

L'informatica di Stato aspetta la svolta

La pubblica amministrazione «in tempo irreale»

La riforma degli uffici e delle procedure è finalmente partita, ci sono gli sportelli del cittadino, e funzionano. Ma il quinto Forum della PA ha messo in luce gravissimi ritardi nel settore delle telecomunicazioni

di Manlio Cammarata



Si chiamava «La città trasparente», lo stand del Comune di Roma al quinto Forum della Pubblica Amministrazione. Dentro c'erano computer e cartelloni, c'erano impiegati e funzionari, che spiegavano come potrebbe essere la capitale tra pochi anni, con i progetti firmati dallo staff del giovane sindaco Rutelli. E c'era anche un piccolo ufficio, aperto alla vista di tutti, con tanto di carte e di timbri. Era il retrobottega (qualcuno direbbe il back-office) di un vero «sportello del cittadino», davanti al quale i visitatori della mostra si mettevano ordinatamente in fila per avere un certificato in tempo reale o per chiedere un'informazione.

E altri sportelli automatici erano sparsi nel grande padiglione, all'INPS, all'INAIL, al Ministero delle Finanze. Niente di nuovo, a prima vista, perché di sportelli automatici si parla da un pez-

zo. E invece una grossa novità appariva nei menu introduttivi: dallo sportello delle Finanze si poteva «parlare» con l'INPS o con l'INAIL, e da questi con il Ministero o con il Comune di Roma o di Milano. Una parola magica, un sogno, l'interconnessione delle pubbliche amministrazioni appariva realtà.

Ma ci sono tanti tipi di realtà, da quella vera a quella virtuale, fino a quella sperimentale o dimostrativa, buona per le fiere. E in questo caso, purtroppo, gli sportelli del cittadino erano una realtà, anzi un «tempo reale», da esposizione. Perché nello stesso momento, in una sala poco distante, qualcuno se la prendeva con le Poste, che impiegano anche anni per spostare dei pezzi di carta: «Questa è amministrazione in tempo irreale», tuonava Gianni Billia, segretario generale delle Finanze e grande esperto di informatica.

«L'Italia cambia...

...cambia la Pubblica Amministrazione», recitava lo slogan di questa edizione del Forum, rimasto l'unico appuntamento annuale per tracciare un quadro complessivo del difficile cammino della riforma degli uffici pubblici. In un discorso che aveva il sapore dell'addio, il ministro della Funzione Pubblica, Cassese, tracciava il bilancio dieci mesi di attività del suo dipartimento: la «Magna Charta» dei diritti del cittadino nei rapporti con gli uffici, intitolata «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici», seguita dall'emanazione di decine di regolamenti per le singole amministrazioni; il censimento di cinquemila procedimenti amministrativi, che ha consentito di abbreviare di cinquemila giorni (quattordici anni!) il complesso sistema di trattazione delle pratiche; l'inizio di un nuovo

corso per mettere le amministrazioni al servizio dei cittadini, tentando addirittura l'abolizione del «burocratese» e stabilendo norme di comportamento per gli impiegati.

Se questa era la facciata del Forum, altri e più difficili argomenti attiravano l'attenzione degli addetti ai lavori. Saltava subito all'occhio una notevole riduzione dello spazio espositivo, ed era facile capire il perché: mancavano all'appello le grandi case dell'informatica. Niente Olivetti, IBM, Bull... Solo pubbliche amministrazioni centrali e locali occupavano gli stand con i loro «prodotti». Le malelingue dicevano che era una protesta dei produttori contro l'Autorità per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, per la stasi nelle commesse, e contro il Governo per il famigerato articolo 6 della legge finanziaria, che impone uno «sconto» su tutte le forniture, anche per quelle che hanno ottenuto il preventivo giudizio di congruità stabilito dalle nuove norme. In realtà i produttori hanno buoni motivi per essere scontenti: non decollano nuovi progetti di informatizzazione, quelli esistenti sono bloccati dalla mancata emanazione di norme regolamentari previste dal decreto legislativo 39/93 (quello che ha istituito l'Autorità), mentre la crisi economica e l'effetto Tangentopoli hanno fatto la loro parte per deprimere ancor più il mercato.

