

Verso la democrazia elettronica

# Roma città virtuale

**Rivoluzione informatica per l'efficienza e la trasparenza, un esperimento di rete civica per dialogare con i cittadini e promuovere lo sviluppo economico: la capitale sposa la tecnologia e si prepara all'anno 2000**

di Manlio Cammarata

È difficile crederci, ma le premesse ci sono. Roma volta pagina e si affida con decisione all'informatica e alla telematica per rinnovare la burocrazia e renderla trasparente, e per instaurare un dialogo diretto con i cittadini.

In meno di due settimane l'assessore alle politiche informatiche ha annunciato tre importanti novità: la prima si chiama «Eurolaboratorio per l'innovazione»: uno «sportello» per le imprese che intendono inserirsi nei programmi dell'Unione Europea con progetti per le aree dell'informatica e delle telecomunicazioni. Il Comune coordinerà la partecipazione ai programmi e alle iniziative comunitarie, facilitando l'accesso ai finanziamenti del quarto «programma quadro». La seconda novità è lo stanziamento di ventuno miliardi per rinnovare i sistemi informativi comunali, secondo uno studio preparato dalla Andersen Consulting. La terza è «Roma On Line», una rete telematica collegata a Internet.

Della prima iniziativa, l'Eurolaboratorio per l'innovazione, parleremo più in là, quando ci saranno le prime iniziative concrete. Qui ci soffermiamo sugli aspetti dell'informatica nell'amministrazione e della rete civica.

## Sei aree di intervento

Tre milioni di abitanti, trentamila dipendenti che lavorano in sedi ripartizioni, nove uffici speciali e diciannove circoscrizioni: poche cifre bastano a dare l'idea delle dimensioni del problema. La ricetta per risolverlo, secondo l'assessore alle politiche informatiche Piero Sandulli, consiste nel realizzare una sempre maggiore autonomia operativa e gestionale degli uffici circoscrizionali e automatizzare in modo coordinato alcuni processi chiave dell'amministrazione, che sono stati individuati in sei aree:

1. Automazione del diritto all'informazione degli organi dell'amministrazione e dei cittadini;
2. Automazione dei protocolli circoscrizionali, uffici e servizi per la gestione dei documenti;
3. Sistema informativo per la gestione dell'area del commercio;
4. Sistema informativo tributario;
5. Sistema informativo investimenti e relativi finanziamenti;

6. Integrazione del sistema informativo relativo alla gestione della popolazione.

Già da un primo esame l'elenco rivela un approccio diverso da quello tradizionale, dove l'informatica è utilizzata in prima istanza per automatizzare la burocrazia (per esempio, la gestione delle delibere del consiglio comunale) piuttosto che nell'ottica del servizio da fornire. Porre al primo punto il diritto all'informazione, sia per gli uffici, sia per i cittadini, significa impostare il rinnovamento in funzione degli obiettivi e non delle procedure, nello spirito delle ormai famose leggi del '90, la n. 142 sull'ordinamento delle autonomie locali e la n. 241 sul procedimento amministrativo.

Il secondo punto, l'automazione dei protocolli, è la conseguenza del primo, anzi la sua premessa. Infatti nessuna informazione è facilmente raggiungibile se gli atti amministrativi non sono protocollati secondo uno schema uniforme per tutti gli uffici. A questo proposito bisogna osservare che l'interconnessione dei singoli sistemi informativi non è citata tra le aree di intervento. È semplicemente data per scontata, anche se richiederà non poco lavoro per essere messa in pratica. Nelle strutture comunali c'è una grande varietà di sistemi, con linguaggi e procedure differenti, ma un embrione di rete esiste già. Alcuni uffici presentano già un discreto livello di automazione, mentre altri sono più indietro o sono ancora completamente governati con procedure cartacee.

Nel progetto preparato dalla Andersen Consulting si notano alcune aree «grigie», relative al sistema informativo territoriale, alla gestione dei provvedimenti amministrativi e alle finanze. Si tratta di aspetti fondamentali per l'insieme del sistema informativo comunale, perché da queste strutture dovrebbero essere acquisiti i dati necessari al funzionamento delle sei aree del progetto. Il problema è che si tratta di settori già automatizzati in tutto o in parte, ma con schemi vecchi e poco adatti a ottenere una sufficiente interoperabilità. Si è quindi deciso di trasferire una parte dei dati presenti in questi sistemi nelle aree del nuovo progetto, e rimandare a una fase successiva la sistemazione dei sistemi preesistenti.

Arrivare alla completa soddisfazione del cittadino non sarà comunque facile. L'assessore Sandulli ha fatto l'esempio della procedura per la regi-



strazione di un figlio: fino a poco tempo fa il genitore doveva andare a denunciare la nascita all'anagrafe comunale (prima coda davanti a uno sportello), poi doveva recarsi all'anagrafe tributaria (seconda coda) per farsi rilasciare il codice fiscale. Questo è indispensabile per mettersi in coda davanti al terzo sportello, quello della USL. Adesso l'interconnessione tra l'anagrafe e gli uffici del fisco rende possibile l'assegnazione del codice fiscale direttamente allo sportello comunale, con il risparmio di un trasferimento nel traffico congestionato, una probabile contravvenzione (già automatizzata!) e una coda. Non si potrebbe fare nello stesso momento anche l'iscrizione alla USL? Certo, ha detto l'assessore, ma per il collegamento bisogna mettersi d'accordo con la Regione, e la regione... dorme.

### Roma On Line

«Diamo Internet ai cittadini»!

