

E-governement: la città del futuro

di Alessandro Marini

Introduzione. Quando, da bambini, sognavamo il futuro lo vedevamo popolato di macchine volanti, di computer superintelligenti, di sistemi di comunicazione personale a supporto di avventure di ricerca nello spazio.

Oggi siamo nel futuro (almeno il futuro di quando eravamo bambini...) e molti dei nostri sogni si sono realizzati, altri si sono rivelati un po' troppo azzardati. Sicuramente la nostra vita non ha così radicalmente cambiato i propri paradigmi rispetto a quella che vivevano i nostri padri, ha però subito una incredibile accelerazione grazie ai mezzi a nostra disposizione, alla rincorsa esasperata dell'efficienza nella attività economiche con l'obiettivo del miglioramento della qualità della vita.

I principali catalizzatori di questa nuova dimensione sono stati sicuramente l'innovazione nel settore dei trasporti e la nascita e sviluppo dell'informatica e delle telecomunicazioni che hanno radicalmente cambiato le nostre abitudini lavorative e

soprattutto le modalità con cui ci confrontiamo e prendiamo le nostre decisioni.

In tutti i settori economici, dall'industria manifatturiera al commercio, dalla finanza ai servizi, la possibilità di muoversi e comunicare ha permesso di restringere in modo determinante i momenti decisionali e soprattutto l'attivazione delle azioni operative volte a costruire ed a mettere in pratica le strategie competitive delle imprese.

In questo quadro in rapidissima evoluzione si è fino ad oggi notata l'assenza di innovazione da parte della macchina amministrativa dello Stato e questa situazione pesa come un macigno sulla competitività delle imprese e sulla qualità della vita del cittadino. L'interazione dei soggetti privati con la Pubblica Amministrazione è rimasta per lunghi anni legata alle vecchie procedure burocratiche ed agli antiquati strumenti amministrativi in vigore da parecchi decenni.

Negli ultimi anni, a partire dalle a-

zioni introdotte fin dal 1997 con i governi della XIII legislatura per dare una maggiore efficienza alla macchina della pubblica amministrazione, è cresciuta l'attenzione da parte del Governo Centrale verso la «de-burocratizzazione» delle istituzioni, soprattutto quelle a livello locale, per semplificare le modalità di erogazione dei servizi verso i cittadini e soprattutto per eliminare attività ormai inutili ai fini amministrativi.

Tra queste iniziative, per lo snellimento dell'attività della pubblica amministrazione (legge 59/97, 127/97 e 340/00) riveste particolare rilevanza la legge 191/98. La 191/98 apporta importanti modifiche alle leggi precedenti, ma soprattutto introduce a livello legislativo la Carta d'Identità Elettronica (CIE) che, come vedremo in seguito, è il perno intorno al quale gira buona parte dell'innovazione tecnologica delle Pubbliche Amministrazioni.

La delegificazione di norme e la semplificazione dei procedimenti amministrativi sono stati quindi il necessario preludio alla introduzione delle Politiche per la Società dell'Informazione che sono uno dei principali punti del programma dell'attuale Governo e che hanno generato quello che oggi viene chiamato il «piano di e-gouvernement».

Il piano di e-gouvernement varato dal Ministero per l'Innovazione Tecnologica ha l'obiettivo di stimolare le pubbliche amministrazioni a ripensare in modo radicale i modelli di interazione con il cittadino.

Questo scritto vuole dare una semplice panoramica a scopo divulgativo dei principali cambiamenti che può portare l'attuazione delle linee guida del Governo da parte delle Pubbliche Amministrazioni Locali, senza con ciò avere l'ambizione di essere esaustivo nell'affrontare le grandi tematiche proposte.

Si fa presto a dire e-gouvernement.

Cerchiamo di spiegare innanzi tutto in cosa consiste il piano di innovazione tecnologica della Pubblica Amministrazione. L'introduzione delle tecnologie informatiche e di telecomunicazione negli enti pubblici è il mezzo attraverso il quale permettere la modernizzazione dei servizi offerti ai cittadini e alle imprese e soprattutto rivedere radicalmente i processi burocratici interni.

Il documento di orientamento del Ministero dell'Innovazione Tecnologica per il 2003 («Linee Guida in materia di digitalizzazione della pubblica amministrazione» del 20 dicembre 2002) ribadisce i 10 obiettivi prioritari per l'attuazione della società dell'informazione, raggruppandoli in 5 macroobiettivi:

Servizi on line ai cittadini e alle imprese

1. Tutti i servizi «prioritari» disponibili on-line
2. 30 milioni di Carte di Identità Elettroniche e Carte Nazionali dei Servizi distribuite
3. 1 milione di firme digitali diffuse entro il 2003

Efficienza interna della Pubblica Amministrazione

4. 50% della spesa per beni e servizi tramite eProcurement
5. Tutta la posta interna alla Pubblica Amministrazione via e-mail
6. Tutti gli impegni e mandati di pagamento gestiti on-line

Valorizzazione delle Risorse Umane

7. Alfabetizzazione certificata di tutti i dipendenti pubblici che utilizzano le tecnologie ICT per il loro lavoro
8. 1/3 della formazione erogata via eLearning

Trasparenza

9. 2/3 degli uffici della Pubblica Amministrazione con accesso on-line all'iter delle pratiche da parte dei cittadini

Qualità

10. Tutti gli uffici che erogano servizi dotati di un sistema di soddisfazione dell'utente.

Il primo obiettivo stabilito è quindi quello di fornire ai cittadini ed alle imprese servizi on-line, accessibili attraverso canali differenti rispetto a quello unico e tradizionale dello sportello.