Ma l'assenza dell'industria ha anche un altro, più sostanziale risvolto: sta cambiando il modello del rapporto tra il committente pubblico e i fornitori. Fino a oggi si chiedeva l'automazione ufficio per ufficio, si comperavano hardware e software per specifiche esigenze, e l'industria offriva «soluzioni», spesso di per sé efficaci, ma non legate a una visione generale dei problemi. Mancava una capacità progettuale da parte del committente, che non poteva che affidarsi alla «collaborazione» del fornitore. E questo offriva, naturalmente, soluzioni legate in buona parte ai propri interessi commerciali, in un'ottica di concorrenza con gli altri fornitori. Il risultato, che abbiamo sotto gli occhi, è un'informatizzazione diffusa, in molti casi con buoni livelli di efficacia, ma assolutamente sconsiderata, priva di una logica complessiva. Dove occorrono l'interconnessione, l'interoperabilità e l'efficienza, ci sono compartimenti stagni e procedure che «automatizzano l'inefficienza».

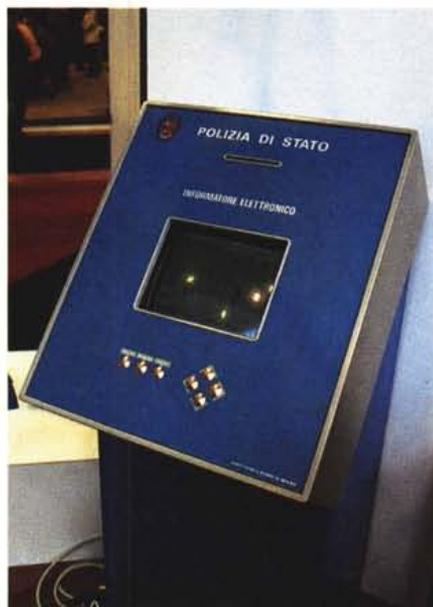
La musica è cambiata. Con il nuovo principio della pubblica amministrazione come «sistema» al servizio del cittadino, si evolve anche l'ottica dell'impiego

delle tecnologie. Prima l'industria offriva soluzioni, spesso «chiavi in mano», progettate al suo interno per risolvere problemi dei committenti. Ora la fase progettuale passa nelle mani delle amministrazioni, e ai fornitori spetta il meno facile compito di calare i progetti nella realtà tecnologica. Insomma, lo slogan andrebbe completato: l'Italia cambia, cambia la pubblica amministrazione, cambia anche il modo di comperare l'informatica.

I tempi lunghi dell'Autorità

Il vecchio meccanismo era determinato soprattutto dall'incapacità progettuale della pubblica amministrazione. Questo dato appare evidente se si rileggono, a distanza di tempo, gli atti delle due Conferenze sugli standard, organizzate da Dipartimento della Funzione Pubblica.

L'argomento di fondo era la collaborazione tra i fornitori e le amministrazioni, ma si risolveva nell'affidamento della parte progettuale all'industria. E questa rispondeva con l'offerta di sistemi, spesso efficienti e funzionali per le specifiche esigenze degli uffici, ma in un'ottica ancora sostanzialmente «hardware-oriented», nonostante le affermazioni contrarie. Non a caso gli standard erano il fulcro della discussione: sembrava che il superamento delle barriere di incomunicabilità dei sistemi



Il terminale informativo della Polizia di Stato, dotato di una discutibile interfaccia a bottoni, invece del più comune schermo a tocco.



Lo sportello multimediale dell'INAIL, collegato anche all'INPS, all'Anagrafe Tributaria e al Comune di Roma.

proprietari e il passaggio ai sistemi aperti bastassero ad assicurare l'efficienza dei servizi. Troppo tardi si è capito che quello degli standard è un falso problema (l'evoluzione stessa dei sistemi ha ormai definitivamente acquisito l'interoperabilità come requisito di base), mentre la vera questione è un progetto di amministrazione come sistema informativo integrato. Il riconoscimento di questa realtà ha coinciso con l'inizio di una fase di profondo rinnovamento dell'intera pubblica amministrazione, la «riforma Cassese», le cui possibilità di successo sono legate proprio all'uso integrato dei sistemi informativi. Le leggi più importanti emanate negli ultimi anni in materia di pubblica amministrazione sono tutte sostanzialmente orientate in questa direzione: dalle 142 e 241 del '90, ai decreti legislativi 29 e 39 del '93. E proprio quest'ultimo, istitutivo dell'Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (AIPA), ha creato forse più problemi di quanto non ne abbia risolti.

