

L'URGENZA DELL'AGENDA DIGITALE E LA FRAGILITÀ (INFORMATICA) DEI COMUNI

Poche amministrazioni hanno mezzi e tecnologie in grado di sostenere l'impatto del cambiamento

6⁰⁰⁰

I comuni italiani che
soffrono del «divario
digitale» nei servizi

L'Agenda Digitale annunciata dal governo Monti, combinando visione d'insieme e singole misure di buon senso, suscita speranze di cambiamento e nello stesso tempo si scontra con l'esperienza quotidiana di ognuno. Rafforza la sensazione che, finalmente, stia succedendo qualcosa e, contemporaneamente, solleva nuove domande: gli enti locali sono in grado di assecondare il processo riformatore? Hanno i mezzi, le tecnologie, le competenze per mettere l'innovazione al servizio dei cittadini? E questi sono pronti al cambiamento se il 50 per cento degli adulti non utilizza la Rete e non sa pagare un bollettino online?

Nel nostro Paese i burocrati manifestano verso l'atto del semplificare un autentico rigetto, il rigetto che ha un corpo, o una corporazione, verso un organo estraneo. Esempio pratico. In certi Comuni, alla scadenza della carta d'identità, si ottiene immediatamente la nuova tipo bancomat. In altri, misteriosamente, non è possibile: l'alternativa è tra la carta di vecchio tipo subito o la nuova quindici o venti giorni dopo. Perché?

L'antica attitudine a complicare si esprime in forme quasi sublimi anche nelle città più importanti e nei nuovi servizi, come il noleggio di biciclette realizzato dall'Atm a Milano. Un'eccellente iniziativa, in linea con il modello di bike sharing diffuso nelle maggiori metropoli del mondo, che viene inutilmente complicata da una laboriosa procedura di avvio, che parte online ma impiega due settimane per spedire la tessera a casa dell'utente.

Perché questi tempi ottocenteschi? Lo stesso servizio, a Parigi, viene offerto in modo semplice e veloce: non c'è alcuna procedura di iscrizione, nessuna tessera, nessuna burocrazia, nessuna attesa, ma soltanto la carta di credito che permette a chiunque, parigino da generazioni o turista per un giorno, di farsi una pedalata lungo la Senna (se ama il rischio) o nel Quartiere Latino.

Ville Lumière a parte, differenze altrettanto vistose si riscontrano in

Italia tra Regione e Regione, tra Comune e Comune, tra paese e paese, come documenta l'Osservatorio sull'eGovernment 2012 realizzato dalla società di analisi Between di François de Brabant che verrà presentato a giorni. Da cui emerge un'Italia a macchie di leopardo con esperienze eccellenti, buone e mediocri, talvolta all'interno della stessa Regione, anche nelle più avanzate.

Uno dei maggiori ostacoli, quello che forse meglio spiega la farraginosità di alcuni uffici, è che i servizi ai cittadini sono organizzati avendo come priorità le esigenze degli uffici stessi, anziché quelle dei cittadini a cui sono rivolti. Così la procedura, strumento chiave a tutela della burocrazia, viene anteposta alla qualità.

Molti passi avanti però sono stati compiuti, localmente e a livello centrale, e se oggi Monti può lanciare l'Agenda Digitale lo deve anche al lavoro dei predecessori, da Franco Bassanini a Renato Brunetta. Là dove i servizi sono buoni, e percepiti come tali dalla gente, è perché si è lavorato sulla tecnologia ma soprattutto sull'organizzazione: coinvolgendo gli impiegati, dando loro adeguati supporti formativi, e, non ultimo, tenendo duro fino al raggiungimento del risultato. In quei casi, il più delle volte, l'innovazione è stata guidata dai numeri uno e non lasciata (con tutto il rispetto) ai tecnici.

La logica dell'Agenda Monti sembra andare esattamente in questa direzione: agire in un quadro d'insieme, lavorare sul cambiamento organizzativo, e, soprattutto, estendere le buone esperienze a tutto il Paese. Compresa la scuola, con le iscrizioni online, dove si è cercato di «forzare l'innovazione» spingendo i Comuni impreparati a usare il sito del ministero della Pubblica Istruzione.

Agire in un quadro d'insieme significa dare più forza ai Comuni verso i produttori di tecnologie, che per molto tempo l'hanno fatta da padroni preoccupandosi più di «piazzare computer» che di farli utilizzare al meglio. Estendere le esperienze eccellen-



■ SELPRESS ■
www.selpress.com

ti significa creare modelli validi per tutto il territorio nazionale. Una cosa che non è mai piaciuta alla fascia bassa della consulenza: quella che non porta valore vero al cliente ma si limita a imparare a sue spese.

Edoardo Segantini
esegantini@corriere.it