa non li possiamo spendere, bloccando così i pagamenti ai fornitori e gli interventi necessari per le emergenze sociali. Se a questo aggiungiamo che il Governo sul rimborso dell'Ici non rispetta gli accordi, restituendo cifre ben inferiori rispetto a quelle stabilite, ci troviamo a costruire i bilanci 2010 in una situazione drammatica.

Togliere dal Patto alcune categorie di spesa è centrale. Tra le altre mi riferisco alla voce "sicurezza". E' inutile che il Governo attribuisca ai sindaci taumaturgici poteri speciali, senza sostenerli con adeguati finanziamenti per il decoro, i servizi sociali - tagliati - la manutenzione delle città! Si creano attese che, difficili da soddisfare, ingenerano, anche psicologicamente, insicurezza e tensioni, e i Comuni sono i primi destinatari di queste difficoltà.

Occorre superare l'attuale impostazione del Patto, per arrivare ad una sua dimensione regionale, comprendendo tutti gli Enti, dai Comuni alla Regione. All'interno di un territorio è evidente che non tutti gli Enti raggiungano la quota prevista per loro, i resti positivi potrebbero così essere utilizzati per non bloccare spese e investimenti degli altri Enti. Sarebbe meglio governabile, risulterebbe osservato nella somma

complessiva mettendo in campo delle compensazioni fra gli enti locali virtuosi e quelli che non riescono a rispettare il vincolo.

Questo è un processo che dovrebbe vedere un alto e intenso percorso di concertazione tra tutti gli enti coinvolti.

La stessa legge sul federalismo e i tagli di risorse verso i territori rischiano di creare conflittualità tra Comuni e Regioni, dove queste ultime, surrogando temporaneamente i tagli centrali per servizi, come è accaduto in Toscana nel caso delle scuole materne, mettono i Comuni nelle condizioni di garantirli, ma al tempo stesso li costringono ad accollarsi il loro mantenimento anche futuro... senza risorse e autonomia impositiva.

Sappiamo che le risorse dei Comuni derivano anche dalla situazione economica dei territori, per questo dobbiamo lavorare affinché dalla Toscana e dalle sue istituzioni (Comuni, Province e Regione) emergano proposte che ci permettano di stare dentro le dinamiche che si stanno sviluppando a livello nazionale.

Penso a quelle industriali del "triangolo" Liguria, Piemonte, Lombardia, oppure ai progetti industriali delle multiutilities su gas, acqua, energia, rifiuti che vedono l'Emilia (Enia) protagonista di importanti aggregazioni con realtà del nord ovest (Iride). Come sistema dei governi locali toscani dobbiamo scegliere se e come provare a stare in questi processi industriali, altrimenti, per la nostra frammentazione, rischiamo di diventare un terreno di caccia.

Per essere all'altezza di questa sfida c'è bisogno che l'esperienza della concertazione fra le istituzioni, dopo circa un decennio in cui la Toscana ha fatto da battistrada in Italia, individui nuovi e più freschi e vigorosi meccanismi per garantire la qualità di quei pareri che sviluppano il protagonismo delle autonomie nell'orientamento del governo regionale.

Occorre quindi un'Anci protagonista che, insieme ai Comuni, risponda all'immagine negativa che si vuol dare del "pubblico" in Italia, una sorta di palla al piede del Paese.

Ricordiamolo che dai Comuni è venuto un contributo determinante al rispetto del limite del deficit pubblico nazionale!

Credo perciò che vada riscoperto l'orgoglio pubblico di chi lavora e di chi ricopre incarichi politici nelle Amministrazioni. Vanno rafforzate le motivazioni, la missione e il senso di appartenenza al "pubblico", oggi in prima linea nel assicurare i cittadini e agire per garantire a tutti le opportunità per migliorare la propria qualità della vita.

I Comuni sono motori dello sviluppo, le cui strategie non possono essere definite che in una dimensione regionale. Ciò comporta rapporti istituzionali e governance rinnovati. L'Anci Toscana si impegnerà su questo, con un ruolo cooperativo e non competitivo, convinti che la coesione sociale soffrirà se il dinamismo istituzionale non contribuirà a trovare soluzioni per uscire dalla crisi.

# Per un'Anci protagonista

**Alessandro Cosimi** presidente di Anci Toscana

I Comuni in prima fila nel sostegno ai cittadini e alle economie locali. Occorre superare l'attuale impostazione del Patto di stabilità. Riscoprire l'orgoglio di chi lavora e ricopre incarichi nella Pa

In occasione del XIII Congresso regionale che si è svolto in Palazzo Vecchio a Firenze, Anci Toscana ha realizzato due nuove pubblicazioni che vanno ad aggiungersi al primo Bilancio Sociale e che completano il rendiconto del lavoro svolto. Le pubblicazioni sono disponibili sul sito [www.ancitoscana.it](http://www.ancitoscana.it)

## Tutte le intese di Anci Toscana

La prima pubblicazione si intitola **“Le intese dell’Anci Toscana”** e rappresenta una guida completa alle intese e convenzioni siglate dal 2004 ad oggi. In questo periodo l’associazione ha posto in essere una fitta rete di rapporti, sia con soggetti istituzionali, sia con gestori privati. L’insieme delle intese siglate in questi anni, che è pari a un centinaio di documenti, offre ai comuni varie possibilità in molteplici campi. Si va dalle scelte politiche relative ai temi della cooperazione, della salute, delle risorse umane, del governo del territorio, dello sviluppo economico, fino all’organizzazione comune di specifiche iniziative come DIREeFARE. Il sistema delle intese è un faro per Anci Toscana e costituisce un importante impegno sia per mantenere rapporti con numerosi soggetti, sia per le scelte condivise con altri, sia per il lavoro da portare a termine.

## Il quaderno delle società di Anci Utile

**“Le società del gruppo Anci Utile – Bilanci 2008”**: per il secondo anno consecutivo sono state raccolte in un quaderno tutte le Aziende e le realtà a cui Anci Toscana aderisce e partecipa. L’obiettivo di questa pubblicazione è rendere noti i numeri che sintetizzano il volume dell’attività delle aziende, ripartito fra “partecipazioni strategiche” e “altre partecipazioni”. È anche un modo per far conoscere ai Comuni quali sono i servizi e le opportunità delle società del Gruppo Anci Utile, marchio sotto il quale sono state raggruppate le partecipazioni di Anci Toscana. Per questo tutte le società hanno una sezione espressamente dedicata: con un riepilogo dei dati principali, uno specchio sulla compagine azionaria e gli organi sociali, una descrizione dei servizi offerti e il bilancio societario. Tutti i dati sono riferiti all’anno 2008.

# Un salvagente per scuole e famiglie

La Regione Toscana ha deciso un intervento per salvare le sezioni di scuola dell’infanzia che non possono essere aperte per mancanza di insegnanti, in seguito ai tagli decisi dal Governo. Un’azione straordinaria per l’anno scolastico 2009/2010 che riguarda oltre 750 bambini dai tre ai sei anni e interessa 27 comuni della regione. È stata decisa non per sostituirsi allo Stato, ma per dare una risposta alle famiglie, come ribadito dallo stesso assessore regionale Simoncini. Anci Toscana sarà a fianco della Regione in questo percorso, attraverso la partecipazione al Comitato paritetico che permetterà l’apertura di almeno 33 delle 77 sezioni di scuola materna cancellate dal ministro. «Anci si farà garante – assicura il presidente dell’Anci Toscana, Alessandro Cosimi – dell’impegno dei Comuni per continuare ad erogare i servizi aggiuntivi necessari, come la mensa ed il trasporto scolastico».

## La formazione per l’accesso al credito

Sono iniziate il 16 settembre a Firenze le giornate di formazione organizzate da Anci Toscana, in stretto raccordo con le Prefetture, la Regione Toscana, Upi e Uncem, destinate ai comuni toscani per divulgare i contenuti della campagna di comunicazione per il credito a famiglie e imprese. Presso la Prefettura di Firenze è stato infatti istituito lo Speciale Osservatorio sul credito che ha fra i suoi compiti anche la soluzione delle criticità e dei problemi nell’accesso al credito (per le segnalazioni è attivo dalle 9 alle 12 dal lunedì al venerdì un numero telefonico della Prefettura, lo 055 2783630). La campagna di comunicazione è solo una delle tante iniziative intraprese dall’Osservatorio e coinvolge come protagonista attivo proprio il sistema delle Autonomie. Dopo Firenze e Lucca, prossimo appuntamento il 21 ottobre a Arezzo.

## Entro il 30 le iscrizioni per la Scuola Emas

Riaprono le iscrizioni alla Scuola Emas per revisori ambientali nella Pubblica amministrazione e Turismo, nella Pubblica amministrazione e Rifiuti, nell’Agroalimentare e Turismo. In seguito al percorso formativo di 348 ore (in aula, a distanza e in project work) verranno rilasciati gli attestati: Consulente e Revisore Ambientale Emas, Progettista di Sistemi di Gestione Aziendale, con frequenza e superamento dell’esame finale del “Corso per Valutatore Ambientale di II e III parte”, dichiarazione delle attività di affiancamento svolte in qualità di Auditor Ambientale in Training. Le domande di ammissione alle prove di selezione devono essere presentate entro il 30 ottobre 2009. Le lezioni in aula si svolgeranno venerdì e sabato presso la sede della Scuola Emas Toscana, a Calenzano (Fi). Per info [www.scuolaemastoscana.it](http://www.scuolaemastoscana.it)

## L’attività dei difensori civici in Toscana

Lo scorso luglio Anci Toscana insieme al Difensore Civico Regionale, all’Università di Firenze, all’Upi Toscana e all’Uncem ha promosso una rilevazione (il questionario è stato compilato da 40 soggetti) che ha permesso di fare il punto sull’attività degli ombudsmen nella nostra regione. L’iniziativa ha avuto un buon successo, tanto che è stato deciso di organizzare un convegno sulle tematiche connesse all’attività dei difensori civici. L’incontro si terrà il prossimo 6 novembre a Firenze, presso l’Auditorium del Consiglio Regionale della Toscana, e avrà come titolo “Gli Enti Locali per la difesa civica: fra prassi e autonomia normativa”. Nel corso dei lavori sarà presentata la bozza della nuova Carta della Difesa Civica Locale.



# Se l'astronave informatica, va

In un'Italia che arranca in Europa, c'è una Toscana che ancora una volta si propone come modello da imitare. A buon diritto? Tutto sommato crediamo di sì, ma il vostro giudizio sarà più sereno dopo aver letto le pagine che seguono. In cui si può scoprire che la ricerca gioca un ruolo strategico al pari dell'interoperabilità, del superamento del digital divide, della condivisione delle risorse, della standardizzazione dei linguaggi

**S**e immaginiamo il processo di informatizzazione in atto come una nave che si dirige verso la sua meta, solcando il mare magnum delle soluzioni possibili e traguardando le coste dei cinque continenti e dei più diversi paesi, avendo a bordo l'equipaggio necessario e imbarcando il maggior numero di passeggeri consentiti, ci viene da pensare ad un'astronave, più che ad una Sea Princess o ad un'altra delle grandi navi da crociera.

Proviamo a spiegare questa similitudine, che a prima vista può apparire strana. Pensiamo ad un'astronave, non ad una nave, intanto per la velocità: lenta l'una, più veloce

possibile l'altra. E poi di sapore e storia antichi, anche se tecnologica, la prima, di nuova e modernissima concezione la seconda. Dotate entrambe di tutti i comfort l'astronave ha però molti vantaggi, ma anche qualche difetto. Se può fare a meno dell'equipaggio ed essere guidata da remoto, non può contenere un gran numero di passeggeri. Insomma fuor di metafora, appare ancora roba da iniziati e non sufficientemente capiente, tanto che in genere non riesce a contenere intere categorie, come gli anziani, la cui consistenza non è certo minoritaria e il cui numero è in crescita esponenziale. Fine della similitudine e torniamo a bomba.

Precisiamo che, in questo numero, Aut&Aut si occupa di e-gov, ovvero di governo elettronico, e non di marineria. E, premesso che stiamo comunque parlando di eccellenze, ci piace iniziare dagli aspetti problematici piuttosto che dalle magnifiche sorti e progressive del settore.

Ce ne dà l'occasione proprio il capo del dipartimento per l'innovazione e le tecnologie del Ministero della funzione pubblica, la cui intervista abbiamo messo in apertura dello speciale. Spiega Renzo Turatto che il Governo in questa legislatura ha previsto investimenti per 1,38 miliardi di euro destinati al piano chiamato "E-government 2012".



# Se l'astronave informatica, va



Possono sembrare tanti, ma fanno 276 milioni l'anno per tutta l'Italia, cioè mediamente meno di 14 a regione, e sono molto meno di ciò che ci costa una a caso delle tante opere pubbliche (ponti, strade) che vengono finanziate e realizzate. Insomma è come dire che la famosa autostrada informatica forse si farà, ma che comunque non ci saranno i soldi per asfaltarla. E per rimanere alle note negative emerge un dato su tutti: solo il 17% delle famiglie italiane usa internet. Tanto? Poco? Una buona base di partenza? Mettetelo accanto al dato europeo (il 32%) e giudicate voi. Tirando le somme fa che un europeo su 3 naviga, mentre da noi lo fa meno di un italiano su 5. Sconsolante? Allora sentite questa. Il settimo - ottavo Paese più industrializzato del mondo (il nostro) è all'undicesimo posto in Europa per l'utilizzo di internet nelle transazioni commerciali. E registra il maggior ritardo "elettronico" nei servizi ai cittadini, che anche per questo usano internet la metà di quanto lo facciano gli europei. Tout se tiens, tutto è collegato, per dirla con i cugini d'Oltralpe. Meno tante famiglie italiane, è d'obbligo aggiungere.

Anche in fatto di servizi informatici per la scuola, nonostante meritorie e spesso pionieristiche espe-

rienze, ci sarebbe molto da ridire. Ma lasciamo che siate voi a scoprirne le magagne, leggendo gli articoli che seguono. Preferiamo invece parlare dell'ultimo, ma non meno importante, dei nemici dell'informaticizzazione. Più potente e più letale della kryptonite verde per Superman, la burocrazia oppone spesso alla modernizzazione elettronica una resistenza più forte di quella che misero in atto i Partigiani verso i nazifascisti sessantacinque anni fa circa. Asserragliati nei loro fortini cartacei, incuneati nei meandri delle varie amministrazioni pubbliche, i burocrati difendono strenuamente i loro faldoni, brandendo il mitico e storico timbro tondo, dopo averlo battuto minacciosamente nel tampone inchiostro. Fine delle iperboli. E del disfattismo. Principia il magnificat del progresso.

In questo numero il positivo è rintracciabile in ogni articolo, compreso in quello "ministeriale", ma per noi trova il suo compimento con la composita e diffusa rappresentazione del modello-toscana. Sì, perché anche nell'e-gov la Toscana ambisce a fare scuola, a rappresentare un modello. Lo fa a buon diritto? E' vera gloria, la sua? Diremo di sì, a giudicare in primo luogo dal ruolo strategico che i tre atenei giocano nel settore, dalla collaborazione e dal contributo che le Università di

Siena, Pisa e Firenze forniscono alla crescita della telematica in salsa toscana. L'una si occupa di telecomunicazioni e tecnologie multimediali, l'altra si concentra su open source e riuso dei programmi, la terza cura in particolar modo il rapporto e i servizi per gli anziani che, come abbiamo visto, sono una delle categorie più numerose, ma anche meno avvezze all'uso delle nuove tecnologie. E poi la specificità e l'eccellenza toscane reggono soprattutto se si guarda ai Suap, gli Sportelli unici per le attività produttive, servizi nei quali la nostra regione è al primo posto in Italia per diffusione. È l'esempio concreto del tentativo di realizzare praticamente quel sogno a cui si continua a puntare: un unico grande sportello di front office (vedi a pag. 21 l'esperienza di San Giuliano Terme), capace di accogliere il cittadino e di accettare e soddisfare richieste senza gli steccati della divisione in settori. Sarà possibile riuscirci? Alle pagine 18 e 19 se ne possono verificare le probabilità di riuscita. E poi ci sono i Paas, i punti di libero accesso a internet a servizio soprattutto di quei cittadini che non sono connessi. Stanno cercando di omogeneizzare le prestazioni e al tempo stesso di tematizzarle e rappresentano un bell'esempio di e-democracy. L'impegno annunciato dalla Regione è quello di continuare

a mettere al centro imprese e cittadini e di puntare su un'innovazione corale, che faccia leva su risorse condivise, sistemi interoperanti e un unico standard regionale.

E anche le imprese e le categorie hanno risposto a quest'appello, come dimostra l'accordo siglato tra Regione e Confindustria (ne parliamo alle pagine 13 e 14) grazie al quale 6.000 imprese possono accedere ai servizi finora a disposizione della sola Pubblica amministrazione. E se si pensa che i costi della burocrazia pesano per il 30% sui bilanci delle imprese e che gli imprenditori sentono questo come il secondo più importante problema, ben si comprende come informatica e competitività vadano sempre più a braccetto. Servono quindi meno leggi e regole più chiare, riduzione del numero di adempimenti per le attività imprenditoriali, contenimento dei tempi e dei costi di gestione, omogeneizzazione delle procedure e servizi più agili. È come dire, semplificazione e innovazione.