Il DL 39/93 è centrato su tre punti: il

passaggio alla trattazione informatizzata dei procedimenti, eliminando la carta e le sue lentezze, un nuovo e più trasparente meccanismo di assegnazione delle commesse (con gli studi di fattibilità e il monitoraggio affidati a soggetti diversi dal fornitore), e l'istituzione dell'Autorità. Su questo punto è stato forse commesso un grave errore, perché l'AIPA non è stata posta alle dipendenze dirette del Dipartimento della Funzione Pubblica, del quale dovrebbe costituire il braccio informatico, ma è stata vista come un organismo di natura più politica, nell'ambito della Presidenza del Consiglio di Ministri. Inoltre non è stata messa in grado di funzionare correttamente, con una pianta organica propria e l'assegnazione di risorse sufficienti ad iniziare subito un'azione concreta ed efficace.

Il risultato, dopo un anno, è vicino allo zero: non sono state emanate le norme attuative delle disposizioni sui contratti, e quindi le acquisizioni si sono fermate, e soprattutto non sono stati ancora chiariti i requisiti fondamentali per l'effettiva integrazione dei sistemi. Al Forum dell'anno passato il presidente dell'AIPA, Rey, disse poche generiche cose: aveva bisogno di tempo per studiare la situazione.

Dopo un anno il professor Rey è stato altrettanto generico e ha rimandato tutto alla presentazione della relazione al Parlamento, stabilita dal DL 39 per la fine di giugno. In sostanza, ha detto Rey, dopo il piano stralcio che abbiamo fatto per quest'anno, attueremo un piano triennale '95-'97, al termine del quale si incomincerà a vedere qualcosa di buono.

Aspettando la rete

E al quinto Forum l'AIPA ha offerto un solo documento concreto, che si intitola: «Sistema informativo per la Pubblica Amministrazione - La Rete». Presentato da Gesualdo Le Moli, frutto di mesi di indagini e di elucubrazioni, lo studio afferma che «È ormai prioritaria la pianificazione di un'attività volta ad esaminare a fondo il problema alla luce dei cambiamenti intervenuti, sia nelle tecnologie che nelle normative comunitarie, al fine di razionalizzare l'intero settore e di pervenire ad una visione che sia nello stesso tempo unitaria, funzionale, integrata, rispettosa della indipendenza di ogni singola Amministrazione, allineata con gli standard internazionali, e con un miglior rapporto prezzo/prestazioni». Qualcuno dirà che è la scoperta dell'ac-

E Billia spara sulla SIP

Un mese fa, in Cittadini & Computer, ho dato conto di un intervento del professor Gianni Billia, segretario generale del Ministero delle Finanze, dedicato alla necessità di una pubblica amministrazione «cablata». Nei suoi discorsi al Forum, Billia è andato oltre e ha puntato il dito su quelli che ritengono siano i responsabili di una buona parte delle difficoltà che si incontrano nel rinnovamento della PA. Ecco una sintesi dei suoi interventi e di una breve intervista colta al volo.

Stamattina, vedendo l'elenco dei partecipanti (a un convegno sull'interconnessione degli uffici, ndr) mi accorgo che c'è l'analisi della domanda e dell'offerta, con l'Autorità che deve normalizzare, deve dare un progetto, a mio avviso deve anche partecipare a un progetto. Ma credo che a questo tavolo manchi una gamba: mancano la SIP e la STET, manca il fornitore. Questo è indicativo di un atteggiamento che rischia di essere quello passato, nel senso che ci riuniamo a fare dei bei discorsi, e tanto il fornitore è quello, è unico, e alla fine al massimo se ne discute a cena. Questo non può essere, perché noi abbiamo una responsabilità di gestione e dobbiamo dire che il sistema così come è oggi in Italia penalizza drasticamente il progetto di pubblica amministrazione cablata... È importante sapere i piani delle telecomunicazioni: Quali sono i piani della SIP, quali sono i piani della STET? Quanti sono i nodi su cui possiamo contare, visto che British Telecom si presenta con reti di centinaia di nodi per fare il sistema di trasmissione delle informazioni a livello mondiale? Vorrei sapere anche qual è il futuro di Itapac o la realizzazione dell'ATM. Sono quesiti di fondo. Lasciamo al fornitore la scelta, ma dobbiamo capire



Gianni Billia.