Servizi on-line significa la possibilità di ottenere certificati o avviare pratiche burocratiche in qualsiasi momento della giornata ed in qualsiasi luogo ci si trovi, accedendo ai servizi della pubblica amministrazione da un qualsiasi personal computer. Questa è la base di partenza della rivoluzione dell'e-governement, da cui deriveranno altre e ben più interessanti evoluzioni legate alla apertura di nuovi canali di accesso non

necessariamente legati alla capacità di utilizzo di un personal computer. Ciò permetterà di estendere i servizi ad un numero maggiore di cittadini, senza la necessità di essere «alfabetizzati» sulle moderne tecnologie informatiche. Così sarà possibile ottenere i servizi anche rivolgendosi alla tabaccheria o all'ufficio postale sotto casa, che saranno in grado di erogarli in modo rapido e sicuro.

Il fulcro di questa rivoluzione è la Carta d'Identità Elettronica, ovvero una specie di carta di credito personale dotata di un microchip che conterrà tutti i nostri dati personali e permetterà alle apparecchiature collegate sul circuito informatico della Pubblica Amministrazione il riconoscimento certo e sicuro del cittadino, oltre a garantire altri servizi accessori, quali la carta sanitaria, o essere utilizzabile come sistema di pagamento.

La conseguenza di questo spostamento delle attività di interazione con il cittadino e le imprese verso nuovi canali di accesso è quello di rivedere radicalmente i processi della macchina della Pubblica Amministrazione: riduzione delle attività di sportello, attivazione di postazioni di lavoro in grado di operare e controllare l'andamento di diversi iter burocratici, trasparenza dello stato e dell'avanzamento della pratica, responsabilizzazione del singolo impiegato. In altre parole sarà possibile la ricerca dell'efficienza nella Pubblica Amministrazione e l'efficacia nel servizio al cittadino ed alle imprese, attraverso il cambiamento della professionalità di una numero molto significati-

vo di impiegati pubblici, verso maggiori responsabilità e contenuti e con strumenti di lavoro informatizzati che permetteranno la misurazione delle performance e l'introduzione di aspetti premiali, a tutto vantaggio della rapidità di conclusione degli iter burocratici.

Dall'introduzione dei servizi on-line derivano quindi, a cascata, tutti gli altri obiettivi che il Governo si è posto per attuare la società dell'informazione e che riassumiamo di seguito: efficienza della pubblica amministrazione, valorizzazione delle risorse umane, trasparenza degli iter burocratici nei confronti dei cittadini, qualità e «soddisfazione del cliente» nella erogazione dei servizi.

Alcuni esempi potranno meglio chiarire gli impatti di questa innovazione sulla vita quotidiana dei cittadini e delle imprese.

L'ottenimento di qualsiasi certificato sarà possibile in modo semplice e rapido da una postazione dotata di lettore della Carta d'Identità Elettronica e di stampante: pochi minuti ed il gioco sarà fatto. Ma se non si ha a disposizione un computer attrezzato sarà possibile recarsi con la propria Carta d'Identità Elettronica verso i numerosi «chioschi» per il self service che verranno predisposti dalle amministrazioni locali. Se infine non si ritiene di avere la capacità sufficiente per interagire con queste «infernali macchine elettroniche», niente paura: numerose attività private (per esempio le Poste o i vari circuiti delle tabaccherie) avranno la concessione dei servizi e saranno di-

tribuiti in modo capillare su tutto il territorio comunale in modo che, a pochi passi da casa, chiunque possa avere un servizio semplice rapido ed efficace.

Queste potenzialità saranno disponibili per un numero estremamente elevato di «Eventi della vita del cittadino», definiti durante la pianificazione degli interventi legati alla realizzazione del piano di e-government, quali il cambio di domicilio, il pagamento delle mense scolastiche, la scelta del medico di base, la richiesta di assicurazione infortuni per lavoratori domestici e tanti altri.

L'impatto della Carta d'Identità Elettronica permetterà in breve tempo di implementare nuovi servizi, soprattutto per quelle imprese che hanno l'obbligo o la necessità dell'accertamento dell'identità dei cittadini per erogare i propri servizi. Un lettore della Carta d'Identità, collegato ad un servizio on-line per l'accertamento dell'identità, permetterà il riconoscimento di chiunque nel giro di pochi secondi. Così, per esempio, le dichiarazioni che gli alberghi sono obbligati a fare per il riconoscimento dei Clienti presso le Questure, potranno essere effettuate immediatamente e in un tempo rapidissimo.