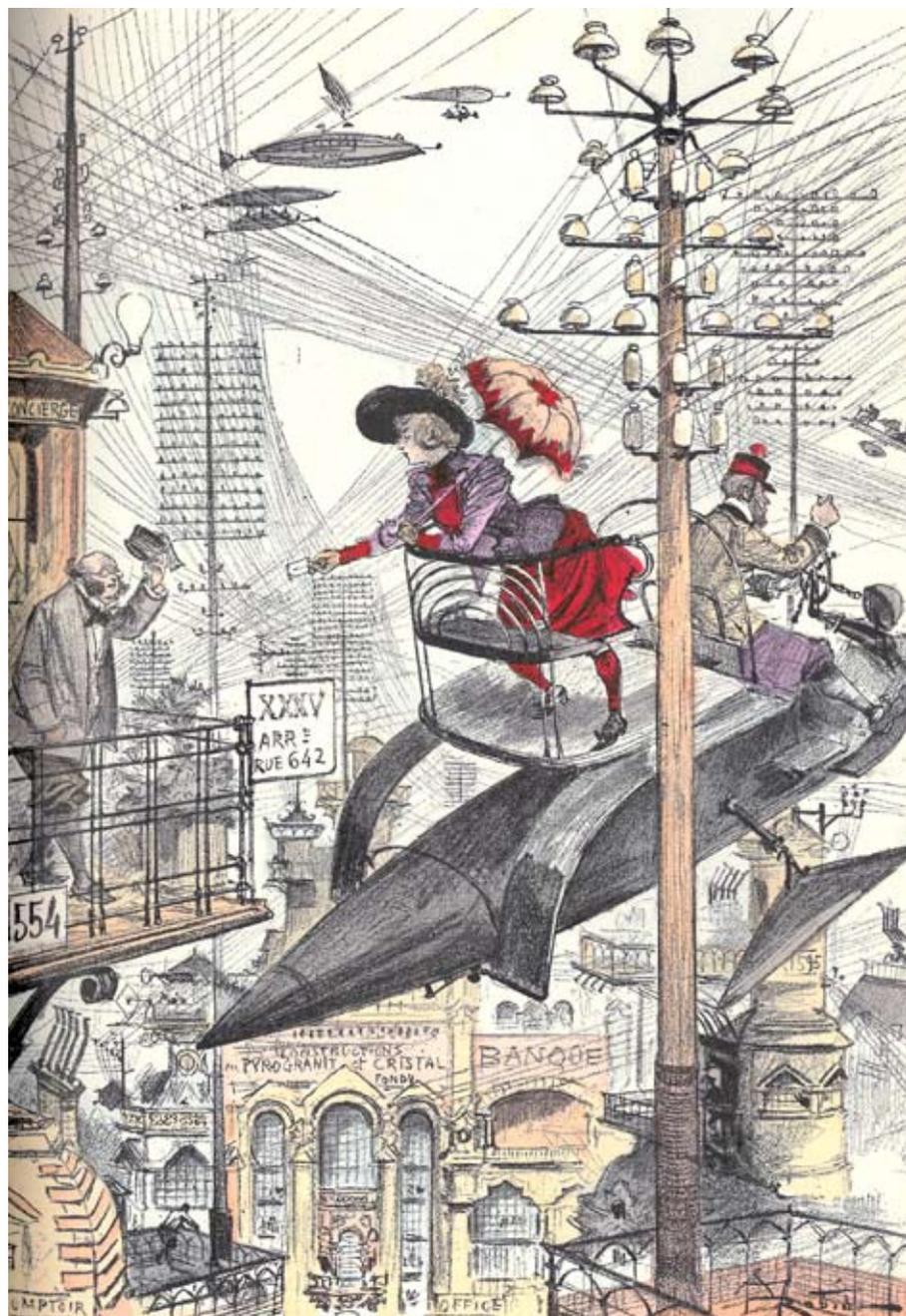
Ed è questa, alla fine della fiera, la direzione da far tenere alla nostra astronave. Nel frattempo il 60% dei Comuni toscani ha eliminato la carta nelle comunicazioni tra loro e si punta, entro un anno, ad arrivare al 90%. Molti hanno aderito a Start, il sistema regionale di acquisti telematici. E all'Anici che resta allora da fare? Quale ruolo spetta? Quello di stimolare la capacità progettuale dei Comuni, continuando a svolgere la sua funzione catalizzatrice, favorendo la crescita, anche in questo campo, di una cultura politica. Resta da promuovere senza pause la scelta decisa per passare dalla progettazione, in cui si sono mostrate notevoli capacità, alla co-progettazione, che è certamente più impegnativa. A Viareggio, a metà settembre nell'incontro promosso da Regione e Anici, se ne è discusso con i nuovi amministratori e se ne sono gettati i semi.

E, se son rose informatiche, cresceranno velocemente e senza spine.

# Connettività: l'Italia non è al passo con l'Europa

Intervista a **RENZO TURATTO**, Capo del Dipartimento per l'Innovazione e Tecnologie del Ministero della Pubblica amministrazione e Innovazione, a cura di Olivia Bongiorno

Duecentosettantasei milioni l'anno per superare il digital divide possono sembrare tanti, ma sono molti meno di quanto costa un pezzo d'autostrada. Riuscirà l'Italia a recuperare le posizioni perdute? Ecco i programmi del Governo. C'è da convincere molti italiani non ad usare internet, ma semplicemente a connettersi. Scuola, università e sanità come ambiti privilegiati di intervento. Il Piano di E-government 2012



**I**l Piano “E-government 2012”, presentato dal Ministro Renato Brunetta nel gennaio 2009, comprende ottanta progetti, raccolti intorno a quattro ambiti di intervento prioritari: settoriali, riferiti alle amministrazioni centrali dello Stato e alle Università; territoriali, riferiti sia alle regioni sia ai capoluoghi; di sistema, mirati allo sviluppo di infrastrutture, come ad esempio i progetti che puntano a ridurre il ‘digital divide’ e migliorare l’accessibilità dei servizi; internazionali, relativi cioè all’impegno nella rete europea delle infrastrutture e dell’innovazione.

Un Piano ambizioso, per il quale l’impegno finanziario di legislatura è previsto in 1.380 milioni di euro. Ne abbiamo parlato con Renzo Turatto, il Capo del Dipartimento per l’Innovazione e Tecnologie del Ministero della Pubblica amministrazione e Innovazione.

## Quali sono i ritardi che il nostro Paese si trova ad affrontare?

Innanzitutto c’è la questione del digital divide: solo il 17 per cento delle famiglie italiane usa internet, mentre la media europea sulla connettività è del 32%. Questo è dovuto a ritardi nelle infrastrutture e anche alla conformazione del nostro territorio, dove la popolazione è dispersa in molti piccoli centri, talvolta difficili da raggiungere.



# Connettività: l'Italia non è al passo con l'Europa



Il problema-  
infrastrutturazione in  
un territorio frazionato  
in piccoli centri. Con  
E-gov 2012 priorità a  
scuola e università. Cosa  
prevedono il progetto  
Reti amiche e quello  
Linea amica. Vincere  
le resistenze degli  
apparati burocratici.  
Un investimento da 1,3  
miliardi di euro

**S**i pensi ad esempio alla questione della banda larga. Studi europei ci vedono all'11esimo posto in Europa per quanto riguarda l'utilizzo di internet nelle transazioni commerciali, mentre rispetto all'e-gov siamo al 7°/8° posto per la disponibilità di servizi di base on line: più avanti nella parte che riguarda Unioncamere, più indietro in quella che concerne i servizi rivolti ai cittadini.

## Cosa sta facendo il Governo per la riduzione del digital divide?

In questi mesi abbiamo portato avanti l'iniziativa delle Reti amiche: abbiamo stretto accordi con i tabaccaia, le Poste, i notariati, per immettere su queste reti telematiche, già esistenti, i servizi offerti dalla Pa, relativi soprattutto a Inps e Inail. Adesso, dopo la fase degli accordi, dobbiamo promuovere questi servizi e portarne una maggiore quantità, in particolare quelli degli enti locali.

C'è poi il progetto Linea amica, che si propone di aiutare i cittadini ad usufruire da casa dei servizi della Pa attraverso le nuove tecnologie, accompagnandoli nella risoluzione dei problemi. Registriamo qualche migliaio di contatti al giorno: l'obiettivo è di farne una struttura di secondo livello, in cui tutti gli Urp siano in rete.

## Il Piano "E-gov 2012", che è stato presentato a gennaio 2009, è molto vasto. A che punto siamo con la sua applicazione e quali aspetti avete privilegiato in questi mesi?

Un primo capitolo è quello relativo a scuola e università. Per quanto riguarda la scuola, abbiamo dotato 1.100 istituti di 3.300 lavagne digitali. Sono 4.000 le istituzioni scolastiche messe in rete, con l'obiettivo di collegarne altre 30mila entro il 2010. Da maggio è attiva la piattaforma Innova scuola.

C'è poi il progetto "Smart inclusion", in collaborazione con Telecom e Cnr, che dà la possibilità ai bambini ospedalizzati di seguire lezioni a distanza in contatto con la classe, oltre all'opportunità di connessione in Voip, che è stato inaugurato nelle scorse settimane al Bambin Gesù di Roma, e verrà esteso anche ad altri ospedali, compreso il Meyer di Firenze.

Per quanto riguarda invece l'università abbiamo realizzato 57 progetti tra connettività, servizi digitali, wi fi, iscrizione e registrazione degli esami on line, repository cioè la possibilità per lo studente di connettersi a un archivio digitale in cui il docente ha depositato, ad esempio, il power point che ha illustrato nel corso di una lezione. Gli studenti coinvolti sono circa un milione e mezzo.

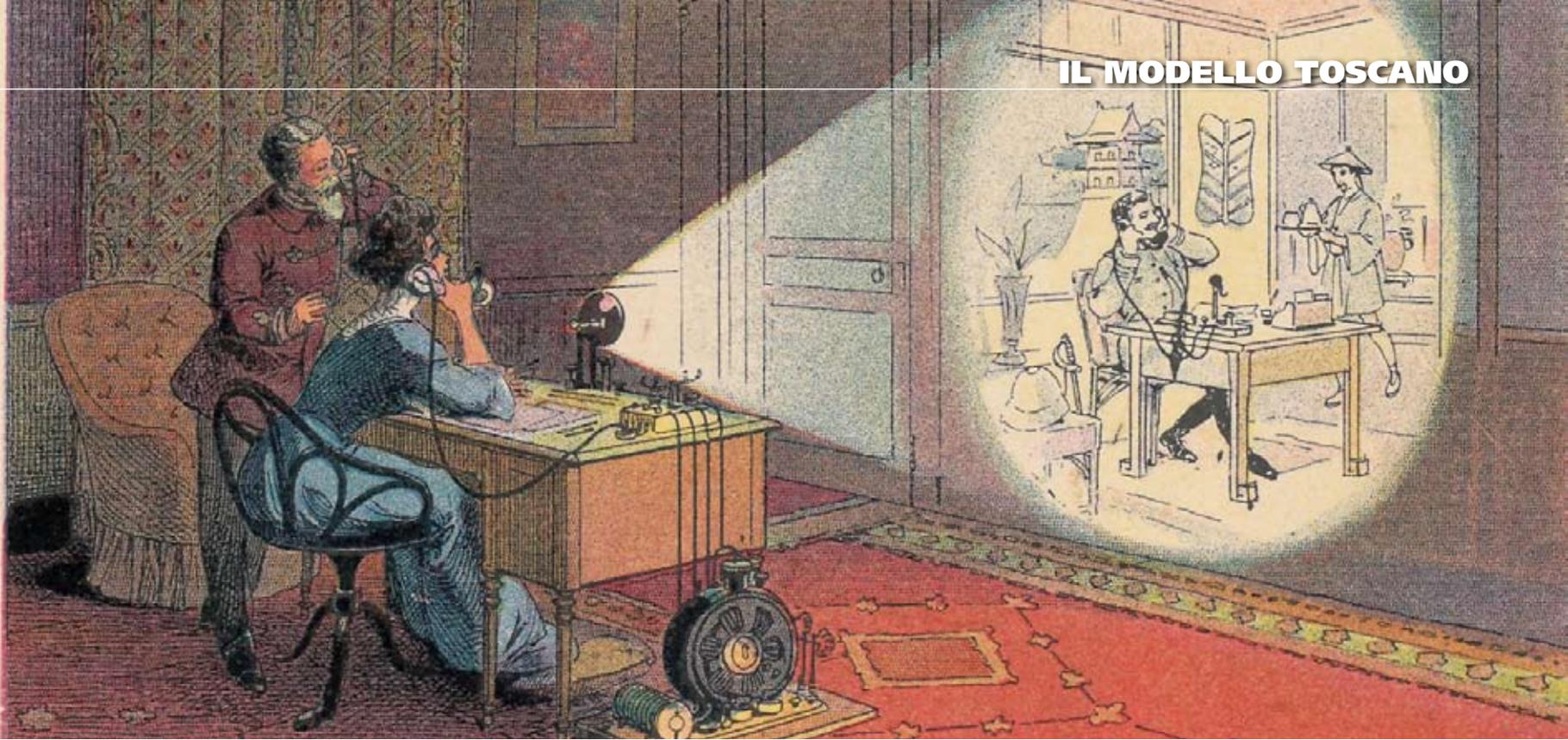
## E per quanto riguarda due temi chiave come quelli della sanità e della giustizia telematica? Attraverso quale approccio vengono coinvolti i diversi livelli di governo per il raggiungimento di obiettivi comuni?

Riguardo alla sanità, il discorso è un po' diverso rispetto alla scuola, perchè la competenza è delle Regioni. Di conseguenza, in questa fase si è lavorato soprattutto sulla parte di interlocuzione tra soggetti diversi e sul fronte normativo, per rispondere ad esigenze di armonizzazione.

Rispetto alla giustizia, mi riferisco quindi alla cancelleria telematica e al processo telematico, è senza dubbio un intervento complicato. In questa fase si tratta non tanto di investire in 'macchine' che già ci sono, ma in organizzazione, di superare le resistenze, di accompagnare alla messa a punto dei sistemi. L'informatica non può curare la disorganizzazione degli apparati.

## A quanto ammontano i finanziamenti per il Piano?

Oltre 1 miliardo e 300 milioni di euro sono i finanziamenti che servono per realizzare il Piano. Si tratta di una bella cifra, ma vanno riportati all'impatto sul Paese. Ci sono opere infrastrutturali che da sole costano quanto o più dell'intero Piano.



# Concerto per banda larga

Per superare il digital divide e diffondere l'informatizzazione la Regione ha scelto di coinvolgere gli attori sociali. Garantire il diritto di cittadinanza digitale. Il sistema Start per gli acquisti telematici. Primi per diffusione dei Suap, ma è possibile farli funzionare meglio? Anche la Giustizia si è informatizzata. L'impegno per la realizzazione di un sistema interoperante. Nei processi di innovazione è fondamentale la trasversalità

## Con i cittadini e le imprese al centro

di **FEDERICO GELLI**, Vicepresidente Regione Toscana con delega allo sviluppo delle politiche di e-government

L'innovazione si concretizza nella ricerca di soluzioni che rendano le relazioni fra individui e organizzazioni, più semplici, meno costose, più partecipate e che aiutino a disegnare un orizzonte rassicurante per il rispetto dei diritti di cittadinanza. Penso a un'innovazione che non inseguire le parole del momento e garantisce qualità nella continuità.



## La Toscana dell'innovazione corale

di **GIANCARLO GALARDI**, Direttore generale DG Organizzazione e sistema informativo Regione Toscana

La Toscana ha intuito subito l'esigenza di affermare una politica per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza che si è concretizzata in un contesto di governance inclusivo di tutte le realtà regionali e aperto all'interazione con soggetti privati, di formulare leggi regionali e istituire un programma regionale.



## Con i cittadini e le imprese al centro



Sono fondamentali le opportunità offerte dallo sviluppo delle tecnologie e va privilegiata la sostenibilità nel tempo, piuttosto che inseguire progetti o tecnologie come fossero una magica pozione “risolvi tutto”. Così è stata impostata l'azione di governo della Toscana: coinvolgendo gli attori sociali, in un quadro di coerenze nazionali e internazionali.

La trasversalità dei processi di innovazione ha richiesto di definire un modello di governance che vedesse tutti compartecipi negli obiettivi e nell'individuazione delle soluzioni. Perciò nel 1997 abbiamo costituito la rete telematica regionale toscana, rete di soggetti e servizi. Oggi garantisce le politiche di innovazione. Il prossimo impegno sarà la formulazione del nuovo programma di sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza per il 2011-2015. Alla sua stesura sono chiamati, attraverso un processo partecipativo, i soggetti della Rete e coloro che vorranno dare un contributo di idee. Nella prossima legislatura l'obiettivo sarà la centralità di cittadini e imprese che in rete potranno trovare diritto di cittadinanza. Internet è un luogo di esercizio di relazioni, accesso alla conoscenza,

socializzazione e affari, in cui cittadini e imprese trovano difficoltà ad esercitare i propri diritti nei confronti della Pa. In questi anni si sono raggiunti importanti risultati nelle infrastrutture immateriali e create le condizioni perché ogni organizzazione possa usare la rete come vettore sicuro di scambio di informazioni e dati. L'obiettivo della digitalizzazione non potrebbe essere raggiunto se, parallelamente alla creazione di canali di comunicazione per lo scambio dei documenti, non disponessimo di quanto necessario alla loro conservazione. E' inutile digitalizzare lo scambio di documenti se non si può fornire anche la garanzia della certezza del mittente e del buon esito della comunicazione. L'obiettivo è di innovare non solo le parti del processo, ma tutta la catena superando la gestione (tradizionale e digitale) in parallelo dei flussi. L'innovazione per semplificare, ridurre tempi e costi, dev'essere un processo sostitutivo perché innovare vuol dire cambiare, non aggiungere. Cittadini e imprese devono disporre di cittadinanza digitale, e identità, domicilio e accesso digitali a tutte le informazioni che li riguardano e di servizi che consentano di organizzare le

informazioni in sicurezza e riservatezza. Oggi disponiamo delle tecnologie e infrastrutture per realizzare quell'obiettivo politico, mettendo al centro cittadini e imprese. Il cittadino disporrà di un proprio spazio di cittadinanza in rete dove la Pubblica amministrazione convoglierà le informazioni che lo riguardano e potrà con essa interagire. Vi saranno presenti il fascicolo sanitario e sociale individuale, quello delle posizioni debitorie e il sistema unico per i pagamenti, quello del lavoro o della scuola, un sistema unitario di invio e ricezione di documenti e di comunicazione in voce, con tutta la Pubblica amministrazione toscana, uno scadenziario delle incombenze, un servizio di archiviazione a norma per documenti o ricevute, e altro. Si tratta di un vero cambiamento e un di ribaltamento di ruoli. Credo che in Toscana questo sia concretamente realizzabile, grazie al lavoro sin qui fatto. ■

## La Toscana dell'innovazione corale



I concetti di “cittadinanza digitale” e di “ricomposizione informativa” dei dati di cittadini e imprese, contenuti nella legge di settore, rappresentano l'approdo di un percorso durato alcuni anni, nel quale sono stati messi a punto strumenti e modelli organizzativi che rendono possibile cambiare il rapporto fra cittadini, imprese e Pubblica amministrazione, raggiungendo l'obiettivo di semplificazione e riduzione dei costi.

Il quadro nazionale, caratterizzato da progetti articolati sulla base dei destinatari dei fondi (Comuni, Province, Regioni), e della tipologia (fondi Cipe, comunitari, ministeriali) non ha aiutato la Toscana nel perseguire un obiettivo di sistema. Lo ha fatto invece il contesto di governance (la Rtrt), ricomponendo sia i fondi che gli obiettivi e raggiungendo i risultati che si era posto. Questa legislatura consegna importanti risultati: una connettività diffusa sul territorio, in linea con i bisogni degli enti pubblici e un piano di superamento del digital divide di tutti quei territori marginali, con nuove possibilità di accesso alla rete e un aiuto alla popolazione, attraverso i punti di accesso assistiti ai servizi in rete.