che cosa si deve fare. L'AIPA non può sostituire l'offerta fisica... La STET ha comprato la Finsiel per fare grandi cose, per costruire un polo? Vedremo. Settecento miliardi sono tanti, l'ammodernamento del paese e l'ammodernamento di una rete non sono solo un fatto fisico, bisogna incominciare a discutere di tempi. La bolletta a fine anno per le telecomunicazioni della pubblica amministrazione è di duemiladuecento miliardi. Non sono quattro lire, è una spesa molto grossa. Allora chiariamo cosa vorremmo mettere su questa rete, di quali nuove applicazioni abbiamo bisogno per montare un sistema della pubblica amministrazione. Cominciamo a dire che per noi

la rete non è solo un supporto, la rete è un momento di riprogettazione di data base che devono colloquiare fra loro, perché altrimenti possiamo soltanto giocare. Parliamo di posta elettronica tra gli enti, questo è un progetto determinante, è l'evoluzione logica del discorso. Ma portiamo anche dei discorsi più sofisticati, che non sono immediati: parlo di telelavoro, il telelavoro non vuol dire lavorare a casa, ma fare software dove sono le persone, e questo richiede una rete abbastanza valida con posti di lavoro specializzati, richiede una sala di teleconferenze per discutere i progetti. Ma parlo anche di rapporto con il cittadino, parlo del punto finale della riprogettazione complessiva del sistema.

Cominciamo ad affrontare il problema in modo integrato, diciamo che reti e cablatura della pubblica amministrazione sono un momento nel quale possiamo discutere il ruolo degli enti, il rapporto con i cittadini, l'abbattimento dei costi, perché se avessimo un'unica rete per voce, dati e immagini ridurremo alla metà la bolletta telefonica. È chiaro che poi potremmo fare anche tante altre cose, il traffico crescerebbe. Ma occorre un salto di qualità. Ritengo fondamentale dare al discorso un taglio più strategico (di quello della relazione dell'Autorità, ndr). Per il 1997 c'è un'eternità. Il punto di fondo è sapere che cosa vogliamo fare a breve termine, conoscendo la strada dove vogliamo andare. La credibilità del '97 nasce dalla credibilità del transitorio. Non posso fare nel '97 il controllo del rimborso dell'IVA del '94...

A proposito di rimborsi, gli attuali sportelli permettono al contribuente di conoscere la situazione...



Lo stand delle Poste, ora «ente economico». A quando l'efficienza del servizio?

A Roma, Milano e Venezia abbiamo uno sportello che gestisce gli archivi dell'anagrafe tributaria, dell'INPS e dell'INAIL, ed è collegato anche con le anagrafi comunali, è un primo inizio di PA cablata. Ma questa tecnica non è molto estendibile, una rete completa è tecnicamente diversa dal collegamento con tre comuni. I comuni in Italia sono ottomila.

Questo significa che in futuro un cittadino potrà, da un solo sportello, in un colpo solo, portare a termine una pratica che riguarda più amministrazioni?

La mia tesi è questa: la rete di trasmissione dati non è una semplice razionalizzazione del trasporto, ma deve determinare una riprogettazione della pubblica amministrazione, per cui posso andare allo sportello del consolato e controllare l'andamento della pensione, o della pratica INAIL, o del codice fiscale, o del rimborso IVA. È questo che stiamo impostando. Colleghiamo il Ministero delle Finanze, l'INPS, l'INAIL, le Poste e la Guardia di Finanza. Entro il '94 avremo realizzato la rete primaria a 2 Megabit/secondo, grosso modo cento volte la velocità di oggi. La rete primaria vuol dire trasportare le informazioni in modo intelligente su quasi tutte le province.

Userete una tecnologia ATM?

Questa sarà la scelta finale, tra qualche settimana lo sapremo, perché tra le varie offerte che la SIP sta esaminando c'è anche un'offerta ATM. Comunque, al di là della tecnologia, questo è il primo nucleo che fa fare al Paese un'esperienza vera di unificazione sulla stessa rete di voce, dati e immagini.

E in questo modo la bolletta si riduce della metà. Ma il problema non è abbassare i costi, ma migliorare i servizi, e quindi fare altre cose. È chiaro che una rete che porta voce, dati e immagini consente altre

grosse applicazioni, che a mio avviso sono le modalità con cui si ammodernano il sistema pubblica amministrazione, che nella realtà è il sistema-paese. Una rete che trasformi immediatamente le informazioni che un'azienda deve dare alla pubblica amministrazione, direttamente o tramite il sistema bancario, su adempimenti, versamenti o riscossioni, una rete che permetta di fare l'home banking, cioè pagare contributi o controllare la posizione assicurativa direttamente dal PC che c'è in casa. Se non c'è una rete per voce, dati e immagini, non si può fare il telelavoro, cioè progettare il software in Sicilia e utilizzarlo a Roma, e il sistema industriale che va in crisi. La rete che dovremo costruire sta al trasporto e all'efficienza del processo decisionale come l'alta velocità delle merci sta al processo di distribuzione fisica.

