

È la scommessa di Polis ComuneAmico.net, il portale informativo ideato da Saga

E-gov, la parola ai computer

Non scambi cartacei ma pc che dialogano tra loro

DI CATERINA LIMARDO

Enti locali più moderni e tecnologici riducendo al minimo gli scambi di documenti cartacei e lasciando che siano i computer a cooperare in automatico. Questo l'obiettivo che si propone di raggiungere Polis ComuneAmico.net, uno dei primi progetti di e-government passati alla fase di realizzazione e con i primi tre servizi già attivi da fine ottobre (rilascio permessi di transito per zone a traffico limitato; forum, consigli e segnalazioni alla p.a.; moduli di auto-

denza, era infatti necessario rivolgersi non solo a diversi uffici della stessa amministrazione ma spesso anche a diversi enti, d'ora in avanti il cittadino dovrà solo porre la questione e sarà l'amministrazione a fare tutto il resto». L'idea alla base del progetto è di dar vita a un modello di cooperazione applicativa, in cui i rapporti tra i diversi enti coinvolti nell'espletamento di una medesima pratica avvengono il più possibile in automatico. Non saranno più gli operatori a occuparsi del passaggio della pratica da un ufficio all'altro o da un ente all'altro, bensì i com-

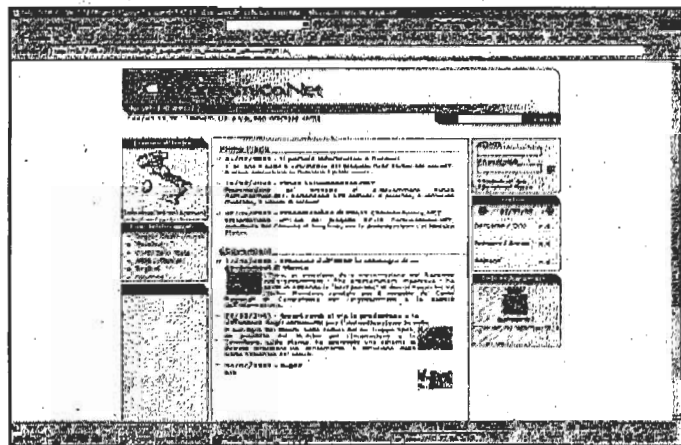
puter, che si troveranno a dialogare autonomamente grazie all'impostazione di funzionalità in automatico. «In questo modo si vogliono evitare gli sprechi nella gestione del personale e le lungaggini conseguenti all'iter che prevede lo scambio cartaceo della pratica tra le diverse amministrazioni», sottolinea Sacchetti. «I computer si occuperanno di tutte le fasi di registrazione, di riconoscimento, di ricezione e invio delle informazioni a caselle di posta elettronica certificate, avvisando l'impiegato quando la pratica è pronta per essere processata». Ma quali saranno i reali benefici per l'amministrazione locale e per il cittadino? «I comuni potranno in-

nanzitutto ridurre il personale di sportello ottenendo grossi risparmi nella gestione degli impiegati» prosegue il responsabile dei progetti di e-government, «risparmi che in parte verranno reimpiegati per fornire alcuni servizi gratuitamente. Dal canto loro i cittadini non saranno più costretti a spostarsi da un luogo all'altro, non dovranno più sottoporsi a lunghe file e aspettare risposte tardive. Potranno fare tutto comodamente da casa loro o, per i meno esperti di nuove tecnologie, da punti di accesso che si potrebbe pensare di installare presso la sede dell'ente o in altri luoghi di vita comune. Inoltre, sottoscrivendo i servizi "Push", saranno tenuti costantemente aggiornati sulle ultime novità mediante newsletter, sms e spazi riservati su web». Quando però si parla di accesso e trasferimento di informazioni tramite la rete, sorge naturalmente il problema della sicurezza: sicurezza dei dati, dei canali, degli accessi. «Quello della privacy», afferma Sacchetti, «è un tema che va affrontato globalmente. Non c'è soltanto il problema dell'identificazione dell'utente o dell'amministrazione. Bisogna rendere sicure le installazioni, le macchine, i punti di accesso. Per il momento le varie aree di accesso alle informazioni sono separate e ogni area ha dei propri sistemi con livelli di protezione stratificati in base all'importanza del dato; inoltre, mentre le aree di informazione sono accessibili a tutti, le aree per l'erogazione dei servizi prevedono l'identificazione tramite uso di utente e password nonché l'uso di carte servizi, quali la carta nazionale dei servizi, la carta d'identità elettronica o una carta di nuova generazione a cui stiamo già pensando; infine la trasmissione è resa più sicura grazie a protocolli cifrati, a certificati digitali rilasciati da una Certification authority, alla firma digitale». L'ultimo ostacolo



Ezio Sacchetti, direttore progetti di e-government di Saga

da superare, la scommessa forse più difficile da vincere, è ora quello della fruibilità. Troppo spesso si parla di e-gov ma poi, quando si passa ai fatti, nulla sembra funzionare come previsto. «Non basta mettere i servizi a disposizione del cittadino», conclude Sacchetti. «La sfida reale è fare in modo che l'utente possa veramente usufruirne. Ciò significa fornire competenze adeguate capaci di dare risposte veloci e di qualità. E per fare ciò, è necessario senza dubbio un forte impegno sul fronte del monitoraggio».



certificazione precompilati). Ideato da Saga, società specializzata nell'offerta di soluzioni informatiche globali per la p.a. e le pmi, e coordinato dal comune di Bergamo, il portale interattivo multicanale coinvolge attualmente oltre 200 enti, che rappresentano 34 province italiane e coprono 14 regioni, e prevede un bacino di utenza intorno ai 3,5-4 milioni di cittadini. «La vera rivoluzione riguarda le modalità di erogazione dei servizi», dichiara a *Itali@Oggi.it* Ezio Sacchetti, direttore progetti di e-government di Saga. «Si passa da un'ottica in cui è l'ufficio al centro dell'attenzione a un'altra in cui al centro dell'attenzione c'è il cittadino. Mentre in prece-

derazione, era infatti necessario rivolgersi non solo a diversi uffici della stessa amministrazione ma spesso anche a diversi enti, d'ora in avanti il cittadino dovrà solo porre la questione e sarà l'amministrazione a fare tutto il resto». L'idea alla base del progetto è di dar vita a un modello di cooperazione applicativa, in cui i rapporti tra i diversi enti coinvolti nell'espletamento di una medesima pratica avvengono il più possibile in automatico. Non saranno più gli operatori a occuparsi del passaggio della pratica da un ufficio all'altro o da un ente all'altro, bensì i com-

puter, che si troveranno a dialogare autonomamente grazie all'impostazione di funzionalità in automatico. «In questo modo si vogliono evitare gli sprechi nella gestione del personale e le lungaggini conseguenti all'iter che prevede lo scambio cartaceo della pratica tra le diverse amministrazioni», sottolinea Sacchetti. «I computer si occuperanno di tutte le fasi di registrazione, di riconoscimento, di ricezione e invio delle informazioni a caselle di posta elettronica certificate, avvisando l'impiegato quando la pratica è pronta per essere processata». Ma quali saranno i reali benefici per l'amministrazione locale e per il cittadino? «I comuni potranno in-