Oltre il 60% dei comuni (l'obiettivo al primo trimestre 2010 è il 90%) hanno eliminato la carta nelle comunicazioni fra loro e reso possibile farlo anche nel dialogo con cittadini e imprese. Molti enti hanno aderito al sistema regionale di acquisiti telematici (Start) perseguendo la semplificazione e ottenendo riconoscimenti dal mondo delle imprese che hanno apprezzato gli interventi che vedono la Toscana al primo posto per diffusione degli Sportelli unici delle attività produttive all'interno di un quadro di servizi telematici e modelli organizzativi omogenei su tutto il territorio. La Toscana rappresenta anche un caso unico nella collaborazione con il Ministero della Giustizia, visto che 8.000 avvocati giornalmente si rapportano telematicamente con le cancellerie dei tribunali toscani con riduzioni sensibili (anche oltre il 50%) dei tempi e dei costi. Il lungo elenco dei risultati conseguiti testimonia l'impegno di tante persone di Comuni, Province, Asl, associazioni di categoria, professionali, Università, Agenzie regionali, Regione, Prefetture, che colgo l'occasione per ringraziare.

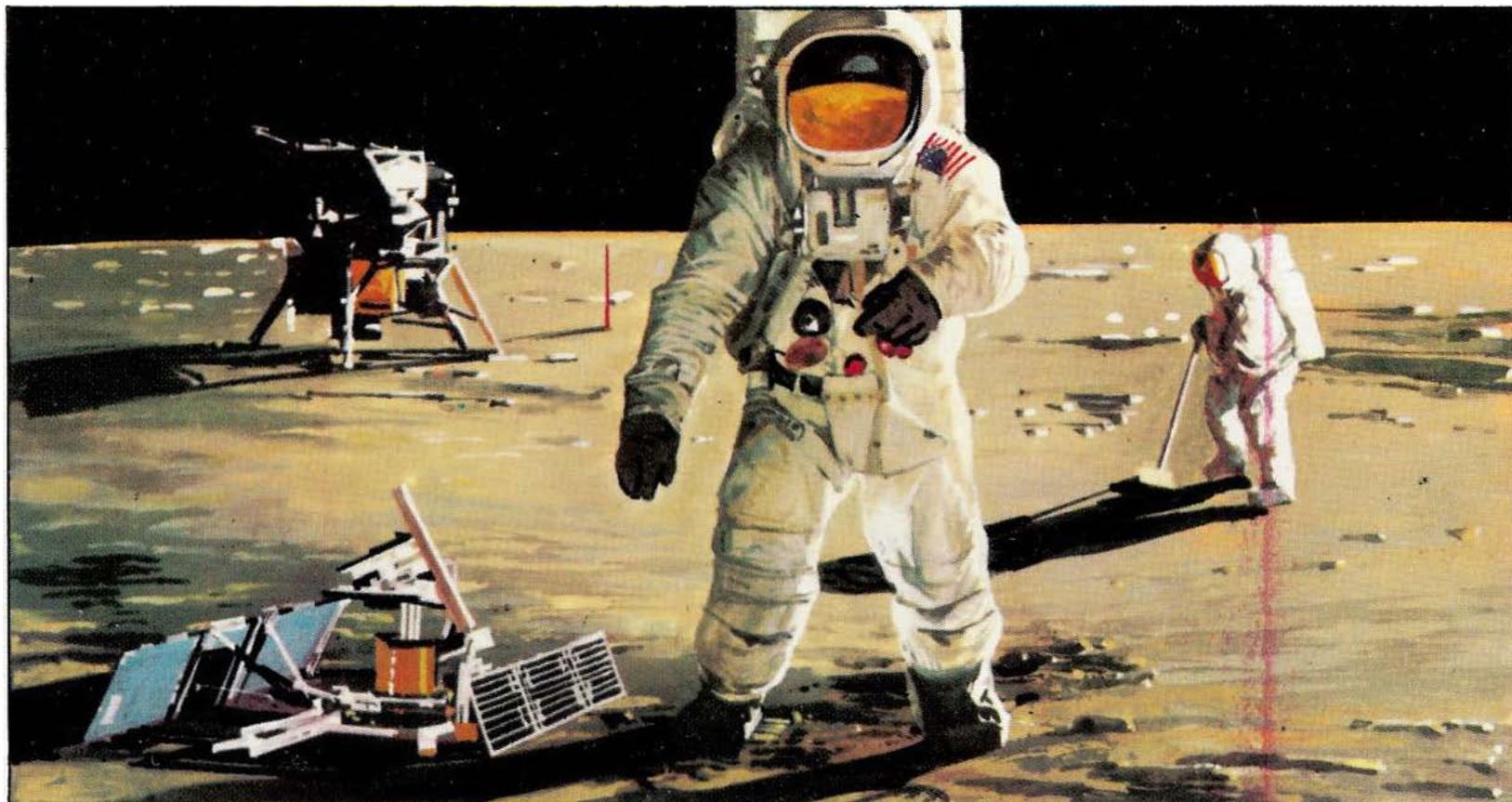
Anche le imprese del settore informatico hanno dato il loro sostegno alle politiche toscane,

con propri investimenti e rendendo i loro prodotti conformi agli standard regionali attraverso il processo denominato “e.Toscana Compliance”. Ciò consente alle imprese di perseguire le politiche di innovazione dei prodotti all'interno di un quadro di compatibilità generale che consente agli enti di sommare i benefici. Così non importa di quale protocollo un ente disponga o quale sistema di automazione dello sportello unico adotti, rispetto all'obiettivo di fare parte di un sistema interoperante in cui le comunicazioni e l'accesso a risorse condivise, viene garantito a livello di infrastruttura. Auspichiamo che gli standard definiti a livello regionale e adottati da imprese che operano anche fuori dalla Toscana, divengano presto standard adottati da organismi nazionali.

Questo modo corale di lavorare è quello che meglio di altri caratterizza, come unico, il modello toscano nel settore dello sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza. ■

# Il contributo del mondo della ricerca

di IVANA ZULIANI



COME SIAMO ANDATI SULLA LUNA - 2 - Sbarco degli astronauti sulla Luna

RISO FLORA LIEBIG: Il riso che non scuoce

*Flora Liebig*

I progetti a cui stanno lavorando i tre atenei toscani. Telecomunicazioni, medicina, beni culturali, open source, riuso, standardizzazione dei linguaggi, coinvolgimento degli anziani, piattaforme digitali: ecco le nuove frontiere dell'e-tomorrow

## Il Micc dell'Università di Firenze

**S**tudio delle reti di comunicazioni fisse e mobili, ricerca sulle operazioni di interoperabilità e sviluppo di tecniche per la protezione dei dati in rete e di sistemi per immagini digitali. Sono queste le principali attività del Micc, il Centro di comunicazione e integrazione dei media, un progetto nato nel 2001 dalla collaborazione tra Regione Toscana e Università di Firenze.



## Il Toss lab dell'Università di Pisa

**O**pen source e riuso dei programmi. Nel campo dell'amministrazione elettronica l'Università di Pisa e la Regione Toscana collaborano per favorire l'utilizzo negli enti locali di questi strumenti, che garantiscono qualità, interoperabilità tra soggetti diversi e permettono, spesso, anche un risparmio nei bilanci.



## Il T-seniority e il Fides dell'Università di Siena

**C**omunicare con parenti e amici, fare la spesa, chiedere assistenza o fare un'operazione bancaria. Tutto, semplicemente usando il telecomando della Tv. "T-Seniority", progetto europeo che vede la partecipazione della Regione Toscana e dell'Università di Siena, fornisce alle persone anziane uno strumento di comunicazione con il mondo esterno, per garantire loro una vita indipendente, un contatto con i familiari e per favorirne la socializzazione.





## Il Micc dell'Università di Firenze



Il Centro sviluppa attività di ricerca interdisciplinare, programmi di alta formazione nel settore tecnologico multimediale e delle telecomunicazioni, sotto diversi aspetti (anche per quanto riguarda il profilo giuridico, economico e sociologico) e in vari settori: dalla medicina all'e-government ai beni culturali.

«Collaboriamo per esempio con il Polo Museale Fiorentino, per l'acquisizione e la presentazione ad altissima risoluzione di alcune delle più importanti opere d'arte» spiega Vito Cappellini, vicedirettore del Centro.

Particolarmente attiva è la collaborazione con la Pubblica amministrazione nel perfezionamento della Rete Telematica Regionale Toscana, soprattutto per quanto riguarda i temi dell'interoperabilità dei software e della protezione dei dati: firma digitale, ma anche autenticazione di dati multimediali attraverso la marchiatura elettronica di immagini e di video. La cooperazione e l'interscambio in sicurezza delle informazioni, in modo da consentire ad applicazioni informatiche di diversi sistemi allocati in enti diversi di interoperare e cooperare garantendo continuità e automatismi che coinvolgono anche più soggetti organizzativi. Sono infatti due delle condizioni fondamentali per poter creare un modello di e-government sempre più efficiente e utile. Per le stesse amministrazioni e per i cittadini. ■

## Il Toss lab dell'Università di Pisa



Per promuovere l'impiego di software liberi nel febbraio 2008 è nato, da un'intesa tra Regione, Università di Pisa, Provincia di Pisa e Polo Tecnologico di Navacchio, il Tuscany open source software laboratory (T-OSSLab). I vantaggi dei programmi "free" non solo economici (si stima comunque un risparmio del 40% circa): l'open source ha alle spalle non una singola ditta, ma una comunità di programmatori indipendenti che garantisce al prodotto continuità di utilizzo e frequenti aggiornamenti. «Questa prima fase del progetto, che si concluderà a fine 2010, è stata formativa. Mi auguro possa esserci poi una seconda fase, più operativa» spiega Roberto Barbuti, responsabile di T-OSSLab per l'Ateneo pisano.

Anche usare applicazioni già esistenti e sperimentate da altre amministrazioni (senza apportare modifiche oppure con alcune integrazioni), invece di comprare nuovi programmi è una soluzione che permette alle Pubbliche amministrazioni di condividere esperienze e criteri organizzativi e dare al cittadino servizi uniformi. Favorire il riuso nei processi di informatizzazione della Pa toscana è l'obiettivo del Centro Regionale di Competenza per il Riuso, nato nel 2006 su iniziativa della Regione e dell'Università di Pisa, con sede presso il Dipartimento di Informatica dell'Ateneo pisano. Oltre alla costituzione di un catalogo, consultabile tramite il portale web, contenente informazioni su software di riusabilità certificata, il CRCR redige linee guida per la valutazione e la certificazione della riusabilità dei prodotti e per la gestione di progetti di riuso e offre consulenza alle amministrazioni locali su licenze e programmi. «Tecnicamente il riuso presenta alcune difficoltà, perché i programmi vanno spesso adattati e modificati - aggiunge il responsabile del Centro, Vincenzo Ambriola - e ciò non consente grossi risparmi dal punto di vista economico, ma permette un innalzamento della qualità dei software e una standardizzazione dei servizi». ■

## Il T-seniority e il Fides dell'Università di Siena



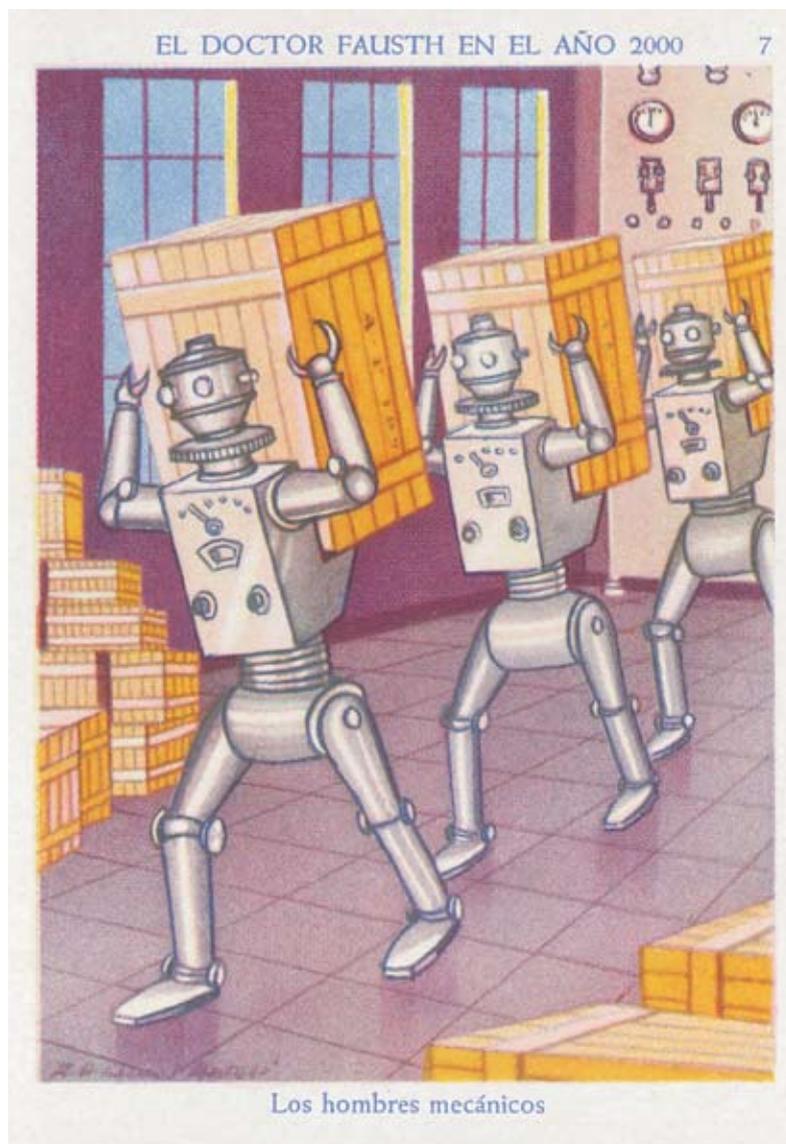
Le nuove tecnologie si mettono così a disposizione delle persone anziane per offrire assistenza e servizi (dalle informazioni sull'apertura di uffici e ambulatori di strutture pubbliche alle videocchiamate) attraverso vari canali: la televisione digitale terrestre, quello più diffuso e più facile da usare ad oggi disponibile, ma anche la console di gioco (Wii) e hidden-pc (computer realizzati in modo da non essere percepiti come tali). «T-Seniority - ci spiega Giuliano Benelli del Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione dell'Ateneo senese - sarà sperimentato a breve sulla piattaforma digitale terrestre da circa cinquanta anziani introdotti al sistema attraverso l'ospedale Montedomini di Firenze, la Misericordia di Siena e il Comune di Fabbriche di Vallico (Lucca). La seconda fase della sperimentazione coinvolgerà invece seicento persone».

Legato alla sanità è anche il progetto Fides, cofinanziato da Regione Toscana e Università di Siena e finalizzato all'implementazione di servizi innovativi per le farmacie aderenti a Federfarma Livorno. La diffusione sul territorio delle strutture farmaceutiche e la loro frequentazione da parte di persone anziane e pazienti, rendono la farmacia il luogo più adatto a ospitare corner attrezzati presso i quali effettuare misurazioni di peso, temperatura, pressione o battito cardiaco e controlli di routine. Informazioni che, poi, verranno registrate, in forma protetta e nel rispetto della privacy, nella banca dati Fides, fornendo un fascicolo sanitario dei pazienti e andando ad arricchire così il Sistema informativo Sanitario regionale. ■

# Se anche l'imprenditore diventa elettronico

di IVANA ZULIANI

Non solo Pubblica amministrazione. Anche l'imprenditoria vuole accedere meglio ai nuovi servizi. Ed ecco i primi accordi strategici. Il parere dei rappresentanti delle categorie economiche sul presente e sul futuro informatico prossimo venturo. Non confondere il mezzo con il fine



## Un accordo che dà maggiori vantaggi per seimila

**D**a rete telematica riservata alla pubblica amministrazione a infrastruttura per il territorio e le aziende. Grazie a un accordo firmato lo scorso maggio dal vicepresidente della Regione, Federico Gelli, e dal presidente di Confindustria Toscana, Antonella Mansi, la Rtrt (Rete Telematica Regione Toscana) è stata estesa al mondo delle imprese, che ora possono accedere a servizi prima dedicati solo alle amministrazioni pubbliche.

Accesso più rapido e sicuro agli sportelli, pagamenti via internet e fatturazioni elettroniche, gare on line, utilizzo telematico degli Sportelli unici per le attività produttive, uso di documenti e archivi digitali e comunicazioni VoiP e MoiP: sono questi i vantaggi di cui le 6.000 imprese aderenti a Confindustria possono usufruire, grazie all'accordo siglato con la Regione, dicendo progressivamente addio alle lunghe code negli uffici per sbrigare procedimenti burocratici, alle interminabili attese al telefono, ai pesanti faldoni di documenti cartacei. Risparmiando, insomma, sia tempo sia denaro.



## Le categorie si organizzano e dialogano in rete

**M**eno leggi e regole più chiare, riduzione del numero di adempimenti che regolano le attività imprenditoriali, contenimento dei costi di gestione e dei tempi, omogeneizzazione delle procedure e servizi più agili cioè, in sintesi, semplificazione e innovazione. E' su questa strada che le piccole e medie imprese toscane si stanno muovendo, collaborando con le amministrazioni locali per costruire un sistema organizzativo semplice, moderno ed efficiente. Anche attraverso l'impiego delle nuove tecnologie e l'uso delle infrastrutture di rete e dei servizi correlati che la Regione sta sviluppando (e che da maggio ha già messo a disposizione delle aziende associate a Confindustria).

Proprio per promuovere l'innovazione organizzativa, tecnologica e di processo nelle relazioni tra pubblica amministrazione e sistemi di impresa, Cna, Confartigianato Imprese, Confcommercio, Confesercenti e Regione stanno lavorando a un protocollo di intesa per estendere i servizi della Rete Telematica Regionale alle attività, circa 150.000, che fanno riferimento alle quattro associazioni di categoria.



## Un accordo che dà maggiori vantaggi per seimila



L'accordo tra Regione e Confindustria (che ha aperto la strada a protocolli simili con altre associazioni di categoria) è un passo importante verso l'innovazione organizzativa e tecnologica del mondo economico, per un dialogo più snello con le amministrazioni, una sburocratizzazione dei processi e una generale semplificazione.