E qui il nostro paese oggi è molto messo male in termini di inserimento nella rete globale: facciamo il confronto con la British Telecom, che si presenta con una capacità di commutazione a livello mondiale con quattrocento o cinquecento nodi, noi ci presentiamo con venti nodi e con costi più alti. È evidente che il sistema-paese deve affrontare il mercato mondiale, ma ci presentiamo con un trasportatore di Stato che ha una potenzialità di collegamento pari a un decimo o un ventesimo rispetto ai paesi concorrenti. La rete ha tre obiettivi da raggiungere: migliori servizi al cittadino, abbattimento dei costi, inserimento del sistema-paese in una competizione mondiale. È chiaro che non possiamo pensare che la rete vegna fatta sommando le reti dei privati, deve essere un sistema del Paese, un sistema ferroviario dell'informazione.

L'invio del 730 ai contribuenti e la semplificazione del 740, con l'eliminazione di molte richieste di informazioni che sono già in possesso della PA, significano che riuscite ad avere quelle informazioni dalle banche dati che le hanno?

qua calda, ma non è tutto. Perché da una parte si afferma che bisogna impostare il progetto sulla base non delle tecnologie, ma delle esigenze della PA («all'Amministrazione non serve sapere con quale tecnologia è realizzato un sistema, ma quali prestazioni esso le fornisce»), dall'altra si afferma che «tutti i sistemi della Pubblica Amministrazione, pur nell'autonomia che loro compete, si dovranno adeguare gradualmente ma rapidamente, all'uso di profili funzionali e norme della rete pubblica, ed in particolare allo standard X.25». Il che significa suggerire per il futuro uno standard ormai obsoleto, perché è chiaro che l'X.25, cioè Itapac, è uno strumento di possibilità limitate, ampiamente superate dalle reti a larga banda, capaci di trasmettere insieme voce, dati e immagini. La stessa rete ISDN, ancora sotto-

Certamente sì.

Quindi le interconnessioni finalmente ci sono?

Cominciano a esserci, per essere molto chiari. C'è anche da dire che stiamo affrontando la riprogettazione del lavoro con un modello nuovo, cioè l'organizzazione per isole, in modo tale da utilizzare una quantità di persone che si sono rese disponibili, perché l'unica copia del 730-740 ha abolito tutta una serie di lavori esecutivi di protocollazione e di gestione. Quindi possiamo spostare il personale su aree più «ricche», invece che sulla confezione dei pacchi, che era un punto pesante e drammatico.

Bisogna tener presente che operiamo in un paese dove la rete è in ritardo, e non è soltanto un ritardo della pubblica amministrazione, è anche un ritardo politico, un ritardo, chiamando le cose per nome e cognome, che è della SIP e della STET. Se ci fosse la rete ci sarebbe anche per i contribuenti la possibilità di scaricare i dati del 740 via cavo, non soltanto portando un dischetto agli uffici. Questo è il salto di qualità che bisogna fare, è un salto culturale, vorrei dire «politico». In un Paese avanzato tutti producono informazioni direttamente su computer, e oggi sono costretti a riportarle su carta e a fare code. Occorre che qualcuno incominci a pensare che tutto quello che è già su un computer può andare direttamente su un altro computer. Bisogna avere in testa delle idee, e le idee si chiamano progetti: teleconferenze, home banking, home information, telesanità, telelavoro, integrazione di banche dati... Il rapporto Gore ha esposto con grande chiarezza le strategie del sistema americano, ma il rapporto Gore qui non l'ho ancora visto. Anzi, quando lo faccio leggere a qualcuno, questo pensa ancora al futuro lontano. E poi ci si stupisce che il sistema-paese, in termini di costi, sia fuori dalla competizione internazionale.

svilupata nel nostro Paese, dovrà migrare verso l'ATM (Asynchronous Transfer Mode), che costituisce la base della futura tecnologia delle telecomunicazioni. Per quanto riguarda il resto, le affermazioni sulla necessità di interconnettere gli uffici tra loro e il sistema italiano con quello europeo, sono assolutamente ovvie.

Ci sarebbe da strapparsi i capelli, se questi risultati costituissero il vero punto di partenza per il progetto della «Pubblica Amministrazione cablata». Invece,

mentre l'Autorità studia «che cosa si deve studiare», molte amministrazioni vanno avanti con progetti innovativi, come quelli del Ministero delle Finanze, della Motorizzazione o del Poligrafico dello Stato (ne parleremo presto su queste pagine).

