

COMUNICATO n. 2072 del 05/09/2019

Ala ente "pilota" in Italia. L'assessore Spinelli: "Rendere più facile, agevole, veloce l'accesso ai servizi"

L'alleanza fra Consorzio dei Comuni e Team per la transizione digitale dà i suoi frutti

Pagare i tributi, consultare un bando, prenotare un appuntamento, iscrivere il figlio all'asilo: sono alcuni dei servizi a cui il cittadino oggi può accedere senza recarsi ad uno sportello, ma utilizzando il suo computer e il sito web dell'ente. I siti si appoggiano alle piattaforme già esistenti, come L'Anagrafe digitale nazionale, PagoPA, per i pagamenti alla pubblica amministrazione e così via. Ma la tecnologia da sola non basta: è fondamentale anche che il cittadino possa utilizzarla in maniera semplice e veloce, e questo non sempre avviene. Di questo e altro si è parlato stamani al Consorzio dei Comuni, presentando i primi risultati dell'alleanza fra il Consorzio - una realtà che ha dato vita ad un ecosistema collaborativo ed a una community, ComunWeb, a cui fanno riferimento 170 Comuni su 175 e 14 Comunità di Valle su 15 - e il Team per la transizione digitale, creato nel 2016 dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri per diffondere in un contesto estremamente complesso e diversificato come quello italiano (pensiamo alla presenza di circa 8000 comuni) le migliori prassi in materia, in linea con gli indirizzi provenienti dall'Unione europea e partendo da alcuni "casi pilota". Il primo di questi attualmente è proprio un caso trentino, quello del Comune di Ala, primo comune italiano ad essere andato on line - ieri sera - con il nuovo standard di sito. "Un risultato importante - ha sottolineato il presidente del Consorzio dei Comuni Paride Gianmoena - Gianmoena - e non solo per gli aspetti tecnologici. Ogni progetto è figlio di idee. La nostra, condivisa pienamente anche dalla Provincia autonoma, è che per far vivere la gente in montagna è necessario che le persone abbiano accesso alle stesse opportunità e agli stessi servizi di chi vive in città". Gli ha fatto eco l'assessore provinciale alla ricerca Achille Spinelli, per il quale "la riorganizzazione dei modelli amministrativi di cui abbiamo parlato anche agli Stati generali della montagna, e tra breve a Trento Smart City Week, ha nella digitalizzazione uno dei suoi elementi fondamentali. La rivoluzione dei siti web di cui parliamo oggi, realizzata in collaborazione con le istituzioni statali, va in questa direzione. Ringrazio il Consorzio dei Comuni per essersi attivato, diventando un esempio nazionale e un partner importante anche per la stessa Provincia. Rendere facile, agevole, veloce a chi vive lontano dai centri nevralgici dello sviluppo e del movimento l'accesso ai servizi è una sfida che riguarda tutti: enti pubblici, cittadini, attori privati, mondo della ricerca".

La collaborazione fra Consorzio e team per la transizione digitale è stata siglata il 29 di maggio con l'obiettivo di far nascere un nuovo modello da estendere progressivamente anche al resto del Paese, I risultati stanno arrivando, come sottolineato da Walter Merler, responsabile dell'Area Innovazione l'Italia, in

apertura dei lavori, dedicati all'esame delle problematiche più generali ma anche a due esempi di successi, quello del Comune di Ala, appunto, e quello di Cagliari. In un contesto enormemente complesso come quello italiano - circa 8000 i Comuni censiti, ognuno con le sue esigenze, le sue prassi, i suoi strumenti informatici - individuare dei modelli pilota rappresenta una leva molto importante, sia per migliorare l'offerta dei servizi ai cittadini sia per evitare la moltiplicazione delle esperienze e dei sistemi, che rappresenta un duplice spreco, di tempo e di risorse. va considerato inoltre che nei servizi se l'amministrazione non passa al digitale il servizio comunque non chiude; il conto lo paga semmai il cittadino. mentre nel privato l'innovazione tecnologica è una strada obbligata, e chi non la percorre è fatalmente destinato a non sopravvivere.

Ma se sul versante tecnologico esistono già oggi diverse soluzioni disponibili, l'accesso ai servizi può risultare comunque difficile. La differenza la fanno diversi fattori come spiegato da Lorenzo Fabbri, uno dei membri del team (composto di soli 30 persone, selezionate su una rosa di 5.000 curricula), e tra i fondatori di Designers Italia, la comunità, in seno al team, che si propone come punto di riferimento per la progettazione dei servizi della Pubblica Amministrazione. Ad esempio, e rimanendo a quelli legati al design: il sito può essere complicato, i caratteri troppo piccoli, gli ostacoli da superare per arrivare a ciò che serve (procedure di registrazione, identificazione e così via) tali da scoraggiare l'utenza.

Accanto a questi, naturalmente, ve ne possono essere anche degli altri. In generale, oltre all'esistenza di un sistema centrale snello ed efficace che supporti la trasformazione digitale (diffondendo le piattaforme di base, come il sistema di pagamenti on line, o quello per l'autenticazione dell'identità dell'utente), serve anche una efficace analisi dei bisogni. "E' necessario confrontarsi con chi usa i servizi - ha detto Fabbri e gli relatori che si sono susseguiti nel corso della mattinata - cioè fare delle analisi accurate a partire dai cittadini, per mettere in luce ogni genere di problemi e disfunzioni, così come di opportunità e vantaggi, legati all'accesso ai servizi, informatici e non, spostamenti, lunghezza delle procedure. E poi è necessario dialogare. Prima non esisteva neanche un metodo, un'attitudine al diffondere le buone prassi, sia da un comune all'altro sia da un servizio all'altro".

All'interno delle amministrazioni serve in particolare un lavoro in team per rendere produttive le collaborazioni "trasversali" fra comparti diversi e produrre soluzioni concrete. Ad Ala il lavoro è durato di parecchie settimane. Gli altri Comuni ne saranno probabilmente avvantaggiati.

Ad illustrare il sito di Ala è stato Gabriele Francescotto di Open Content. La filosofia di base si basa su due assunti: usare gli standard, eliminare gli sprechi. L'obiettivo fondamentale: offrire servizi, mettendo gli utenti al centro. Il sito è semplice, efficace, fruibile, allineato agli standard europei. Le cui voci principali del menù: Amministrazione, Servizi, Novità, Documenti e dati. La voce Servizi è la più importante. Ogni servizio è descritto con chiarezza, anche sotto il profilo della scelta dei termini (ad esempio non "Carta di identità elettronica" ma "Richiesta di rilascio della carta di identità elettronica".) e contiene al suo interno tutte le indicazioni su chi fornisce il servizio (Comune o soggetto esterno), nonché modulistica, costi, scadenze.

Il sito del Comune di Ala: <https://www.comune.ala.tn.it/>

(mp)