Come ha ricordato il vicepresidente Gelli in occasione della firma dell'intesa, i costi della burocrazia, per il disbrigo dei vari adempimenti, incidono per il 30% sui bilanci delle aziende. Più della stretta creditizia o del costo del personale e delle infrastrutture. E un'indagine regionale conferma che in Toscana le piccole e medie imprese mettono la macchinosità degli adempimenti burocratici al secondo posto nella graduatoria dei problemi più gravi, davanti alle carenze infrastrutturali e alle difficoltà di accesso al credito.

«Una pubblica amministrazione efficiente e capace di dialogare al meglio è un presupposto essenziale per il recupero di competitività delle nostre imprese e dei nostri territori» ha sottolineato Gelli, che ha aggiunto: «E' un

passaggio importante per creare innovazione organizzativa e tecnologica, migliorare le relazioni con i sistemi di impresa, risparmiare costi e tempi in procedure burocratiche ancora troppo farraginose».

«La firma di questa intesa» ha commentato il presidente di Confindustria Antonella Mansi «è il primo passo verso una nuova rete tra la Pa e le imprese toscane, un'infrastruttura importante per il nostro territorio e il primo accordo di una lunga serie di nuovi contatti».

L'apertura della Rete Toscana alle imprese è un tassello dell'impegno portato avanti dalla Regione verso la semplificazione del sistema amministrativo e organizzativo, che quest'anno ha portato all'approvazione di una legge su questo tema. Tra i punti in programma, oltre all'uso delle nuove tecnologie informatiche e al rilancio degli Sportelli unici per le attività produttive, anche il taglio di 200 leggi e 20 regolamenti regionali e l'abbattimento del 25% entro il 2012 (come fissato dalla stessa Unione europea) degli oneri amministrativi a carico di imprese e cittadini.



## Le categorie si organizzano e dialogano in rete



«Lo sviluppo della competitività delle micro e piccole imprese toscane passa attraverso la modernizzazione per mezzo dell'innovazione e del trasferimento tecnologico. In questo contesto è fondamentale il nostro ruolo nel diffondere l'uso delle infrastrutture regionali e il sistema di servizi digitali quali l'e-learning, i pagamenti via web, le gare on-line» dichiara Stefano Pucci, direttore di Confcommercio Toscana.

«E' forse la prima volta che il rapporto tra Pa e imprese è virtuoso» commenta Fabio Banti, presidente di Confartigianato Toscana. «Questa piattaforma tecnologica è uno strumento importante, utile per velocizzare i rapporti con l'amministrazione, per la formazione a distanza, per il commercio elettronico».

L'obiettivo è quello di ridurre tempi e costi nelle relazioni tra sistema pubblico regionale e sistema di impresa, attraverso l'utilizzo di piattaforme tecnologiche che garantiscano l'interoperabilità delle procedure e dei servizi: potenziamento della Rete, digitalizzazione dei servizi, progressiva sostituzione della documentazione cartacea con processi digitali, comunicazioni

integrata multicanale attraverso i sistemi VOiP e MoiP, cooperazione, interoperabilità e interconnessione, estensione della banda larga.

Attraverso la rete è già possibile eseguire pratiche in pochi minuti, effettuare pagamenti, ottenere attestati e certificati, presentare una Denuncia di inizio attività. Ma il sistema può essere semplificato ancora e sviluppato.

«Sono positive tutte le iniziative verso l'e-government anche se per superare il "digital divide" che contraddistingue la nostra regione si deve ancora investire su un'azione tecnologica e di infrastrutture ma anche culturale», commenta Armando Prunecchi, direttore di Cna Toscana. Che aggiunge: «Ci sono zone non coperte dalla banda larga e si percepisce ancora una certa sfiducia a usare la rete, soprattutto per effettuare pagamenti».

Più critico il vicedirettore regionale di Confesercenti, Giulio Sbranti. «La semplificazione è un aspetto interessante per le nostre imprese, perché avvicina i tempi della Pa ai tempi dell'azienda. Ma l'innovazione è utile se intesa come introduzione di elementi nuovi e migliorativi, non solo come applicazione di tecnologie».



Facteur Rural.

# Per una Toscana a banda larga

**Q**uasi uno su cinque rischiava di restarne fuori. Lo chiamano digital divide, cioè divisione, nel senso di esclusione digitale, ed è causato soprattutto dall'impossibilità di connettersi alla rete mondiale in determinate zone. E circa 400.000 toscani, uno su cinque appunto, ne erano esclusi e con loro 30.000 imprese. Che fare? Semplice. Operare per colmare il divario digitale. Vediamo allora se e come ce l'ha fatta la Toscana. La Regione nel 2005 ha dapprima realizzato un'indagine per definire le aree fuori mercato e valutare i costi necessari per infrastrutturarne almeno una porzione. Ha poi avviato un programma di interventi per ridurre il divario digitale nelle aree emarginate, con interventi che hanno potenziato la

Rete Telematica Regionale Toscana, aggregato e sollecitato la domanda di connettività di cittadini, imprese ed enti pubblici, aprendo al mercato nuove aree e richiamando investimenti privati. Si è dato vita ad un osservatorio sulle infrastrutture esistenti, sul loro stato di avanzamento e sulle loro potenzialità di utilizzo, raccolto e finalizzato investimenti pubblici e privati mirati a dare connettività agli enti locali.

Poi si è estesa la banda larga mediante un Avviso pubblico che ha selezionato più operatori di telecomunicazioni che intendevano investire sul territorio per dare servizi di connettività a cittadini ed imprese, sostenendone l'azione tramite incentivi. L'Avviso ha individuato 4 operatori sul territorio che si

sono aggiudicati i 10 lotti provinciali messi a bando. L'obiettivo è abbattere significativamente, entro il 2010, il digital divide presente sul territorio regionale.

L'azione interesserà almeno 200.000 cittadini e 15.000 imprese, collocati nelle aree che nel medio-lungo periodo non sarebbero stati coperti da servizi di connettività.

Ad oggi con questo intervento è stato coperto il 60% dei territori messi a bando, con circa 8.000 contratti attivi e si conta di finire le coperture dei territori entro il 2009. Insomma in Toscana si è risolto il problema del digital divide di primo livello, avendo raggiunto tutti i territori.

## Come portare Cantagallo in serie A

Colloquio con **ILARIA BUGETTI**, sindaco di Cantagallo (Po)

Due piccoli Comuni con due territori vasti e tante frazioni. Il problema della copertura sta tutto qui. Vediamo come l'hanno risolto nel pratese e nel senese. Giovani e imprenditori le due categorie più interessate alla banda larga. Parlano i sindaci. I benefici effetti della banda larga

«**P**er il comune di Cantagallo è stata una svolta epocale». Così il sindaco Iliara Bugetti commenta l'arrivo della banda larga sul territorio comunale di Cantagallo, che è avvenuto nell'ambito del progetto regionale, grazie anche a fondi europei e della Provincia di Prato. «Prima il nostro comune – prosegue Bugetti – era quasi totalmente scoperto, ad eccezione di una frazione, "Il Fabbro". Siamo una realtà con un'elevata estensione territoriale, 96 chilometri quadrati, con piccole frazioni sparse e queste caratteristiche rendevano l'investimento costoso per le compagnie telefoniche. Quello della mancata copertura con la banda larga era uno dei problemi più sentiti dai cittadini, su cui stavamo lavorando da anni, con numerose sollecitazioni. Era una delle richieste maggiori, che provenivano in particolar modo da due categorie di soggetti: gli industriali e i giovani». Così, il 1 marzo 2009 c'è

stata una prima inaugurazione, con una copertura pari al 90 per cento, ed entro dicembre 2009 la copertura sarà pressoché totale. «A beneficiarne non sono state solo le imprese e i più giovani, tutti sono rimasti contenti – aggiunge il sindaco – perché la banda larga consente una maggiore velocità di navigazione, risparmio nei tempi e nei costi: insomma, non ci siamo più sentiti cittadini di serie B». Ma quali scenari si aprono adesso in una Cantagallo coperta da banda larga e wireless? «La banda larga rappresenta uno strumento di lavoro importantissimo e dà la possibilità di accedere a servizi fondamentali. Consentirà – auspica il sindaco – di creare aggregazione sociale e di sviluppare in particolare le tematiche che interessano l'universo giovanile. Inoltre ci auguriamo che permetta alle aziende di poter rimanere sul territorio comunale, creando prospettive di sviluppo futuro». ■

## Quando a Piancastagnaio passa la banda

Colloquio con **FABRIZIO AGNORELLI**, sindaco di Piancastagnaio (Si)

«**D**a noi la banda larga non è ancora diffusa su tutto il territorio comunale, ma lo sarà a breve. Con i primi di ottobre dovrebbe essere coperta anche la frazione di Saragiolo». Con queste parole Fabrizio Agnorelli, sindaco di Piancastagnaio (Siena) annuncia che questa frazione – che conta quasi 500 abitanti ed è un'importante zona artigianale, in cui è presente anche un ufficio postale – rientra tra le aree che dovrebbero essere raggiunte a breve dalla banda larga, nell'ambi-

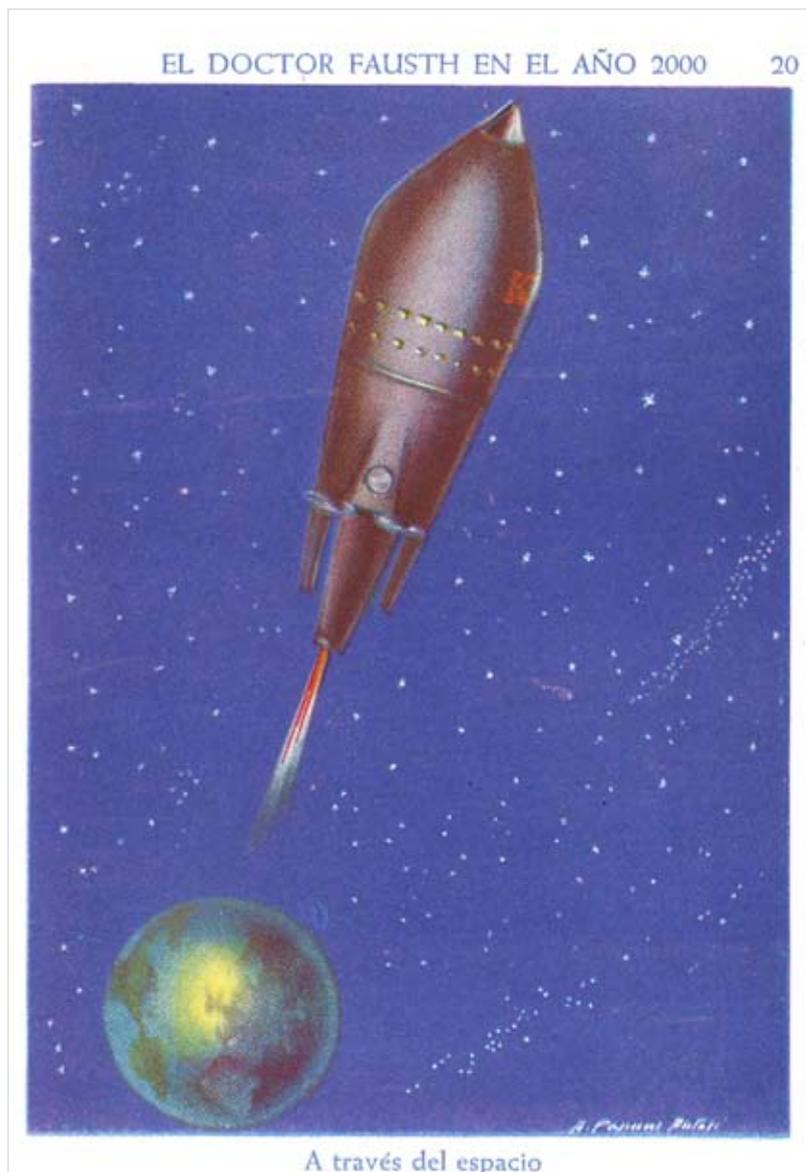
to del bando straordinario regionale, andando così ad allinearsi al resto del territorio comunale, già coperto da qualche anno. Una tappa importante, dopo che «abbiamo chiesto aiuto più volte a Provincia e Regione – precisa il sindaco – per raggiungere questo risultato, cercando di rispondere alle numerose sollecitazioni che ci venivano dai cittadini».

Ma quali sono i benefici che deriveranno per le aziende e i cittadini da questo nuovo intervento? «Innanzitutto la possibilità di connet-

tersi alla banda larga ci consentirà di superare le disparità che oggi esiste tra cittadini. Così i servizi già forniti nelle altre zone del comune raggiungeranno anche chi prima non ne beneficiava» ci tiene a sottolineare il sindaco. C'è poi un altro aspetto, che riguarda in particolare la vita nelle zone montane.

«Vede – osserva Agnorelli – la qualità della vita in montagna può essere migliore rispetto ad altre realtà, a patto però che sappiamo offrire servizi ai cittadini. Se chi vuole venire a vivere qui non trova servizi ade-

guati, viene dissuaso nella sua idea di trasferirsi. Quindi il non poter offrire pari servizi ci penalizza». Lo stesso discorso vale per le aziende: «Senza Adsl – commenta il sindaco – si lavora male. Ci sono zone industriali che confinano con il nostro Comune, in cui lavorano anche imprenditori di Piancastagnaio, che tuttora risultano non coperte. Questo crea grosse difficoltà per le aziende, che rischiano di restare tagliate fuori, di perdere competitività e opportunità». ■



# E-mail certificate per cittadini e imprese

Intervista a **ILARIA PESCHINI**, Regione Toscana, a cura di Olivia Bongianini

**R**endere operativo il sistema di interoperabilità di protocollo è l'obiettivo di InterPRO, uno dei progetti e\_Toscana. Ne abbiamo parlato con Ilaria Pescini, della Regione Toscana, che segue la parte archivistico-organizzativa insieme a Walter Volpi che ne cura quella tecnologica.

## Quale è l'obiettivo di InterPRO?

Il progetto ha messo a punto un'infrastruttura che permette alle amministrazioni di scambiarsi documenti digitali, tra loro e con cittadini e aziende. Due sistemi di protocollo informatico colloquiano e trattano l'uno le informazioni dell'altro.

## A che cosa serve il protocollo?

E' un sistema che permette alle amministrazioni di gestire dal punto di vista archivistico la corrispondenza, codificando in maniera univoca i documenti che entrano ed escono ed inserendoli all'interno del loro sistema documentale. Allo stesso tempo è l'operazione che dà valore giuridico attribuendo una data certa al momento di ingresso o di uscita di un documento.

## Qual è oggi lo stato di avanzamento del progetto?

Sta entrando nella fase operativa: le amministrazioni della Rtrt possono colloquiare tra loro e, entro ottobre anche con tutte le altre del territorio nazionale.

La fase di completamento, che sta prendendo avvio, permetterà alle amministrazioni locali di comunicare con cittadini e aziende, semplificando enormemente l'attività del cittadino che potrà da qualunque postazione internet inviare e ricevere

documenti digitali. Questa parte del progetto, denominata Amministrazione Pubblica @perta a Cittadini e Imprese, verrà attivata presso tutte le amministrazioni attive su InterPRO entro la fine del 2009.

## Quanti sono ad oggi gli enti locali connessi mediante InterPro?

A metà settembre 2009 gli enti attivi erano 146: Comuni, Comunità montane, circondari, Province e Regione, con una forte prevalenza di comuni medio piccoli.

## Quali obiettivi si punta a raggiungere?

Il sistema sarà attivato su tutti gli enti locali toscani in tutte le sue tre articolazioni. Entro la fine dell'anno saranno interessate anche le Asl e gli uffici periferici dello Stato.

## Quali sono i vantaggi che si hanno con l'uso di InterPRO e di AP@CI?

La semplificazione e l'apertura della PA ai cittadini e alle imprese. Il sistema tiene traccia del percorso che il documento compie dal mittente al destinatario, offrendo sicurezza al cittadino e agli operatori della Pa. La cosa più importante è che restituisce sempre al mittente una ricevuta con l'indicazione della consegna e soprattutto della protocollazione avvenuta. E poi c'è il risparmio di tempo e denaro che il sistema garantisce.



# A Pisa, un deciso cambio di mentalità

Intervista a **DAVID GAY**, assessore alle Politiche di e-government, di impiego delle tecnologie digitali e di semplificazione amministrativa del Comune di Pisa

## Qual è lo stato della sperimentazione del progetto InterPro e come si inserisce nelle iniziative per la dematerializzazione?

Il nostro Comune è impegnato da anni nel processo di semplificazione delle procedure amministrative. L'attivazione del Protocollo informatico risale al 2004. Prevedeva la registrazione digitale dei documenti cartacei e l'invio telematico ai destinatari. Poi si è aggiunta la firma digitale delle determinazioni dirigenziali e la loro pubblicazione sulla rete civica. Ad ogni responsabile di procedimento viene assegnata una scrivania virtuale e l'abilitazione alla firma digitale e oggi tutti gli uffici sono in grado di utilizzare la Posta Elettronica Certificata. I vantaggi sono evidenti: ve-

locità, trasparenza, tracciabilità dei documenti che non possono sparire in un cassetto. Il nostro progetto di dematerializzazione è stato molto apprezzato e nell'aprile scorso il suo responsabile, Patrizio Geri, è stato invitato al CNIPA per illustrarlo. Nel 2008, in attuazione del progetto regionale InterPro, è stata avviata l'integrazione del sistema di protocollo informatico dell'ente con quello di altre amministrazioni, che ha rappresentato un passo avanti fondamentale dell'intero processo di dematerializzazione del Comune.

## Quali i vantaggi e quali i limiti del protocollo?

I vantaggi sono la facilità di comunicazione, la riduzione dei costi e dei tempi di trasmissione, la tracciabilità

del percorso, il controllo sull'arrivo al destinatario attraverso il "ritorno" del numero di protocollo dell'amministrazione destinataria (che rispetto alla PEC è valore aggiunto). Tra i limiti, nonostante si sia lavorato molto per sensibilizzare dirigenti e quadri, c'è una resistenza generalizzata all'adozione di modifiche che comportano un cambio radicale di mentalità.

## In che maniera consentirà di semplificare i rapporti con le altre PA, i cittadini e le imprese?

Tra breve tutti potranno utilizzare il portale di accesso AP@CI, collegato ad InterPro: dopo essersi autenticati, potranno inviare documenti non solo al Comune di Pisa ma agli altri enti della Toscana ed ottenere la ri-

cevuta di protocollo.

## In concreto cosa è cambiato con il protocollo?

Innanzitutto le pratiche anagrafiche tra Comuni, i rapporti tra Comune e Regione, il Piano regolatore e le relative varianti, le pubblicazioni sul BURT, l'aggiornamento degli elenchi delle guide turistiche, la rendicontazione dei finanziamenti regionali erogati agli enti. Il Comune di Pisa sta poi siglando un protocollo d'intesa con Prefettura e altri enti come Ccia, Motorizzazione, Agenzia delle Entrate, Inail, Inps, Provveditorato, Vvff. Sono convinto la sua firma favorirà un miglioramento del rapporto dei cittadini con gli uffici dello Stato e un ulteriore passo avanti verso la trasparenza delle procedure amministrative.