Ma queste iniziative non possono superare lo stadio sperimentale e dimostrativo, in assenza di una rete adeguata al prevedibile maggior traffico di informazioni (si veda l'intervento di Gianni Billia, nel riquadro).

Domande senza risposta

Tracciare un bilancio di questo quinto Forum non è facile, perché il quadro di riferimento, dopo le elezioni del 27 marzo, è ancora indecifrabile. C'è solo da sperare che non si debba attendere la prossima edizione (dal 6 al 10 maggio 1995), per capire la vera direzione del cambiamento. Intanto va detto che è cambiata, in meglio, l'organizzazione della manifestazione; un plauso va tributato all'ufficio stampa, che con mezzi

Ma il computer ce l'ha con me!

Uno dei risultati dell'informatizzazione degli uffici pubblici dovrebbe essere la diminuzione dei disguidi e degli errori nelle procedure amministrative. Ma l'esperienza dimostra che questo benefico effetto non si verifica spesso. Ecco una testimonianza personale, quattro «rogne» in mese. La prima viene dalla società di leasing dell'automobile: afferma che non ho pagato un canone. Un'occhiata all'estratto conto della banca conferma che l'importo mi è stato regolarmente addebitato, quindi o il computer della banca, o quello della società, hanno perduto una registrazione. Scrivo una raccomandata, vado alla posta... Ma ci sono altri computer ai quali, evidentemente, sono antipatico.

Nettezza urbana

«Meno male che c'è il computer», avevo scritto ironicamente due mesi fa, nell'articolo di Cittadini & Computer, elencando una serie di assurdi intoppi nell'attività di uffici pubblici informatizzati.

Pochi giorni dopo aver finito il «pezzo», mi arriva una cartella esattoriale del Comune di Roma, con il rimborso di una parte della tassa sulla nettezza urbana pagata nel '93. «Meno male che c'è il computer», ho pensato veramente, ricordando il tempo perso per due anni di disguidi (attribuibili a errori umani) sull'esoso tributo. Ma un mese dopo mi arriva una nuova cartella esattoriale con l'iscrizione della tassa per il '94, finalmente in misura corretta... e una seconda iscrizione della tassa per il '93! Non faccio in tempo a smaltire la bile, che arriva una telefonata del precedente proprietario dell'appartamento: «Caro Cammarata, perché non paga la tassa sulla nettezza urbana? Il Comune dice, che, se non la paga lei, devo continuare a pagarla io!».

Visto che la cartella è compilata da un computer, evidentemente c'è un data base con un «record» relativo all'appartamento che occupo. Ora vorrei che l'assessore del Comune di Roma competente per la materia rispondesse a queste due domande:

1) Se mi è arrivato un rimborso, nel record c'è l'indicazione che ho pagato la tas-

sa. Allora come mai il sistema pretende che io la paghi di nuovo?

2) Se nel record c'è scritto che la tassa devo pagarla io, come mai l'ufficio va a chiederla a un signore che non è più proprietario dell'appartamento? Sulla base di quale legge viene imposto un pagamento a una persona che non ha alcun titolo sull'oggetto del tributo?

Questa non è questione di computer, è un'illegittima vessazione della burocrazia. E poi, chi mi rimborsa la perdita di tempo per andare a far valere le mie ragioni?

Multa

«Il giorno 27 dicembre 1993... circolava in zona a traffico limitato senza la prescritta autorizzazione»: con questa motivazione il Comune di Roma mi invia una multa. C'è un dettaglio non trascurabile: il veicolo in questione, quel giorno, non era più mio. Il passaggio di proprietà è stato registrato nell'archivio della Motorizzazione Civile il 15 ottobre '93, il verbale mi è stato notificato il 26 marzo 1994. Domanda all'assessore: dove andate a prendere le informazioni sui proprietari dei veicoli? Forse al PRA, che, si dice, non è aggiornato nonostante la proclamata, recente automazione? Altra perdita di tempo, per scrivere la raccomandata, andare alla posta...

ACI

E a proposito di Pubblico Registro Automobilistico, l'ACI mi manda un avviso, perché non avrei pagato la tassa di proprietà sull'automobile per il periodo maggio-agosto 1992, e pretende che io ora paghi il doppio. Inutile dire che la tassa l'ho regolarmente pagata e ho conservato la ricevuta. Non mi resta che perdere altro tempo per rispondere all'intimazione. Domanda all'ACI: Probabilmente il disguido viene dal computer delle Poste, ma come mai ci mettete due anni per scoprire che una tassa non è stata pagata? A che servono tutti i vostri computer? O spulciate a mano i bollettini, uno per uno?