Per i liberi professionisti e le imprese i benefici saranno anche maggiori e impatteranno in modo determinante sull'efficienza interna, sulla visibilità delle pratiche in corso e sulla rapidità della loro risoluzione. La facilità nel reperimento delle informazioni agevolerà la vita dei liberi professionisti per esempio nell'accesso ai documen-

ti catastali, nell'attivazione di iter burocratici di concessione, nella verifica di registrazioni o informazioni.

Per le imprese, analogamente, potranno essere semplificate le richieste di concessione, le visure e modifiche di dati, la richiesta di autorizzazione edilizie, la gestione delle pratiche relative al personale (richieste CFL, dichiarazioni INAIL,...) e tutte gli adempimenti burocratici che contraddistinguono la vita delle imprese ed i necessari rapporti con gli enti pubblici.

Anche il pagamento delle tasse (F24, TARSU, ICI, ...) e di eventuali multe risulterà agevole e soprattutto permetterà alle varie amministrazioni di controllare l'iter degli incassi.

Questi pochi esempi sono nulla rispetto ai benefici che potranno essere ottenuti. Forse perché stiamo ancora pensando con paradigmi legati al passato. Dopo le prime esperienze e i primi successi assisteremo ad applicazioni sempre più sofisticate e ricche di contenuti.

Le prospettive nella nostra città.

Anche Brescia ha aderito ai progetti previsti dal piano di e-gouvernement, confermando la propria vocazione a stare all'avanguardia tra le città italiane. È necessario sottolineare che questi progetti hanno una differenza significativa rispetto a quelli che hanno posto Brescia tra le città più avanzate in Europa per quanto riguarda i servizi al cittadino: in questo caso la partecipazione dei cittadini e delle imprese è fondamentale

per il successo dell'operazione.

Questi progetti impongono il cambiamento delle abitudini di migliaia di soggetti e lo fanno in modo radicale, introducendo salti tecnologici significativi che possono accentuare le differenze tra coloro che sono pronti ad accettare ed utilizzare le nuove tecnologie e quelli che invece non ne hanno la possibilità. Diventa importante per il successo del progetto la collaborazione della società civile. La Pubblica Amministrazione va sostenuta nella ricerca della via migliore per superare gli inevitabili ostacoli che sorgeranno e soprattutto per vincere l'iniziale scetticismo e la reazione di rifiuto che naturalmente accompagna le novità che rivoluzionano il nostro stile di vita.

È necessaria quindi una forte volontà politica che ponga attenzione a tutti gli aspetti collegati al cambiamento. L'Amministrazione Comunale deve investire risorse umane e farsi carico direttamente del successo dell'operazione, attivando un responsabile all'interno dell'amministrazione che sia investito della responsabilità politica dell'attuazione del piano di e-gouvernement.

L'Assessorato all'Innovazione Tecnologica diventa, nell'ambito della durata del progetto, lo snodo fondamentale attraverso cui gestire politicamente i passaggi cruciali del progetto di e-gouvernement: un riferimento chiaro per la definizione degli obiettivi e la misurazione del raggiungimento degli stessi nei confronti dei cittadini, dell'Amministrazione e del Governo Centrale.

Dettare le tempistiche, gestire i budget da assegnare e trovarne di nuovi, sponsorizzare le iniziative nei confronti del pubblico, confrontarsi con associazioni ed istituzioni e soprattutto avere la delega per il cambiamento organizzativo in seno al Comune richiedono un impegno forte e competenze specifiche.

L'aspetto organizzativo è uno dei più delicati dell'operazione. L'adozione di un piano così ambizioso troverà tra i suoi principali ostacoli la resistenza al cambiamento della «macchina amministrativa», a tutti i livelli: come abbiamo più volte sottolineato le tecnologie cambieranno radicalmente il rapporto tra il cittadino e le istituzioni, ma in modo ancor più radicale e veloce il modo di lavorare dei dipendenti comunali. L'incisività del cambiamento e la volontà politica di imporlo sono decisivi per il successo del progetto.

Conclusioni. Ci accingiamo a vivere una grande fase di cambiamento che tutti insieme saremo

chiamati a supportare per modernizzare alcuni aspetti chiave della nostra vita di cittadini. Questo è un passaggio fondamentale il cui successo permetterà all'Italia di proporsi come modello di riferimento in Europa e nel mondo sul tema dei servizi e del rapporto con le istituzioni.

Come tutti i grandi progetti, il successo dipenderà dalla comune volontà di superare gli ostacoli che inevitabilmente sorgeranno. Dobbiamo avere la consapevolezza che il progresso tecnologico è inarrestabile: se non viene guidato e gestito, il rischio è quello di esserne travolti.

La Pubblica Amministrazione è chiamata a diventare un soggetto che agevola lo sviluppo economico del Paese che ne sente l'impellente necessità: non possiamo permetterci di disattendere queste aspettative e dobbiamo impegnarci per scrivere insieme, ciascuno nel suo ruolo di Amministratore, di cittadino e di impresa, la prima pagina di questo nuovo libro sui rapporti tra i cittadini e le istituzioni.