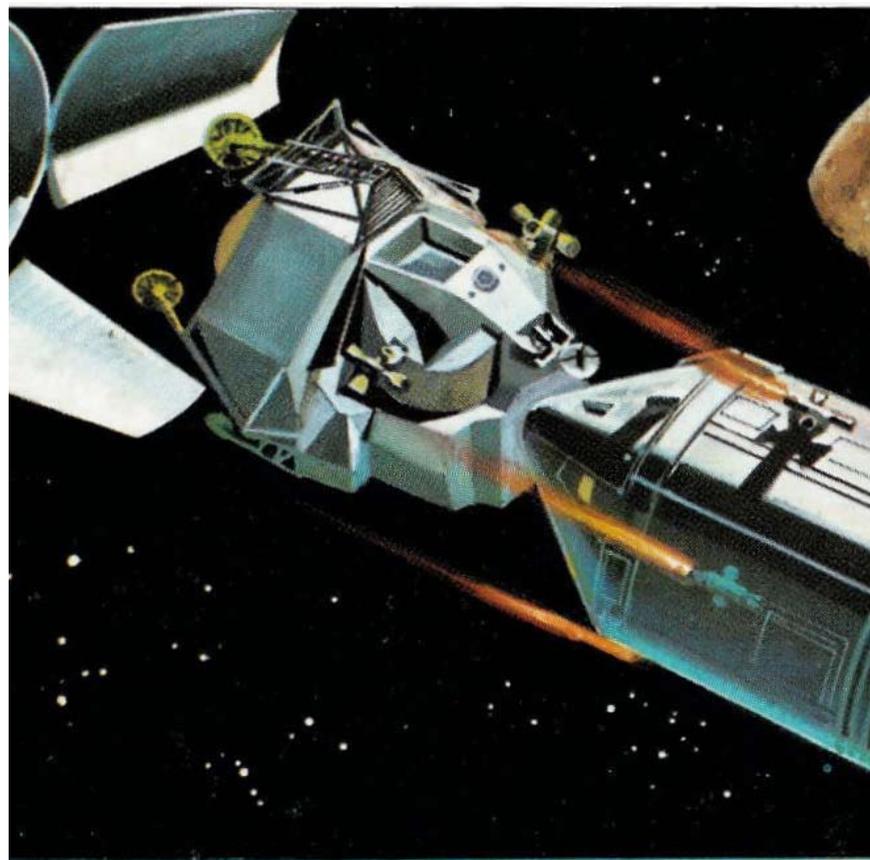
# La radiografia dei Suap in Toscana

**A** dieci anni dall'inizio delle attività degli Sportelli unici delle attività produttive, in che maniera questo strumento si sta trasformando per rispondere meglio alle esigenze delle imprese toscane? E quali sono i nuovi scenari che si stanno delineando? Attualmente in Toscana i Suap funzionanti sono 151 e coprono, attraverso il meccanismo delle associazioni, 220 Comuni su 287. Un ruolo fondamentale nel loro sviluppo è stato svolto dai Comuni, che hanno investito affinché questo strumento potesse funzionare.

Da un'indagine commissionata dalla Regione nel novembre 2008 che ha interessato un campione di 3mila imprese medio/piccole toscane (praticamente il 99% delle imprese toscane) è emerso che la macchinosità degli adempimenti amministrativi rappresenta il secondo fattore problematico segnalato dalle imprese e che i Suap sono utilizzati solo dal 15% degli imprenditori.

Nel 2006 è stato siglato tra la Regione e gli enti locali un Accordo di programma con l'obiettivo di

integrare le migliori esperienze locali e di giungere a servizi uniformi sul territorio regionale. Sono stati messi a punto gli strumenti tecnici necessari (infrastruttura di connettività, centro servizi regionale, rete dei Suap) ed attivate in collaborazione con Unioncamere strutture di cooperazione per l'uniformazione dei contenuti (ad es. il Centro di competenza per l'innovazione tecnologica e la semplificazione amministrativa e il Tavolo tecnico regionale). Questo lavoro ha portato all'approvazione nel luglio 2009 della legge regionale n. 40 che ha come obiettivo quello di fornire ai Suap gli strumenti per svolgere un ruolo reale di coordinamento delle procedure e dei tempi nei confronti di tutti gli enti che intervengono nei procedimenti. La legge prevede tra l'altro che il Suap sia l'unico referente per tutti i passaggi relativi all'insediamento e all'esercizio delle attività di impresa, lo svolgimento di tutto l'iter per via telematica e l'uniformità dei procedimenti a livello regionale attraverso la banca dati regionale.



COME SIAMO ANDATI SULLA LUNA - 4 - La congiunzione con  
MAIONESE LIEBIG: Grand creme

## Gli Sportelli unici visti dalla parte delle imprese

Intervista a **ENRICO CIABATTI**, segretario generale Unioncamere Toscana, a cura di Olivia Bongianini

**A** dieci anni dall'inizio delle attività, per i Suap è tempo di bilanci: quante sono le imprese che conoscono questo strumento e che vi hanno fatto ricorso? Quali i limiti che sono emersi?

In generale si tratta di un servizio che in questi anni non è stato molto sfruttato dalle imprese, anche se c'è da dire che in Toscana si è lavorato sulla semplificazione delle procedure ed abbiamo oggi una situazione migliore rispetto ad altre regioni italiane.

Il Suap non è presente in tutti i Comuni o non è stato usato come doveva: nella concezione del legislatore doveva costituire un elemento di raccordo tra i vari uffici, l'imprenditore e gli enti terzi (Camere di commercio, Asl, Vigili del

fuoco) ma nella maggior parte dei casi così non è stato e gli imprenditori finivano col presentare le domande non al Suap ma all'ufficio competente.

Un altro problema è stato quello della non uniformità territoriale: gli imprenditori si sono trovati di fronte a procedure diverse da un Comune all'altro.

**In che maniera i Suap si stanno trasformando per rispondere meglio alle esigenze delle imprese?**

In accordo tra Regione, Comuni e Camere di commercio, si è lavorato per raggiungere una maggiore uniformità.

Oggi le procedure sono state standardizzate e c'è una banca dati che contiene 850 procedimenti a livello regionale.

**Imprese e telematica: quanto è effettivamente utilizzata la telematica da parte delle imprese nel rapporto con la Pubblica amministrazione?**

L'84% delle imprese, a livello nazionale, giudica semplice o abbastanza semplice l'accesso ai servizi amministrativi e il ricorso alle modalità telematiche per l'espletamento degli adempimenti amministrativi coinvolge oltre il 32% delle aziende.

**Quali sono ancora oggi le difficoltà per chi intende intraprendere un'attività economica e in che modo le nuove tecnologie possono aiutare a superarle?**

Oggi chi intende intraprendere un'attività economica, deve entrare in contatto col sistema

pubblico per effettuare due tipologie di adempimenti. Uno è quella della costituzione del soggetto economico (che comporta adempimenti che coinvolgono non solo le Camere di commercio ma anche l'Agenzia delle entrate, l'Inps, l'Inail): in questo caso, la normativa sulla comunicazione unica ha "semplificato la vita" all'imprenditore rendendo possibile effettuare un'unica comunicazione per via telematica da inviare alla sola Camera di commercio. L'altro è quello dell'avvio dell'attività operativa, che coinvolge invece gli Sportelli unici e in questo caso il ricorso alla telematica è stato raro. Occorre fare in modo che ci sia un allineamento tra queste due procedure, creando un unico punto di accesso.

# Lo Sportello che verrà, tra due modelli diversi

di GRAZIELLA LAUNARO, Vice Segretario Generale e Dirigente Dipartimento Affari Generali del Comune di Livorno



**O**rmai da un decennio si parla di Sportelli unici per le attività produttive. Come spesso accade nella nostra storia, dopo gli iniziali entusiasmi e molti effetti annuncio, si è stratificata una situazione che presenta livelli eterogenei di soluzione o “non soluzione”.

Oggi all'indomani di un intervento normativo a livello regionale (LRT n 40/2009) e sulla soglia di un rinnovato intervento normativo a livello nazionale (regolamento di attuazione ex art 38 dl 112/2008), quali sono gli scenari?

La norma regionale delinea, con piglio deciso e coraggioso, un “Sistema toscano dei servizi per le imprese”. Il Sistema, in sé strutturato e coerente, raccoglie i frutti di un lavoro portato avanti attraverso la costituzione della Rete telematica regionale e, più di recente, del Tavolo regionale dei Suap ed investe su questo patrimonio di esperienza.

Completamente diverso l'approccio di livello nazionale, alla luce delle bozze di regolamento

ora in fase di consultazione. La norma, anche questa con piglio deciso e coraggioso, poggia su due pilastri: il primo è un sistema di delega delle funzioni del Suap alla Camera di Commercio, che si attiva automaticamente se il comune non si adegua al livello di prestazione dei servizi previsto; il secondo è la nuova figura dell'Agenzia per le imprese, un soggetto privato, accreditato in sede ministeriale, cui gli imprenditori possono delegare ogni rapporto con le amministrazioni pubbliche.

Le due normative prospettano quindi modelli organizzativi ampiamente divergenti, determinando, inoltre, uno scenario normativo che, a decorrere dall'entrata in vigore del regolamento nazionale (se viene rispettata la bozza), ed in vigenza di norme regionali in materia di Suap, come nel caso toscano, sarà fonte di incertezze e prevedibili contenziosi.

Questo mentre, paradossalmente, entrambe le normative concordano nell'individuare il Suap che verrà come l'*interlocu-*

*tore unico* delle imprese e come *sportello telematico* di informazione e servizio.

Non possiamo quindi che augurarci che vinca il buon senso ed una logica di prevalente pragmatismo e che l'intervento a livello nazionale sia rispettoso degli investimenti infrastrutturali ed organizzativi già posti in essere da Regioni e Comuni, che in alcuni casi costituiscono dei livelli di eccellenza riconosciuti e finanziati dallo stesso piano nazionale di e-government

La valorizzazione del Suap, cioè il Suap che deve venire, non può che essere frutto di collaborazione tra le amministrazioni e nelle amministrazioni, della volontà di fare sistema, mettendo insieme risorse umane e strumentali, capacità e professionalità diverse per migliorare la qualità dei servizi nell'ottica di semplificare l'azione amministrativa, utilizzare gli strumenti tecnologici disponibili e rendere agli utenti un servizio migliore.

## Affidare la regia a uffici unici

di IVANA ZULIANI

**G**li Sportelli unici per le attività produttive, a dieci anni dalla loro istituzione, sono poco sfruttati e valorizzati sia dalle imprese (soprattutto nelle realtà minori) che dagli enti pubblici.

«Negli ultimi anni i Suap sono riusciti a essere il punto unico di contatto tra Pa e imprese, attraverso la modulistica on line, l'iter su remoto, la semplificazione con la Dia» afferma Roberto Caselli, dirigente del settore attività produttive del comune di Firenze. «Nei 33 comuni della provincia fiorentina, la modulistica è omogenea e garantisce tempi uguali. Il Dpr nazionale accentuerà l'informatizzazione e la digitalizzazione, creando anche agenzie private per le imprese. I Suap non sono un ufficio postale che smista le istanze, ma la regia delle istanze».

«Abbiamo alcune esperienze d'ec-

cellenza, mentre altre realtà hanno ritardato a mettersi in moto» spiega Michele Parenti, coordinatore provinciale Suap di Pisa. «Nel comprensorio del cuoio sono ben conosciuti, anche se rimangono lacune tecniche da superare: la complessità dei procedimenti, i rapporti tra le amministrazioni, la sinergia con gli enti terzi». I comuni pisani associati del comprensorio del cuoio hanno avviato il portale Sporvic, che fornisce servizi on line alle imprese.

«La dematerializzazione dei procedimenti va incontro ai tempi e ai costi delle imprese. Da quando ci sono le gare on line abbiamo più domande» afferma Lorenzo Nesi, responsabile nell'Empolese della gestione associata della società dell'informazione e conoscenza.

«Il dialogo con gli enti locali è posi-

tivo - commenta Massimiliano Tozzi, referente del settore promozione economica della provincia di Grosseto - ma quello con gli enti terzi è da approfondire e i Suap rimangono ancora poco conosciuti dalle imprese. Nei 27 Comuni e tre comunità montane della Provincia, la modulistica è standardizzata, le procedure omogenee, e si sta proseguendo verso la completa dematerializzazione dei procedimenti, ma occorre diffondere maggiormente la cultura dell'amministrazione telematica, anche tra gli utenti».

Gloria Meini, referente del coordinamento provinciale di Siena conferma: «I Suap sono poco valorizzati. Il personale è competente ed efficiente, ma scarso». Grazie alla piattaforma Aida, da poco installata, a metà 2010 la maggior parte delle pratiche in tutta la provincia senese dovrebbero essere

on line. «Ma c'è da fare ancora molto: uniformare i regolamenti, usare i front office e il front end, diffondere la mentalità di rivolgersi a un unico ufficio. Anche i Comuni dovrebbero iniziare a considerare il Suap alla pari di degli altri uffici».

«Il Suap - concorda Marinella Gianini del Comune di Cortona - viene visto spesso come un ufficio protocollo, un surrogato dell'ufficio commercio. Occorre convincere le imprese a usare questo strumento e gli enti terzi a valorizzarlo. La legge regionale sulla semplificazione e quella nazionale che deve essere approvata, dovrebbero farli effettivamente partire, ribadendo il loro ruolo, puntando sull'innovazione e l'informatizzazione del sistema e sulla formazione, creando così un legame stretto con le imprese».

## I Paas toscani e le sottoreti tematiche

Colloquio con **ALESSANDRA NENCIONI**, Regione Toscana  
a cura di Olivia Bongiani

«**Q**uello che vogliamo è creare una 'forma mentis', aggregare enti e associazioni e farli collaborare per diventare punti di riferimento sul territorio attorno ad alcune tematiche, luoghi di sperimentazione per interventi e politiche, punti propositivi per progetti pilota».

Sono i nuovi scenari e le prospettive che si delineano nell'ambito della strategia regionale sui Paas, i Punti di accesso assistito ai servizi tramite internet, così come ci spiega Alessandra Nencioni, della Regione Toscana.

Dopo una prima fase improntata alla diffusione dei Paas ed una dedicata all'accreditamento (con una verifica della qualità) il quadro sul territorio regionale è oggi di circa 280 Paas, con 164 Comuni e circa 300 associazioni coinvolti. «Con i Paas si crea un ruolo nuovo – afferma Nencioni – quello dell'operatore che svolge una funzione di mediazione rispetto al servizio erogato dall'ente pubblico». Adesso «ci aspetta – prosegue Nencioni – un nuovo scalino: vogliamo lavorare sulla creazione di sottoreti tematiche per legittimare gli enti a partecipare su aspetti mirati».

Per favorire l'aggregazione di Paas omogenei è stato dunque emesso un Avviso (con scadenza 10 ottobre 2009) finalizzato a promuovere la nascita e lo sviluppo di sottoreti tematiche all'interno della più vasta Rete dei Paas, con l'intento di sostenere lo sviluppo di attività e servizi promossi dai Paas stessi. Il bando si rivolge ai Comuni toscani e alle loro forme associate che abbiano nel loro territorio uno o più punti Paas accreditati o in corso di accreditamento.

Attraverso questo intervento ci si propone di potenziare l'identità dei Punti di accesso assistito ai servizi tramite internet e di favorire la diffusione sull'intero territorio regionale di competenze e conoscenze «che rispondano a bisogni di specifiche categorie di utenza, costruendo legittimazione intorno a tematiche strategiche: migranti, giovani, anziani, usura, volontaria giurisdizione, ecc».