Invece la Motorizzazione...

In Cittadini & Computer di marzo avevo raccontato il caso di un cittadino, un mio amico, che aveva avuto una «prognosi» di un anno e mezzo per ottenere i duplicati della patente e della carta di circolazione. Subito è arrivata la risposta della Motorizzazione Civile: «È impossibile, la procedura è informatizzata e funziona a meraviglia. Per la patente potrebbe esserci un ritardo della Prefettura di Torino, ma per la carta... Venga, così controlliamo». Vado alla Motorizzazione, che è a un passo dalla nostra redazione, dove mi fanno vedere un bellissimo programma per seguire l'iter delle pratiche, in applicazione della legge 241/90. Ma la pratica del mio amico non c'è. «Evidentemente l'agenzia non l'ha ancora trasmessa al nostro ufficio, oppure c'è un piccolo ritardo nell'inserimento, perché qui possiamo vedere la situazione in tempo reale». Passa una settimana, arriva una telefonata: «Può dire al suo amico che i documenti sono pronti». Potenza della stampa? Chissà. Certo è che il sistema funziona in tempo reale: inserimento della richiesta, controllo automatico, emissione del documento. E anche la procedura per l'applicazione della 241 (la legge sulla «trasparenza» della pubblica amministrazione) non fa una grinza. Dunque siamo di fronte a ritardi di origine umana, non informatica. «Ma dal prossimo autunno cambia tutto - mi dice l'ingegner Ciro Esposito, direttore del CED - Grazie alla semplificazione delle procedure voluta dal ministro Casese, saremo in grado di consegnare la nuova patente appena superato l'esame; per le variazioni di residenza il cittadino non dovrà neanche fare domande o venire nei nostri uffici, perché noi riceveremo le informazioni direttamente dai comuni e spediremo a casa dell'interessato un tagliando autoadesivo da applicare sul documento. Anche i duplicati saranno inviati direttamente da noi. Per la patente, poi, non dovrà più intervenire la prefettura, anche se è stata ripristinata la validità come documento di riconoscimento. Solo il tempo di inserire i dati nel computer...».

Staremo a vedere.

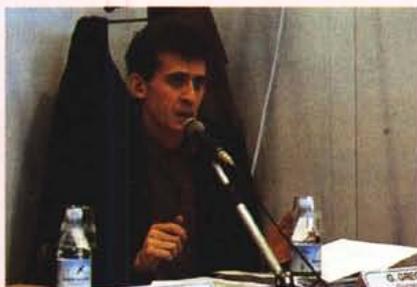
M.C.

Informatica per la democrazia

Come sempre in questo tipo di manifestazioni, nel quinto Forum per la pubblica amministrazione c'è stato un grande numero di convegni e seminari. Due eventi, in particolare, meritano di essere ricordati: il primo, un «faccia a faccia» con Piero Sandulli, assessore alle risorse informatiche, e Mariella Gramaglia, responsabile dell'Ufficio diritti del cittadino del Comune di Roma; il secondo, il convegno dell'associazione Informatica per la Democrazia (I x D) nel quale è stato presentato l'Osservatorio sulla Democrazia in rapporto all'uso delle tecnologie dell'informazione.

L'incontro con il Comune è stato molto vivace, assessori e consulenti sono stati bersagliati da domande e proposte di ogni genere. L'impressione generale è che la giovane amministrazione capitolina abbia le idee chiare su che cosa si possa fare con l'informatica per migliorare la burocrazia e il rapporto con i cittadini, ma che si scontri con una situazione dei sistemi informativi assolutamente inadeguata alle necessità. Del resto, nel convegno di apertura del Forum, il sindaco Rutelli aveva detto: «Siamo consapevoli che l'esercizio della capacità di governo e di servizio dell'amministrazione, la capacità di operare sulla complessa rete di relazioni che lega la molteplicità delle domande al funzionamento effettivo dell'amministrazione, deriva in gran parte dalle modalità di gestione dell'informazione e degli strumenti tecnologici che ne consentono l'elaborazione. L'informatica e le telecomunicazioni sono, quindi, una risorsa cruciale nel governo della metropoli, al pari dell'ambiente, della mobilità, della salute».