L'intento è anche quello di garantirne la condivisione di informazioni e lo scambio tra esperienze e competenze tra punti anche territorialmente lontani, ma che presentano problematiche e interventi simili. ■

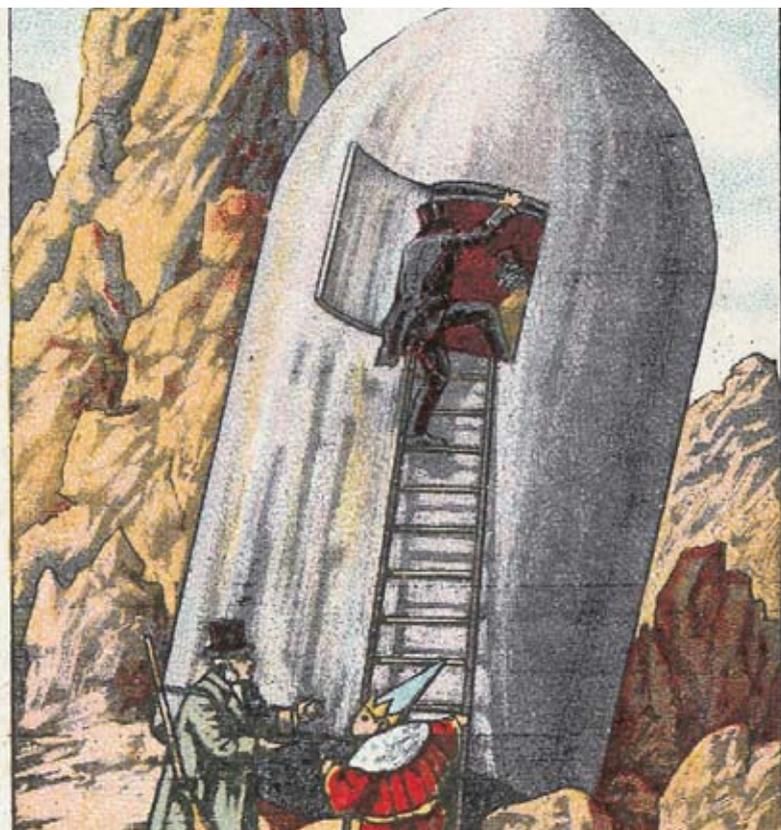


## La qualità dell'offerta nel pistoiese

Colloquio con **MASSIMO TALONE**, animatore territoriale  
progetto Paas per la provincia di Pistoia

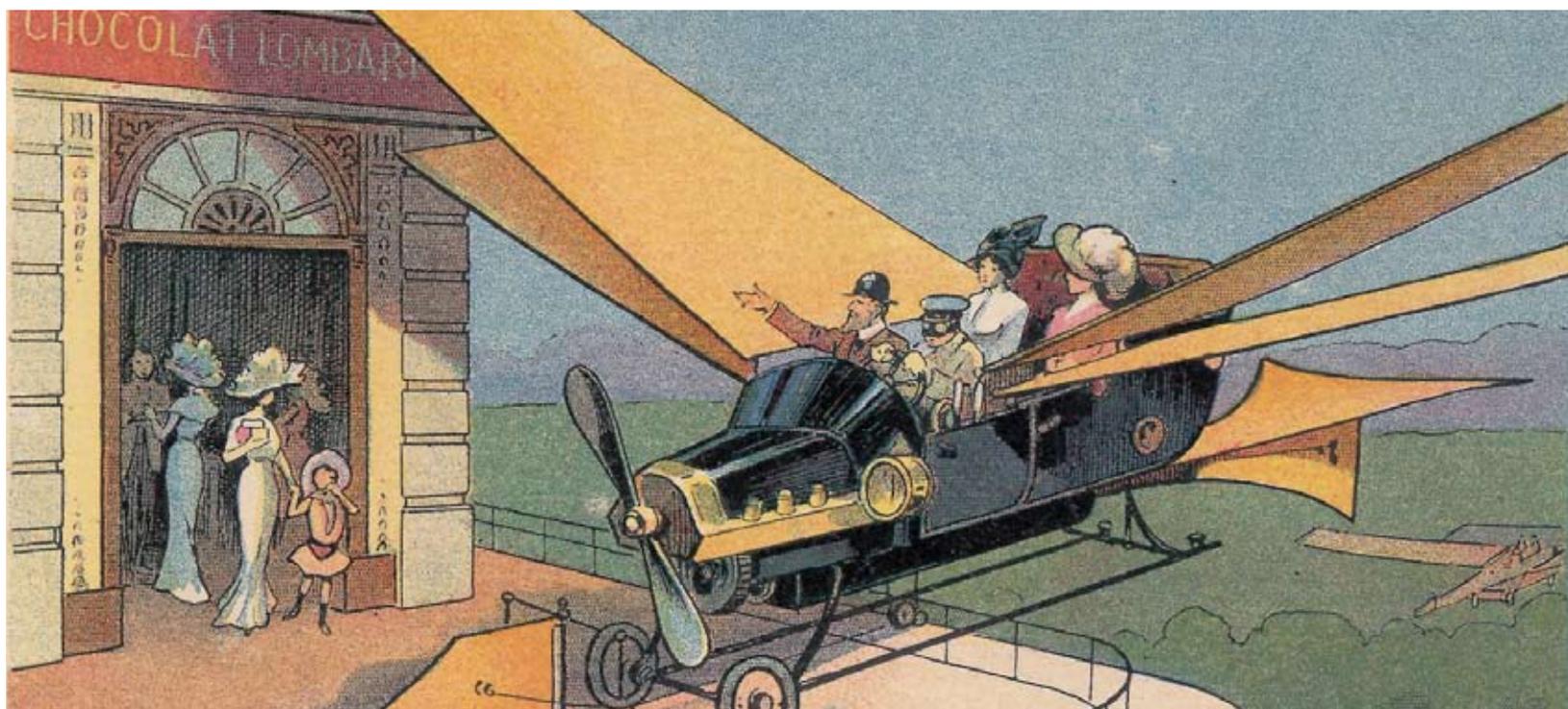
**S**ono oltre 30 i Paas attualmente presenti in provincia di Pistoia: 6 si trovano nel comune capoluogo, gli altri sono equamente distribuiti tra la Montagna, la Piana e la Valdinievole. A partire dal 2009, per far fare un ulteriore salto al progetto Paas, «è emersa sempre di più la necessità di lavorare in rete – spiega Massimo Talone, animatore territoriale del progetto Paas per la provincia di Pistoia (gli animatori sono 10, uno per ciascuna provincia della Toscana) – e di creare e potenziare l'aggregazione tra i Paas, che in parte sono già collegati tra loro». In questa direzione vanno le strategie regionali, come emerge dall'avviso regionale a presentare proposte per la creazione di sottoreti tematiche. Un territorio particolarmente ricco di stimoli rispetto a questa nuova frontiera dei Paas è rappresentato dalla provincia di Pistoia. «Questo bando – prosegue Talone – non ci coglie di sorpresa. Sul nostro territorio è presente sicuramente un humus di disponibilità rispetto a questo argomento ed esistono già collegamenti per quanto riguarda diverse tematiche».

Innanzitutto tutti i Paas della provincia offrono come servizio base quello dell'accesso assistito ad internet: in ogni Paas è prevista la presenza di operatori volontari di associazioni culturali, sociali, che li gestiscono in accordo con l'amministrazione pubblica. A questo si aggiunge uno step ulteriore e cioè il fatto che alcuni Paas si sono "specializzati" intorno ad alcune tematiche: «Si va da Paas che hanno competenze su immigrazione e prima accoglienza – spiega Talone – a Paas specializzati rispetto all'universo giovanile (programmi di scrittura, videomaking...) o a quello degli anziani. Mi riferisco ad esempio a "Nonno on line". I Paas che presentano questo tipo di specificità sono già in rete tra loro: «Ad esempio i 16 che sono specializzati sull'immigrazione hanno elaborato un protocollo di lavoro comune». L'idea di fondo di questa operazione, conclude Talone, è quella di «offrire all'utente opportunità molteplici e diversificate fornendogli una mappa di cosa c'è sul territorio rispetto alle diverse esigenze». ■



# Le esperienze pilota nella Toscana “minore”

Come, grazie all'informatica, nasce il sogno di un unico grande front office. La polifunzionalità sarà garantita dall'informatica? E poi uffici mobili per gestioni associate: in Valdera si può e si fa



## Un UNICO sportello per San Giuliano

**U**n solo sportello tramite il quale accedere a tutti i servizi e le informazioni gestite dal Comune. È Unico, lo Sportello polifunzionale del Comune di San Giuliano Terme, inaugurato nel marzo 2009. Il progetto ha avuto come supporti fondamentali quello del Cico, il Centro interdisciplinare di ricerche e di servizi sulla comunicazione dell'Università di Pisa. Un unico front office, dunque, per la grandissima maggioranza dei rapporti tra Ente e cittadino, con dieci ore e mezzo al giorno di apertura al pubblico, in fasce orarie anche fuori dalla tradizione degli uffici statali. Lo sportello polifunzionale – spiegano dal Comune di San Giuliano Terme – vuol essere lo stimolo per la semplificazione amministrativa, la riduzione dei tempi dei procedimenti, la reingegnerizzazione dei processi. Lo Sportello polifunzionale gestisce tutti i contatti con l'utenza del Comune finalizzati all'informazione non specialistica, all'avvio delle pratiche relative a richieste, istanze, domande relative a tutti i servizi offerti dal Comune al cittadino, al professionista, all'impresa ed al conseguente rilascio del risultato finale (output), soddisfacendo anche le richieste d'informazione non specialistica, mentre per quella specialistica attiva su appuntamento i professionisti delle strutture competenti.

Per l'organizzazione dell'attività di front-office Unico è dotato di un servizio di accoglienza, di un sistema elettronico “elimina code”, di un totem informativo dove vengono date informazioni e riportata la modulistica per tutti i servizi.

## In Valdera con il Moby servizi associati

**P**er il Servizio Associato di Polizia Locale della Valdera la dimensione della prossimità rappresenta un elemento caratterizzante. E' un settore che ha iniziato un percorso orientato a dare un risposta organizzativa e funzionale ad alcune problematiche. Infatti una delle questioni che si trova ad affrontare chi si è posto l'obiettivo di implementare una gestione associata, è quella di contemperare i principi di organizzazione, centralizzazione ed economicità, con le esigenze del territorio e degli utenti - cittadini. Esistono differenze rilevanti secondo il tipo di servizio: un conto è infatti organizzare in modo associato il personale, un altro, ad esempio, un'attività con utenza diffusa e presenza sul territorio. Il Servizio ha alle spalle una lunga storia: è stato avviato da più di 10 anni, per confluire nel 2004 nel Consorzio Alta Valdera ed infine è stato assorbito, nel 2009, all'interno dell'Unione Valdera. Nel 2008 per rispondere alle esigenze di un'area vasta (sei comuni e 21.000 abitanti), il servizio ha progettato ed attivato la prima fase del progetto Moby, che rappresenta un tentativo di rendere più efficace la presenza degli operatori di vigilanza sul territorio, senza aumentare il costo del personale.

Le attività preliminari sono state fondamentali per individuare una soluzione rispondente agli obiettivi e sono consistite nell'individuare le aree principali in cui collocare gli uffici mobili e nell'organizzazione attenta





## Un UNICO sportello per San Giuliano



E' previsto che Unico, possa ospitare presso le proprie strutture logistiche altri sportelli, sia interni che esterni all'Ente. In una fase di avvio ospita vicino ai propri locali lo Sportello unico per le attività produttive del Comune di San Giuliano Terme: in una fase successiva – dicono dal Comune il Suap potrà confluire organicamente in Unico. Viene ospitato attualmente uno Sportello energia e sono previsti in prospettiva uno Sportello donna e uno Sportello immigrati.

## In Valdera con il Moby servizi associati



degli orari di presenza degli operatori. E' stata una scelta tanto più complessa se si pensa che il territorio delle sei amministrazioni locali che al tempo costituivano il Consorzio Alta Valdera è di 366 kmq. Conclusa questa prima fase si è proceduto da una parte all'acquisizione di due mezzi adatti e alla pubblicizzazione dell'iniziativa. «Senza diffondere adeguatamente l'organizzazione degli orari nei quali i cittadini possono trovare "vicino casa" operatori disponibili a svolgere le attività di sportello – spiegano i promotori - il progetto avrebbe rischiato di non attivare il circolo virtuoso, che, seppure con mille difficoltà, sta iniziando a generare riscontri positivi».

I prossimi passi saranno quelli di aumentare il numero di mezzi e di dotare le autovetture di tutta la strumentazione tecnologica necessaria al pieno svolgimento delle funzioni di sportello. I vincoli sempre più stringenti ai bilanci della pubblica amministrazione locale, e la necessità di validare in itinere i risultati raggiunti, hanno reso indispensabile implementare il progetto per gradi.

## Al Meyer la scuola ai piedi del letto

L'azienda Ospedaliera Meyer di Firenze è una delle sei strutture italiane che partecipano al progetto "Smart Inclusion", inaugurato il 15 settembre scorso all'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù di Roma e che poi sarà attivato anche presso l'Azienda Ospedaliera di Padova, l'Ospedale Infantile Regina Margherita di Torino, la Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo di Pavia, l'Ospedale Pediatrico Istituto G. Gaslini di Genova.

Il progetto, realizzato col sostegno del Ministero per la Pubblica amministrazione e l'innovazione, e grazie al supporto tecnologico di Telecom Italia e alla supervisione scientifica del CNR-ISOF di Bologna, si basa su un'unica piattaforma tecnologica, che integra i servizi di tele-didattica e intrattenimento per i pazienti, con la gestione dei dati clinici da parte del personale sanitario.

Sono già 7 le scuole della provincia di Firenze che hanno aderito al progetto e che saranno quindi collegate al Meyer grazie a una infrastruttura di comunicazione fornita dalla Rete Telematica Regionale Toscana.

Un video-terminale touchscreen posto a bordo del letto consentirà il proseguimento delle attività scolastiche a quei bambini che non potranno essere fisicamente presenti in aula e che potranno così assistere in diretta alle lezioni, fare i compiti e dialogare con gli insegnanti e i compagni di classe grazie ai servizi di telefonia on line (Voip) e videoconferenze.

I video-terminali sono dotati anche di un'area per l'intrattenimento, con cui accedere a canali televisivi tematici e effettuare videochiamate.

Il progetto "Smart inclusion" segna un importante passo in avanti per le politiche di inclusione, dato che la piattaforma oltre a garantire comunque il percorso formativo dei bambini costretti a lunghe degenze ospedaliere, è un punto di partenza importante per rendere gli spazi della cura il più possibile rispondenti ai bisogni dei cittadini, vicini alle loro necessità e funzionali al loro benessere.

## Il postino telematico con l'ufficio a domicilio

Non più un semplice portalettere, ma un ufficio postale mobile, che bussa alla porta di casa. Anche il postino diventa telematico: palmare e mini-stampante in sostituzione di penna e fogli, scontrini al posto delle tradizionali cartoline. Il nuovo progetto di Poste Italiane che rivoluziona il modo di consegnare la corrispondenza, sperimentato già in altre città d'Italia, da un paio di mesi è arrivato a Firenze: attualmente sono 224 i postini tecnologici, ma entro fine anno, quando il progetto sarà portato a compimento, saranno 1056 i portalettere coinvolti e 18 centri di distribuzione in tutta la Toscana.

Il "postino telematico" fa innanzitutto quello che ha sempre fatto: consegnare la corrispondenza. Ma con i nuovi strumenti le attività fatte manualmente diventano automatizzate e digitalizzate, rendendo così più efficienti e sicure le operazioni di consegna, risparmiando tempo e consentendo una più vasta gamma di servizi.

"In una seconda fase del progetto - spiega Vincenzo Girardi, responsabile della logistica di Toscana e Umbria - attiveremo attraverso il nuovo strumento in dotazione ai postini, un servizio per effettuare a domicilio tutte le operazioni per cui ora è necessario recarsi in un ufficio postale". Si potranno pagare bollette, pratiche amministrative e bollettini di conto corrente, eseguire operazioni finanziarie o ricaricare il telefonino PosteMobile, utilizzando un bancomat o una carta di credito. Tra i nuovi servizi offerti, anche alcuni di valenza sociale, come la consegna a domicilio di medicinali (ma anche qualsiasi altro tipo di merce), dopo aver concordato con il portalettere il giorno e l'ora del recapito, o il pagamento dei ticket sanitari.

Nell'era tecnologica anche le cartoline gialle che informano del mancato recapito di una lettera raccomandata, diventeranno presto un ricordo: saranno sostituite da avvisi, contenenti tutte le informazioni necessarie per ritirare la corrispondenza, che il postino stamperà direttamente sul posto.

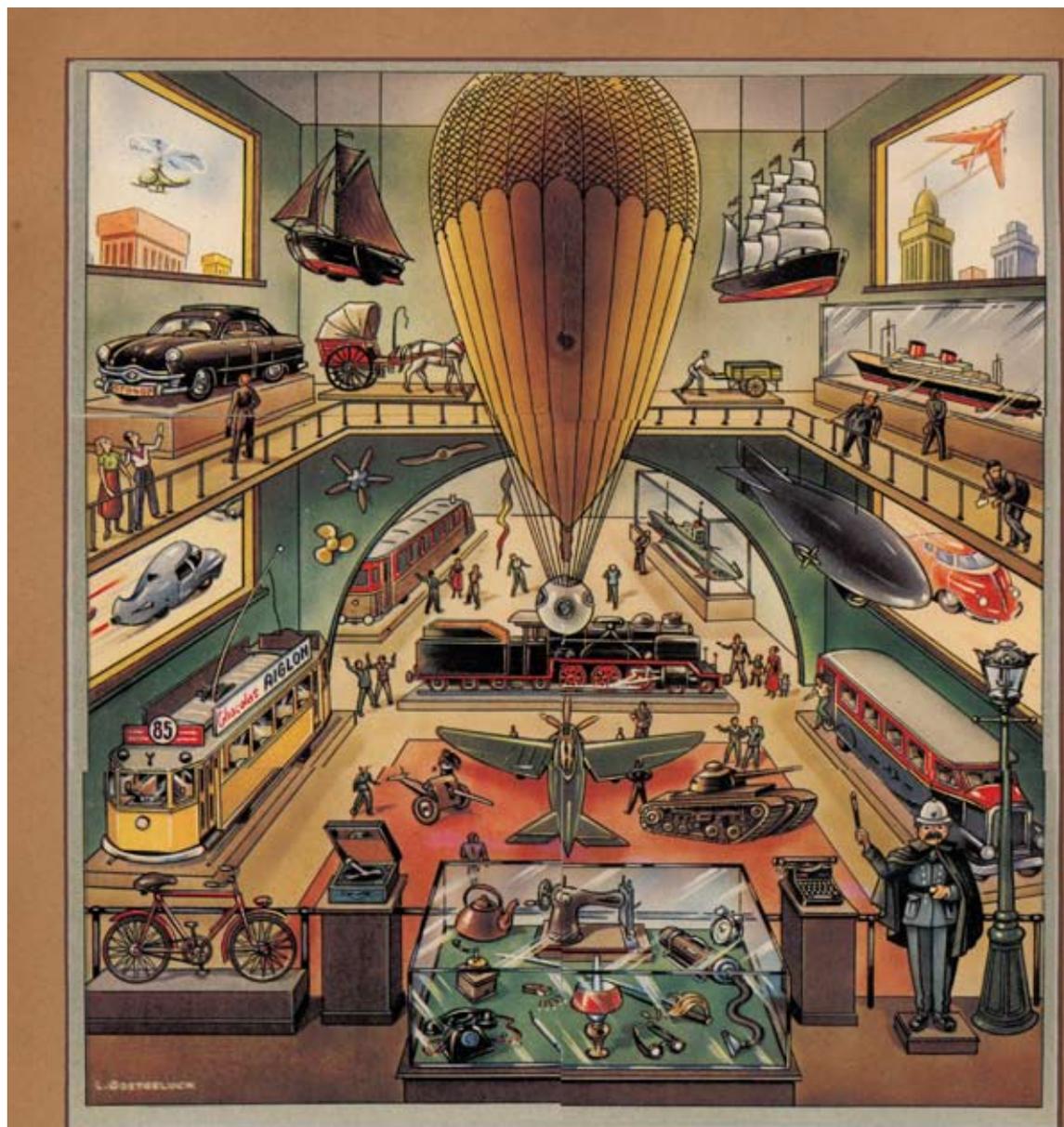
# L'innovazione tra timore e fascino

di **PAOLO MARTINEZ** e **ALESSANDRA MODI** - IDEAI Futour

I nuovi amministratori a scuola di informatica e di innovazione tecnologica. Stimolare la capacità progettuale dei Comuni. L'Anci e il suo ruolo di catalizzatore. Condivisione per la centralità della telematica, ma anche difficoltà di applicazione concreta. Far crescere la cultura politica. Dalla progettazione alla co-progettazione. Mantenere lo scettro

L'innovazione tecnologica nelle pubbliche amministrazioni è materia recente. Risolta in parte da soluzioni veloci verso la semplificazione amministrativa che dalla metà degli anni novanta offre strumenti e modalità di svecchiamento, sostegno spesso fondamentale alla burocrazia ed alla trasparenza, in alcuni casi agile modalità di veloci rapporti verso l'utente cittadino più evoluto. La Regione Toscana negli ultimi anni tanto ha elaborato e intuito, mettendo a disposizione delle amministrazioni opportunità e strumenti, dei quali si è parlato nel convegno di Viareggio del 18-19 settembre scorso. L'incontro, promosso da Regione e Anci Toscana e dedicato ad una platea di amministratori, ha offerto l'occasione per conoscere e approfondire le opportunità dei nuovi strumenti strategici regionali per la governance delle città e dei territori. L'innovazione tecnologica a servizio della società dell'informazione, solleva latenti resistenze o indifferenze non espresse, così sottostimate che il confronto fra amministratori si è rivelato molto interessante per gli spunti emersi.

Per raccogliere i contributi degli amministratori, Anci Toscana ha ritenuto opportuno organizzare il dibattito finale, che ha seguito le relazioni tecniche degli esperti e amministratori regionali, in forma interattiva attraverso la progettazione e l'organizzazione di un focus group facilitato, basato sulle metodologie e tecnologie del Mosaico Digitale.



Le musée des Antiquités en l'an 2000

Museum der Oudheden in 't jaar 2000



# L'innovazione tra timore e fascino



La scelta di dedicare la consueta sessione del dibattito ad un workshop partecipativo fra gli amministratori presenti, è scaturita dalla volontà degli organizzatori di rafforzare la socializzazione, condivisione, collaborazione e progettualità integrata tra i sindaci e gli amministratori locali neo eletti.

Il convegno di Viareggio ha colto l'obiettivo di promuovere un utilizzo consapevole degli strumenti e delle infrastrutture connesse all'e-government e di stimolare la progettualità tra più Comuni rispetto all'uso di strumenti e finanziamenti connessi ai servizi telematici offerti dall'amministrazione regionale. Per Anci Toscana è stato il primo incontro con i sindaci neo-eletti e la risposta all'esigenza di facilitare l'emersione di nuovi bisogni, l'opportunità di offrire servizi futuri, linee guida e politiche, rispetto al tema dell'e-government e rafforzare il processo di posizionamento dell'associazione quale soggetto catalizzatore.

Nel dibattito facilitato è stato chiesto ai partecipanti di esprimere i punti di forza e le debolezze delle amministrazioni rispetto alle opportunità della società dell'informazione e le innovazioni tecnologiche offerte dalla telematica; di riflettere sulla co-progettazione di interventi, proposte e progetti. I risultati del workshop costituiscono una base partecipata importante per elaborare proposte e politiche per il futuro della società dell'informazione e della conoscenza in Toscana.

Per i vecchi e nuovi amministratori toscani rappresenta un punto di forza la mole di competenze ereditate che vanno coltivate e mantenute anche con atteggiamenti sensibili alla condivisione di strategie di governance fra i dirigenti e i soggetti politici. I nuovi assessori e sindaci risultano

consapevoli dei servizi facilitati dall'introduzione degli strumenti tecnologici recenti (Rtrt, e-procurement, protocolli informatici...) e li considerano punti di forza imprescindibili da cui partire per sviluppare una migliore visione trasversale, ampia, che coinvolga nel dibattito la condivisione di tutti gli attori della cosa pubblica (cittadini, dipendenti, amministratori).

Dai punti di forza scaturisce anche il punto di debolezza maggiormente riferito nel focus di Viareggio: la difficoltà di attuare una governance strategica rispettosa della visione d'insieme. Fermo restando che la maggioranza è consapevole dell'eccessivo campanilismo toscano, che troppo spesso sembra conduca ad una spiccata propensione alla valorizzazione della singola identità locale e ad una Governance vissuta come rinuncia a un pezzo della propria identità. Si ritiene che una debolezza sia anche la difficoltà a strutturare e coordinare il processo dell'innovazione tecnolo-

gica e far accettare l'innovazione.

Gli amministratori ritengono che sia necessario far crescere una cultura politica che sia in grado di capire come la società dell'informazione sia una risposta concreta al bisogno di servizio dei cittadini. Si chiede di pensare a strumenti e modalità di lavoro che possano far maturare il concetto di bisogno comune di servizio anche attraverso uno strumento o entità di coordinamento che coinvolga in un unico tavolo di lavoro soggetti con obiettivi omogenei ed esigenze anche specifiche, salvaguardando capacità e peculiarità del singolo.

Gli amministratori toscani chiedono che si realizzi il passaggio dalla progettazione alla coprogettazione ed a Viareggio c'è stato un inizio della riflessione su scenari evolutivi complicati che richiedono degli sforzi per migliorare la governance a livello locale e che sono indispensabili perché la nostra regione continui a detenere lo scettro di "modello Toscana".



## IL PUNTO I nomi

**Fabrizio Agnorelli**, sindaco di Piancastagnaio (Si).

**Vincenzo Ambriola**, Università di Pisa, responsabile Centro Regionale di Competenza per il Riuso.

**Fabio Banti**, presidente di Confartigianato Toscana.

**Roberto Barbuti**, responsabile di T-OSSLab per l'Ateneo pisano.

**Ilaria Bugetti**, sindaco di Cantagallo (Po).

**Giuliano Benelli**, Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione - Università di Siena.

**Vito Cappellini**, vicedirettore Micc - Centro di comunicazione e integrazione dei media, Università di Firenze.

**Roberto Caselli**, dirigente del settore attività produttive del Comune di Firenze.

**Enrico Ciabatti**, segretario generale Unioncamere Toscana.

**Giancarlo Galardi**, direttore generale Dg Organizzazione e sistema informativo Regione Toscana.

**David Gay**, assessore alle Politiche di e-government, di impiego delle tecnologie digitali e di semplificazione amministrativa del Comune di Pisa.

**Federico Gelli**, vicepresidente Regione Toscana con delega allo sviluppo delle politiche di e-government.

**Marinella Giannini**, responsabile Suap del Comune di Cortona.

**Graziella Launaro**, vicesegretario generale e dirigente Dipartimento Affari Generali del Comune di Livorno.

**Paolo Martinez e Alessandra Modi**, IDEAI Futour.

**Gloria Meini**, referente Coordinamento provinciale Suap di Siena.

**Alessandra Nencioni**, Settore Sistemi informativi documentari e Servizi per l'accesso al pubblico, Dg Organizzazione e Sistema Informativo Regione Toscana.

**Lorenzo Nesi**, responsabile della gestione associata della società dell'informazione e conoscenza Circondario Empolese Valdelsa.

**Michele Parenti**, Comune di Castelfranco di Sotto, coordinatore provinciale Suap di Pisa.

**Ilaria Pescini**, Settore Sistemi informativi documentari e servizi per l'accesso al pubblico Dg Organizzazione e Sistema Informativo Regione Toscana.

**Armando Prunecchi**, direttore di Cna Toscana.

**Stefano Pucci**, direttore di Confcommercio Toscana.

**Giulio Sbranti**, vicedirettore di Confesercenti Toscana.

**Massimo Talone**, animatore progetto Paas della provincia di Pistoia.

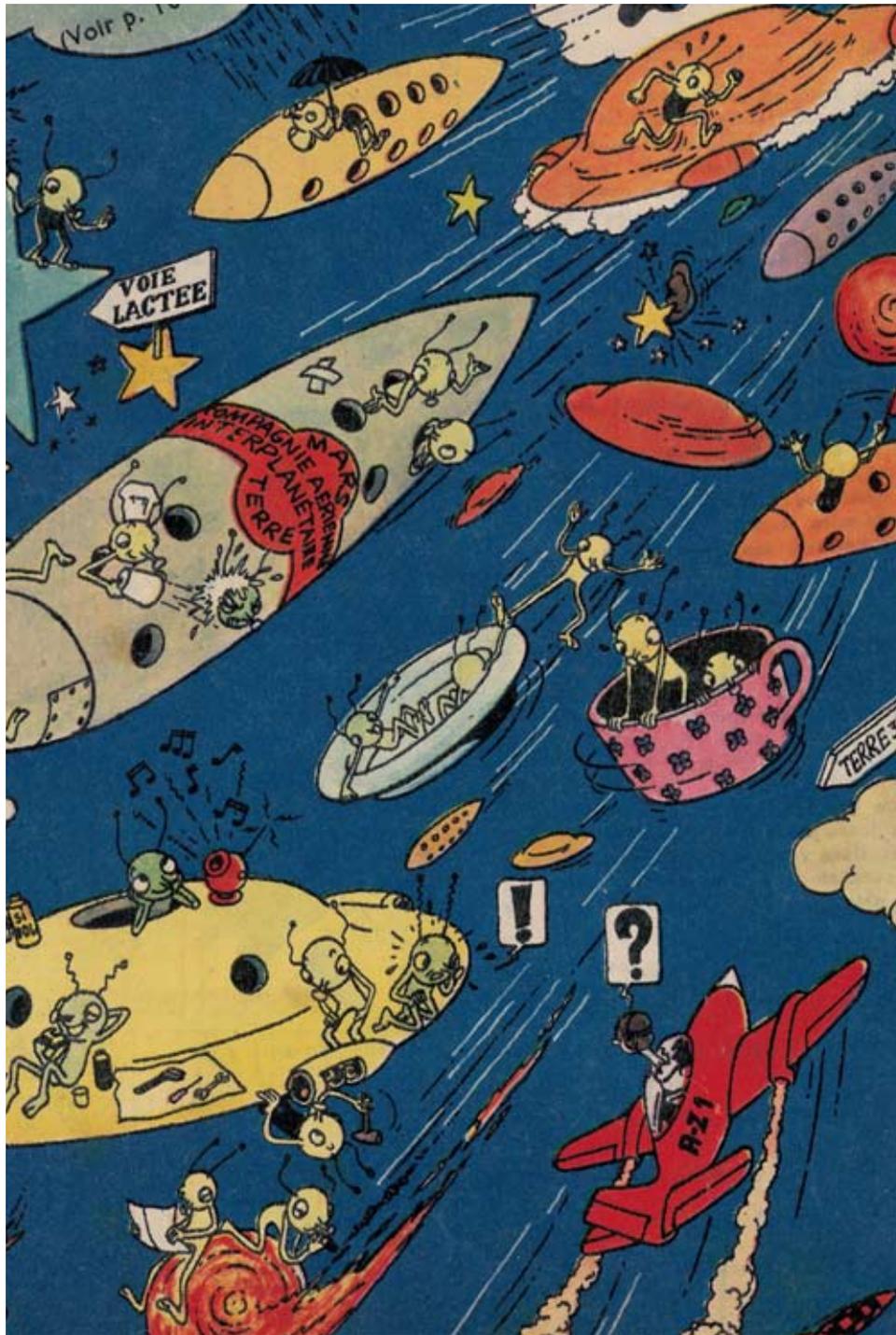
**Massimiliano Tozzi**, referente del settore promozione economica della provincia di Grosseto.

**Renzo Turatto**, Capo del Dipartimento per l'Innovazione e Tecnologie del Ministero della Pubblica amministrazione e Innovazione.

## Giovani isolani non isolati

A Dire e Fare (Firenze, Fortezza da Basso, 28-31 ottobre) sarà presentato il report del workshop partecipativo "Isolani ma non isolati: idee speranze progetti dei giovani per il futuro delle piccole isole", che, nell'ambito della conferenza internazionale sulle Isole minori "Insulae", ha visto, a Marciana Marina, la partecipazione di una trentina di ragazzi elbani tra i 21 e i 33 anni, per discutere delle problematiche legate alla vita nelle isole.

Il metodo usato è stato quello del MODÌ – il Mosaico digitale – particolarmente utile per facilitare la discussione e il confronto e formulare proposte condivise. Durante il workshop è stato chiesto ai ragazzi di confrontarsi sulle criticità e sulle opportunità legate alla vita nei piccoli centri insulari. Mobilità e trasporti, seguiti dalla sostenibilità, sono risultati essere i problemi centrali per un miglioramento della qualità di vita nelle loro realtà. Sono stati poi sottolineati la creazione di opportunità culturali e ricreative, una maggior collaborazione tra gli enti locali del territorio e l'elaborazione di politiche che agevolino le opportunità di studio e lavoro, così da "scongiurare" la fuga di cervelli.



## Dalle multe alla sicurezza stradale

Il Comune di Grosseto investirà gli introiti delle multe in iniziative a sostegno della sicurezza stradale: il bilancio 2009 del Comune maremmano prevede, infatti, un investimento di quasi 800 mila euro in studi, ricerche e interventi tecnici finalizzati a garantire una maggior sicurezza sulle strade cittadine, sia per pedoni e ciclisti, sia per gli automobilisti. I progetti finanziati vanno dalla manutenzione ordinaria della segnaletica, alla pianificazione del traffico, alla formazione professionale dei vigili urbani, all'acquisto di carburanti e la manutenzione degli automezzi in dotazione al comando. L'iniziativa, mettendo in piedi una vera e propria rete di interventi con un'attenzione particolare ai "soggetti deboli della strada", ovvero pedoni, ciclisti, bambini o chi ha problemi motori, punta – secondo il commento del sindaco Bonifazi – ad garantire la sicurezza di tutti i cittadini, indicata tra le priorità dell'Amministrazione grossetana.

Guendalina Barchielli

## La qualità della vita in Toscana

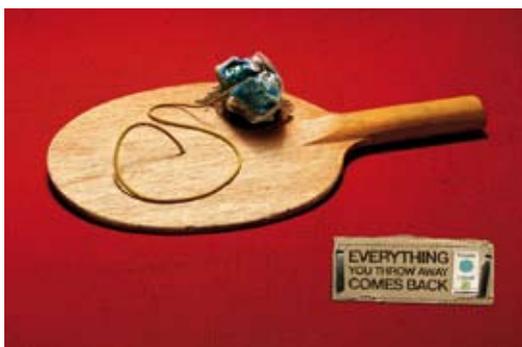
Sviluppo e benessere: il Sole 24Ore ha stilato una speciale classifica secondo i criteri stabiliti dalla Commissione voluta dal Presidente francese Nicolas Sarkozy e presieduta dai premi nobel Joseph Stiglitz e Amartya Sen e dall'economista francese Jean-Paul Fitoussi. Dal rapporto de il Sole 24Ore, emerge che la Toscana è una regione tra le più attente alla qualità della vita dei propri cittadini, con 7 province che si collocano tra le prime venticinque in Italia: quella di Firenze è infatti la terza, subito dopo Forlì-Cesena e Ravenna. Le altre toscane sono Siena al quarto posto, Pisa all'undicesimo e Arezzo al quattordicesimo; poi Lucca al 17esimo, Grosseto al 19esimo e Pistoia al 22esimo. Infine, più distaccate dalle altre, Prato al 43esimo, Massa-Carrara al 57esimo e Livorno al 58esimo. La classifica tiene conto di indicatori come le condizioni di vita materiali, il tasso di iscrizione universitaria, la spesa pro capite per spettacoli, l'affluenza alle urne, le tonnellate di CO2 immesse nell'atmosfera, il numero di furti e rapine, e le organizzazioni di volontariato presenti sul territorio, allargando il concetto di benessere oltre i semplici confini delimitati dai parametri economici.

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

# Campagne: Puliamo il mondo

“Puliamo il mondo” è il nome azzecato di una campagna di iniziative promosse da Legambiente, in numerose città e comuni d'Italia, con la collaborazione degli enti locali. L'iniziativa si propone di richiamare l'attenzione sullo stato non certo felice del nostro ambiente, partendo dalla quotidianità, dal territorio che ci circonda e che viviamo ogni giorno; sollecitando ad averne cura con comportamenti positivi e attivi. La campagna ha il merito di evitare l'evocazione di catastrofi e di destini apocalittici per il pianeta e per l'umanità - frequenti in questo tipo di cam-

pagne - che rischiano in genere di creare ansia, diffondere la sensazione di impotenza e, di conseguenza, contribuire ad allontanare e rimuovere il problema. In questo caso invece, la crescita della coscienza ambientale è affidata all'azione, anche ai piccoli gesti virtuosi che, per essere alla portata di tutti, impegnano tutti a compierli e a riflettere sul loro significato. Uno stile di comunicazione sociale che ci piace e ci convince, perché lega la crescita della coscienza e della consapevolezza intorno ai grandi problemi planetari, all'azione concreta che ciascuno può compiere.



## “Celo celo... manca”

“Ce l'ho ce l'ho... mi manca”. Si scorre il “mazzo delle doppie” in cerca delle figurine non possedute. Lo scambio costituisce un momento tipico per il collezionista, soprattutto per bambini e ragazzi. Efficace medium pubblicitario adottato fin dal XIX secolo per raggiungere un pubblico di massa e strumento comunicativo che fa leva su una delle più profonde esigenze dell'uomo, quella classificatoria, l'immagine da collezionismo o figurina - plastificata e adesiva nella sua versione moderna - è una piccola finestra sul mondo, un sunto storico e sociologico che dissemina conoscenze e visioni immaginifiche, condensate in pochi centimetri di carta. Quest'ultimo il caso delle figurine riprodotte in questo numero di Aut&Aut, già

esposte in Nolstalgia del futuro. L'invenzione del domani in un secolo di illustrazioni. La mostra, allestita nel 2008 dal Museo della Figurina di Modena, ripercorreva attraverso un secolo di illustrazioni (dai romanzi futuristici dell'Ottocento ai telefilm degli anni Settanta), nascita e antecedenti della fantascienza: un genere “popolare” ma non solo, in cui prendeva corpo sia l'immaginario collettivo sia l'ambivalente rapporto con la scienza e l'innovazione tecnologica tra desideri, timori, ansie e meraviglie.

## Il Museo della Figurina

Il Museo è nato dalla appassionata opera collezionistica di Giuseppe Panini, fondatore, nel 1961, dell'omonima azienda assieme ai

fratelli Benito, Franco Cosimo e Umberto. Diventato museo all'interno dell'azienda nel 1986, nel 1992 è stato donato al Comune di Modena, sua sede naturale in quanto capitale mondiale della figurina moderna. Straordinario “album delle meraviglie” per quantità e qualità della raccolta e insieme punto di riferimento per gli studiosi, il museo riunisce accanto alle figurine propriamente dette, materiali affini per tecnica e funzione: piccole stampe, scatole di fiammiferi, bolli chiudilettera, carta moneta, calendarietti, album per raccogliere le serie o creati per passatempo dai collezionisti.