Un dato interessante viene da un'indagine svolta tra tutti i dipendenti dell'amministrazione comunale, volta a individuare persone disposte a occuparsi di informatica, a seguire corsi di formazione e così via. L'aspettativa era di ricevere un centinaio di risposte positive, ne sono arrivate più di



Al convegno di «Informatica per la Democrazia» Gerardo Greco spiega la politica USA delle autostrade dell'informazione.

tremila! Ma le buone intenzioni degli amministratori si scontrano anche con la difficoltà di coinvolgere i cittadini in operazioni di «teleamministrazione», vista la scarsa presenza della cultura informatica e telematica; è il vecchio discorso del confronto tra la diffusione del Minitel in Francia e quella del nostro Videotel.

Lo stesso problema, insieme a molti altri, è emerso nel convegno organizzato da I x D, nel quale è stato fatto il punto della situazione italiana nel campo delle tecnologie dell'informazione, in confronto con quella di altri paesi, in particolare degli USA. In Italia, ma anche nell'Unione Europea, il valore sociale delle autostrade dell'informazione non è stato ancora compreso. A Bruxelles, per non parlare di Roma, si lavora ancora per collegare le industrie e le pubbliche amministrazioni, non i cittadini. Lo sviluppo delle tecnologie viene visto soprattutto come motore dell'occupazione, e questo è corretto, ma si trascura il fattore dello sviluppo sociale che può derivare dalla presenza dei nuovi media. Di questo dovremo parlare più diffusamente: lo faremo presto.

ancora limitati, si è impegnato al massimo per offrire a noi giornalisti tutto il supporto possibile.

E per la conclusione mi affido all'intervento riassuntivo di Benito Carobene, responsabile del supplemento informatico del Sole 24 Ore: «Se l'Italia cambia, e di questo tutti siamo convinti, deve cambiare la Pubblica Amministrazione: non è qualcosa che può accadere, ma che se non accade non succede niente, è un presupposto fondamentale. Questa catena logica ha un terzo anello: perché la Pubblica Amministrazione possa cambiare occorre sfruttare al massimo, razionalmente, intelligentemente, le nuove tecnologie. Vediamo la prima parte dello slogan del Forum: 'L'Italia cambia'. Stanno cambiando gli italiani, gli italiani hanno capito che bisogna cambiare, il cambiamento è indispensabile e necessario. Ma sono tante le domande alle quali in questo momen-

to non si sa rispondere. Prima domanda: quelli che saranno i nuovi vertici dell'Italia, lo hanno capito? Qui per me la risposta non è tanto facile. Certe discussioni, certe polemiche post-elettorali fanno sorgere il dubbio che chi dovrebbe aver capito che l'Italia deve cambiare non ha afferrato il problema. Seconda parte dello slogan: 'cambia la Pubblica Amministrazione'.

È vero che la Pubblica Amministrazione sta cambiando? Sì, ci sono elementi di novità. Però, la Pubblica Amministrazione sta cambiando tutta, o continua a cambiare soltanto in alcune isole di eccellenza? Che le isole di eccellenza ci siano, lo dimostra il Forum, e lo ha dimostrato già nelle passate edizioni. Possiamo dire che questo cambiamento è generalizzato? Se ricordo bene, la Pubblica Amministrazione italiana è un'«azienda» con centotrentamila unità locali e più di tre milioni di dipendenti.

Se andamo a confrontare queste cifre con il numero delle amministrazioni presenti al forum e dei visitatori, ci accorgiamo che siamo a percentuali infinitesime.

Allora mi chiedo: sta cambiando tutta la Pubblica Amministrazione, il cambiamento portato avanti da alcuni riesce avere un effetto concreto su tutta la Pubblica Amministrazione? In questo momento non so che risposta dare. Probabilmente il discorso di fondo è un altro, è che il cambiamento deve essere



A che punto è il rimborso dell'IVA o dell'IRPEF? Risponde lo sportello automatico del Ministero delle Finanze.

soprattutto culturale, è un cambiamento che deve coinvolgere tutti. C'è questo cambiamento culturale, ci sono i presupposti perché avvenga, si fa qualcosa perché esso avvenga? E se parliamo di cultura, torniamo al discorso che abbiamo fatto prima, su coloro che probabilmente avranno la responsabilità della nuova Repubblica, della seconda Repubblica. Ho detto prima che c'è una concatenazione logica che giustifica il motto del forum, nuova Italia, nuova Pubblica Amministrazione, utilizzo delle tecnologie. Ecco, coloro che avranno in mano i destini della nuova Italia, hanno capito che esiste questa concatenazione logica? Non lo so.

Ho cercato in tutti i programmi dei partiti che si sono presentati alle elezioni, e poi ne sono risultati vincitori, qualcosa che dimostrasse una consapevolezza di questa concatenazione logica. Non l'ho trovata». MS