*Museo della Figurina, palazzo Santa Margherita, corso Canalgrande 103, 41100 Modena (www.museodellafigurina.it).*

# PERCORSI

DI CITTADINANZA

## I nuovi italiani e il diritto alla differenza



*Sospesi tra origine e destinazione, la brutta condizione degli immigrati. La questione del riconoscimento dei diritti. E di quello alla "differenza". In bilico tra più identità e il rischio di un'integrazione dequalificata. Le difficoltà di una generazione interculturale a doppia fragilità*

**G**li immigrati si presentano come cittadini *sospesi* fra il paese d'origine, quale fonte di identità, e il paese di destinazione, quale fonte di diritti. Uno stato di precarietà alimentato anche dalle istituzioni della società di arrivo, quando agli immigrati vengono riconosciuti parzialmente i diritti sociali e non sono opportunamente supportati da una base di diritti politici, per cui sembra che gli autoctoni conferiscano una cittadinanza con riserva di revoca. Si registra una pluralizzazione dei riferimenti culturali e dei modelli di vita che segna la crisi di quel modello di assimilazione che ha per lungo tempo ispirato le politiche in tema di immigrazione di molti Paesi occidentali. L'idea della comune appartenenza al contesto culturalmente omogeneo della nazione, si rivela in tutta la sua problematicità. Si tratta di situazioni che caratterizzano anche la società italia-

na dove gli immigrati non sono riconosciuti come cittadini a pieno titolo e, del resto, la loro integrazione non può essere declinata in una chiave esclusivamente distributiva, prevenendo forme di sostegno per il reddito, né essere ridotta ad una questione di sicurezza, ma diventa un problema normativo che riconosce il *diritto alla differenza*.

La problematica della cittadinanza è ancora più delicata con riferimento alle seconde generazioni di immigrati. Si afferma fra i figli di immigrati un processo di *stiramento* dei rapporti sociali nello spazio, che favorisce un legame plurimo con i luoghi per cui il soggetto sente di appartenere ad ambiti socio-territoriali anche molto diversi e lontani spazialmente fra loro. Si tratta di un vivere in bilico fra due o più identità, nelle quali rimane sempre traccia di una appartenenza a contesti che assumeranno alternativamente un ruolo preminente. Va detto, altresì, che i fi-

gli di immigrati sono maggiormente esposti al rischio di un'integrazione de-qualificata perché si caratterizzano per una doppia fragilità, vale a dire essere allo stesso tempo giovani e di origine immigrata. Bisognerebbe prestare più attenzione anche all'affermarsi di un processo relazionale con i luoghi e le persone, quale frutto di complesse strategie di negoziazione del sé, che è messo in atto dal giovane di origine straniera insieme con il coetaneo autoctono e che definisce i contorni di una *generazione interculturale*. In questo senso anche l'identità non è più qualcosa di rigido e di definito attraverso specifiche proprietà, ma è qualcosa che si realizza in uno spazio liminale in cui le diversità si incontrano senza elidersi e senza sostituirsi, uno spazio con il quale occorrerebbe misurarsi, anche in Italia, quando si parla di immigrati e politiche di cittadinanza.

**Carlo Colloca**

Facoltà di Scienze politiche  
Università di Firenze

# Gli immigrati e i diritti concessi, non garantiti

Colloquio con **ANDREA BUFFA**, Altro Diritto, a cura di Sara Denevi



## L'ITALIA (QUASI) FUORI DALL'EUROPA

Il dato dell'Italia, dove servono 10 anni di presenza per avere la cittadinanza, è in controtendenza rispetto a quelli del resto dell'Europa.

In Gran Bretagna, Olanda, Belgio, Svezia, Finlandia e Francia, i tempi di residenza per la naturalizzazione dei cittadini extracomunitari sono 5 anni. In Danimarca 7, in Germania 8. I dieci anni stabiliti dalla legislatura italiana e da quella spagnola rappresentano il limite massimo previsto dalla Convenzione europea sulla cittadinanza del 1997.

I criteri di attribuzione della cittadinanza variano in funzione dei singoli ordinamenti. Allo 'ius sanguinis', imperniato sull'acquisto della cittadinanza per discendenza o filiazione, si contrappone lo 'ius soli', che fa riferimento alla nascita sul territorio dello Stato. In Francia esistono tre modi per acquisire la cittadinanza: il primo comprende sia lo 'ius sanguinis' che lo 'ius soli'; il secondo è rappresentato dal matrimonio con un cittadino/a francese, il terzo, infine, prende in considerazione la volontà dell'autorità pubblica, ovvero la naturalizzazione.

In Germania il criterio dello 'ius soli' ha soppiantato quello dello 'ius sanguinis', ma esiste anche la via dell'automatismo', cioè acquisiscono la cittadinanza non solo i figli di cittadini tedeschi, ma anche i figli di stranieri che nascono in Germania, purché almeno uno dei genitori risieda stabilmente nel Paese da almeno 8 anni.

E' poi più facile diventare cittadini del Regno Unito, dove la cittadinanza viene concessa a chiunque nasca da almeno un cittadino britannico o a chi, al momento della nascita, abbia un genitore che risieda nel Regno Unito a tempo indeterminato.

(sd)

In Italia i cittadini extracomunitari che vogliono intraprendere un percorso per ottenere la cittadinanza si trovano coinvolti in un processo lento e difficoltoso. Abbiamo chiesto spiegazioni all'associazione Altro Diritto, da anni impegnata nella difesa dei diritti dei migranti. «A differenza degli Stati Uniti, dove vale lo ius soli – ci spiega Andrea Buffa del centro di informazione giuridica di secondo livello gestito dall'associazione – in Italia vige ancora un sistema che si basa sui legami di sangue, lo ius sanguinis appunto, che esclude di privilegiare il luogo di nascita. Al contrario di altri Paesi meta di immigrazione in cui vi è un interesse più preciso per le seconde generazioni, l'Italia ha scelto di tutelare maggiormente l'emigrante, colui che, per esempio, alla fine del secolo scorso ha lasciato il nostro Paese per cercare lavoro all'estero. Questo sistema aveva senso all'inizio del 900, ora è il momento di un cambiamento radicale».

Un'inversione di tendenza non è stata prevista neppure con il pacchetto sicurezza. Infatti, precisa Andrea Buffa, «sono state apportate modifiche solo per l'acquisizione della cittadinanza attraverso il matrimonio. Nello specifico, ora occorrono due anni di matrimonio per richiedere la cittadinanza, mentre prima erano sei mesi. Si ottiene la cittadinanza dopo un anno se si hanno uno o più figli. Inoltre le nuove disposizioni prevedono il pagamento di una tassa di 200 euro. Gli anni di presenza in Italia con tutti i requisiti necessari che vengono richiesti oggi sono 10. Chi nasce in Italia da genitori stranieri deve chiedere la cittadinanza entro un anno dal compimento dei 18 anni, altrimenti perde il requisito e rientra nel processo di naturalizzazione».

Quando chiediamo informazioni in merito ai tempi, si apre la parentesi della lunga burocrazia italiana: per la naturalizzazione occorrono 3 anni e 8 mesi solo per avere una risposta, ma la legge non stabilisce un termine massimo E per il matrimonio occorrono 2 anni. «Purtroppo la logica – aggiunge ancora Andrea Buffa – è ancora quella di considerare i diritti che dovrebbero essere garantiti come quelli che invece devono essere continuamente sollecitati e che la cittadinanza sia una concessione prima che un diritto». Molti sono i comuni con cui da anni l'Associazione Altro Diritto lavora per il supporto alla gestione degli sportelli immigrati, e che, in questo senso, possono avere un ruolo centrale. «Andrebbe fatto – conclude – un buon lavoro sui Comuni per stimolare le azioni che potrebbero semplificare processi farraginosi. Sarebbe però utile cominciare da una lettera a coloro che diventano maggiorenni, per informarli sulla possibilità di richiedere la cittadinanza. Purtroppo queste non sono ancora informazioni diffuse».

# I numeri della Prefettura di Firenze

Intervista a **VITTORIA MESSERE**, della Prefettura di Firenze

**P**uò tracciare un quadro di quante sono in media le domande di cittadinanza presentate e quante accolte ogni anno nella provincia di Firenze?

Le domande presentate in Prefettura nel 2008 sono state complessivamente 1200. Di queste 720 per matrimonio e 500 per residenza. Sempre nello scorso anno abbiamo consegnato circa 680 decreti di concessione della cittadinanza.

**A quale nazionalità appartengono in prevalenza le persone che richiedono la cittadinanza italiana?**

Sono soprattutto i cittadini albanesi, seguiti dai romeni. Al terzo posto i brasiliani.

**Quante sono in media le domande che vengono respinte, e per quali motivi?**

Viene accolto l'80% delle domande. I motivi che determinano un rigetto sono connessi soprattutto ai carichi pendenti negativi e al reddito insufficiente del richiedente.

**Dal vostro punto di osservazione, quali sono le problematiche principali che coloro che fanno richiesta di cittadinanza si trovano ad affrontare?**

La preparazione di tutta la documentazione da allegare alla domanda è senz'altro uno dei problemi principali che le persone si trovano ad affrontare. In particolare i certificati di nascita e del casellario giudiziario, rilasciati dal paese d'origine, che devono essere tradotti e legalizzati.

**Quali le domande che vi pongono più di frequente?**

Le persone si informano soprattutto sui tempi che occorrono per ultimare tutta la procedura di concessione della cittadinanza. Si tratta di tempi non brevi perché l'istruttoria delle domande richiede di accertare una lunga serie di requisiti prima di inviare l'istanza al ministero dell'Interno. Ma chiedono notizie anche su ciò che accade ai figli, sul loro status una volta ottenuta la cittadinanza italiana. I minori infatti non la acquisiscono automaticamente, però al compimento dei 18 anni hanno un anno di tempo per scegliere se assumere la nuova cittadinanza dei genitori o mantenere quella d'origine.



## Richieste di cittadinanza a livello nazionale

	2008		
	art. 5	art. 9	totale
<b>Inserite</b>	24.959	32.026	56.985
<b>Concesse</b>	24.950	14.534	39.484
<b>Respinte</b>	434	305	739
<b>Inammissibili</b>	294	385	679
<b>Totale definite</b>	24.678	15.224	40.902

Art. 5 Matrimonio  
Art. 9 Residenza

	2005			2006			2007		
	art. 5	art. 9	totale	art. 5	art. 9	totale	art. 5	art. 9	totale
<b>Inserite</b>	18.700	10.240	29.010	17.341	13.232	30.573	21.257	25.261	46.518
<b>Respinte</b>	615	885	1.500	514	329	906	316	395	711
<b>Concesse</b>	11.854	7412	19.266	30.151	5.615	35.766	31.609	6857	38.466
<b>Totale definite</b>	12.469	8297	20.766	30.665	6007	36.672	31.925	7252	39.177

## Le cittadine italiane del 2008

Donne divenute cittadine italiane per matrimonio

	Per nazione e per fasce d'età			
		20-29	30-39	Oltre 40
<b>Romania</b>	2228	734	993	501
<b>Ucraina</b>	1285	245	487	553
<b>Albania</b>	1266	418	553	295
<b>Brasile</b>	1251	310	569	372
<b>Marocco</b>	1098	239	553	306
<b>Federazione russa</b>	927	294	422	211
<b>Cuba</b>	926	424	397	105
<b>Polonia</b>	925	279	431	215
<b>Altro</b>	9.997			

Donne divenute cittadine italiane per residenza

	Per nazione e per fasce d'età			
		20-29	30-39	Oltre 40
<b>Marocco</b>	1053	307	375	371
<b>Albania</b>	616	163	215	238
<b>Ghana</b>	254	13	101	140
<b>Bosnia</b>	245	66	73	106
<b>Croazia</b>	198	44	63	91
<b>Perù</b>	182	17	51	114
<b>Romania</b>	134	18	67	49
<b>Polonia</b>	132	22	69	41
<b>Altro</b>	2322			

Fonte: www.interno.it

# Diritti e doveri, difensori e gendarmi

**U**n'amica che intervista i cittadini di un quartiere circa i rom del vicino campo, mi racconta che i più aperti a una soluzione civile (l'uscita dai campi e l'assegnazione di case popolari), insistono nella litania: "diamogli tutti i diritti, ma reclamiamo *in cambio* tutti i doveri!".

I "doveri" invocati si possono distinguere in tre fasce. In alto, il livello dei valori e dei comandamenti morali (come "ama il prossimo tuo come te stesso"); al centro, il piano delle norme storicamente prodotte, infine una serie di abitudini più o meno contingenti (guardare negli occhi l'interlocutore, andare a trovare la nonna tutti i week-end), talora normate da sottocodici più o meno locali (gettare la spazzatura nel cassonetto, e a certe ore); una serie di obblighi che dovrebbe appartenere al secondo livello a volte viene enunciata come pertinente al terzo: come non parcheggiare in divieto (in assenza di controlli) o esigere lo scontrino fiscale.

Quando chi invoca il rispetto dei doveri di "zingari e stranieri" è costretto a elencare alcuni esempi di doveri, di solito evita il livello più alto, indica qualche elemento della seconda fascia, ma, messo alle strette, deve rinunciarvi e ammettere che l'immigrato e il rom sottostanno alle medesime leggi "nostre", compresi gli obblighi fiscali. Infine ripiega su una serie di (vere o presunte) abitudini "diverse" e screditabili, come il vocio tra le mura domestiche, l'uso di spezie e cibi maleodoranti che non siano cipolle e cavolfiore, l'incertezza su dove mettere il passeggino del bimbo o sull'ora dell'uso del cassonetto. Un capitolo a parte riguarda le abitudini sul lavoro (per i cinesi) e il rapporto con le donne (i musulmani). Spesso il primo tema è agitato da persone i cui nonni e a volte anche

i genitori hanno svolto esattamente lo stesso lavoro e con gli stessi ritmi dei vicini cinesi di oggi, e il secondo da persone di cui non si riesce a immaginare un atteggiamento rispettoso verso le donne.

Una volta esperito il ventaglio dei "doveri" che sarebbero trascurati da rom e immigrati, si chiede all'in-

terlocutore che cosa c'entrino mai, al di là di un'espressione frustra, i diritti con i doveri.

Esistono diritti di cittadinanza da riconoscere senza "scambiarli" con "doveri di cittadinanza", e soprattutto senza bisogno di istituire un apposito assessorato così denominato, aggiungendo alla locuzione

**Quali diritti, quali doveri, per quali immigrati. Chi li invoca e quali invoca. Perché non si possono concedere diritti in cambio di doveri.**

**La rinegoziazione del consenso**



Hanno collaborato a questo numero della rubrica "Percorsi di cittadinanza" Sara Denevi e Giuseppe Faso.

"diritti di cittadinanza" (esperita per gli assessorati che si occupano di immigrazione) un "doveri" che suona come una concessione al richiamo allo scambio.

Chi scrive non ha nulla in contrario ad una riflessione sui doveri di cittadinanza, e ha nutrito il suo antifascismo della riflessione sui "nuovi doveri, e più alti, verso gli uomini" auspicati dal Gran Lombardo in "Conversazione in Sicilia". Ma per riflettere sui doveri bisognerebbe evitare di inserirli in una formula che prevede scambi con diritti, e discutere gli spunti di Onora O'Neill o Richard Bellamy: cercando di fondare principi morali di cittadinanza, essi hanno elaborato considerazioni di grande interesse, implicanti la rinegoziazione del consenso su tali principi. Invocare doveri di cittadinanza è plausibile solo se si muova alla loro costruzione, abbandonando quelli socialmente ricevuti e facendo spazio al dissenso e alle sue voci: grazie a momenti partecipativi gli interessi differenti si accorderanno su valori (e doveri) comuni, non solo aggregando le preferenze delle varie parti, ma trasformandole.

Immaginare di scambiare diritti con doveri, per una categoria particolare di persone (gli immigrati di cui si occupa l'assessore, i rom di cui parlano gli intervistati) è il segno di un equivoco morale, messo a nudo da Simone Weil: "Non ha senso dire che gli uomini abbiano dei diritti e dei doveri a quelli corrispondenti". Muovendo da qui, Jankélévitch scrive di non essere "il gendarme dei tuoi doveri, ma il difensore dei tuoi diritti". Solo così si potrà estendere a tutti il riconoscimento di diritti di cui alcuni non godono e richiamare tutti (e non solo i nuovi da riconoscere come portatori di diritto) al primato di nuovi doveri su cui costruire una nuova cittadinanza.



**RIPARTIAMO  
DAI COMUNI**

# SERVIZI AI SOCI



**ANCI TOSCANA RISPONDE**  
POSSIBILITÀ DI PORRE QUESITI  
PER I QUALI VIENE FORMULATA  
RISPOSTA PERSONALIZZATA



**ELIA**  
SUPPORTO CONSULENZIALE  
E DI ASSISTENZA DIRETTO  
ATTRAVERSO IL CONTATTO  
TELEFONICO E NEWSLETTER PERIODICA



**PA INFORMA**  
POSSIBILITÀ DI DIFFONDERE NOTIZIE  
E COMUNICATI ATTRAVERSO IL PORTALE  
E ALTRI CANALI DI COMUNICAZIONE



**GISCA**  
CENTRO SERVIZI PER LA GESTIONE  
E LA DIFFUSIONE DEI DATI CATASTALI



**SERVIZIO CIVILE**  
ACCREDITAMENTO TRAMITE ANCI TOSCANA  
CONVEGNI E CORSI DI FORMAZIONE



**DIRE&FARE**  
SCONTO DEL 30% SULL'ADESIONE BASE  
ALLA RASSEGNA DELL'INNOVAZIONE



**AUT&AUT**  
ABBONAMENTO GRATUITO MENSILE

- ACQUISTO ENERGIA  
A TARIFFE RIDOTTE CET
- CAMPAGNE  
DI COMUNICAZIONE
- SCONTO DEL 20%  
SULLE PUBBLICAZIONI EDK
- NEWSLETTER ELETTRONICA  
SETTIMANALE
- SERVIZI INFORMATIVI FASI  
INFORMAZIONE TECNICO PROFESSIONALE  
SU OPPORTUNITÀ DI FINANZIAMENTO E  
SVILUPPO

[WWW.ANCITOSCANA.IT](http://WWW.ANCITOSCANA.IT)



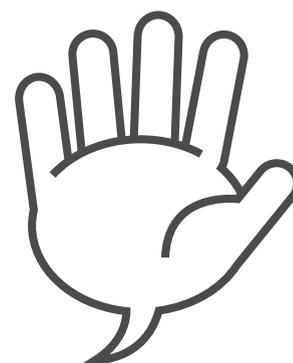
Regione Toscana  
Diritti Valori Innovazione Sostenibilità



In collaborazione con



CESVOT  
CENTRO SERVIZI VOLONTARIATO TOSCANO



**DIRE E FARE**  
FIRENZE  
**FORTEZZA**  
**DA BASSO**

28/31 ottobre 2009

[www.dire-fare.eu](http://www.dire-fare.eu)

L'amministrazione pubblica **nuova di testa**