Questo slogan è nato in alcuni Comuni italiani meno di un anno fa, all'inizio dell'esplosione dell'Internet-mania (ne abbiamo parlato in *Cittadini & Computer* sul n. 145). Con il passare dei mesi lo slogan è cambiato, a mano a mano che ci si rendeva conto che la grande maggioranza dei cittadini non ha alcun motivo per collegarsi alla «madre di tutte le reti», ma che la comunicazione con le amministrazioni può sfruttare il modello Internet. Bologna, Modena, Torino, Livorno, Milano, ed ora anche Roma, hanno avviato esperimenti di «reti civiche». Il progetto per la Capitale è stato presentato alla metà di dicembre.

La rete del Campidoglio si chiama «Roma On Line»: i promotori si scusano per la scarsa fantasia e avvertono che tutto, nome compreso, potrà essere cambiato, perché l'iniziativa ha un carattere assolutamente sperimentale. Il progetto è stato realizzato con il CASPUR (Consorzio per le Applicazioni del Supercalcolo per l'Università e la Ricerca), l'Istituto per l'analisi dei sistemi informatici del CNR, il Dipartimento di matematica dell'Università di Roma 2, l'Università di Roma 3 e il Programma nazionale di ricerche in Antartide (i lettori di MCmicrocomputer conoscono gli aspetti telematici di questo progetto, curato dal «nostro» Sergio Pillon, che coordina anche l'area Reti Civiche su MC-link).

La fase sperimentale di Roma On Line si articola in quattro settori. Il primo si intitola «Roma virtuale». Le informazioni sulla città saranno messe in rete su Internet, per fornire a tutto il mondo notizie di carattere turistico, commerciale e amministrativo. L'idea è di costruire gradualmente una specie di città virtuale, utile per promuovere il turismo, il commercio e gli scambi culturali. Il secon-

do aspetto è la «democrazia elettronica», con l'apertura sulla rete civica di una serie di conferenze sui problemi della città. I primi uffici «on line» sono quelli dell'Assessore alle politiche dell'informatica e dell'Assessore alla mobilità, che oggi è il problema più grave avvertito dai cittadini romani; presto ci saranno altre conferenze, prima di tutte quella del Sindaco.

«L'accesso al sapere sulle reti» è la terza area del progetto, in pratica l'accesso a Internet. Esso sarà possibile, in forma gratuita, da alcune postazioni situate nelle biblioteche comunali e, sempre in via sperimentale, in alcune scuole. Anche un certo numero di uffici dell'amministrazione avrà accesso a Internet, in funzione delle specifiche esigenze informative. La quarta e ultima area è «Progetti sperimentali per le associazioni e le imprese». Esso consiste nella disponibilità di un accesso esteso a Internet per un certo numero di aziende e associazioni, scelte tra quelle che presenteranno progetti innovativi, per lo più nel settore del terziario avanzato. Questi progetti dovranno prevedere attività esplicitamente rivolte allo sviluppo della domanda, cioè per promuovere la capacità e l'abitudine dei cittadini a servirsi degli strumenti telematici.

### La politica dell'accesso

Il problema più importante dello sviluppo di una rete civica è costituito dai modi e dal costo dell'accesso. Il Comune di Roma ha scelto una strada di grande apertura, che prevede in primo luogo il coinvolgimento delle strutture telematiche commerciali (MC-link, Agorà) e amatoriali (Fido-

*Sarà telematica  
la Roma di domani?*





net, Peacelink, ecc.) già presenti sul territorio. Queste faranno da gateway verso il sistema comunale, offrendo gratuitamente la connessione ai loro abbonati. Il vero e proprio accesso a Internet sarà possibile solo dalle postazioni «pubbliche» (biblioteche, scuole, ecc.), dove si svolgerà una vera e propria opera di alfabetizzazio-

ne telematica. Naturalmente chi ha già un accesso a Internet, perché abbonato a una struttura come MC-link, o perché autorizzato a servirsi dei collegamenti Internet delle università o di altri enti, potrà tranquillamente accedere anche al sistema comunale. Infine, per chi ha un PC e un modem, ma non è abbonato a nessun

## Reti civiche e comunicazione sociale

Il modello scelto dall'amministrazione romana per sviluppare la rete civica presenta qualche vantaggio e qualche rischio.

Vediamo i vantaggi. La scelta di fondare la rete sulle strutture esistenti comporta investimenti ridotti e la possibilità di sfruttare esperienze tecniche già consolidate. È una buona idea il coinvolgimento delle reti amatoriali, che portano una carica di esperienza, di conoscenza del mezzo e, soprattutto, di entusiasmo, come può vedere chiunque si colleghi a MC-link e legga le centinaia di messaggi nell'area «reti civiche». Questo però potrebbe anche comportare un aspetto negativo: che la comunicazione sociale rimanga in buona parte confinata ai gruppi che già oggi fanno telematica, che dispongono dei mezzi tecnici e sanno usarli. C'è il pericolo che, come accade in molti BBS amatoriali, la telematica serva a parlare di telematica, cioè che la rete civica diventi un luogo in cui discutere della rete civica, con il linguaggio tipico di questi gruppi di appassionati.

I cittadini «non telematici», quelli che dovrebbero servirsi della rete per lo più attraverso gli uffici pubblici e le biblioteche, potrebbero rispondere all'offerta molto lentamente e rappresentare una minoranza. Non si deve dimenticare che a Roma recarsi negli uffici circoscrizionali significa in molti casi dover prendere l'automobile e impazzire per il traffico e il parcheggio, o servirsi dei mezzi pubblici, con tempi intollerabili.

C'è una specie di paradosso nell'invitare il cittadino a recarsi negli uffici per instaurare un dialogo con l'amministrazione, proprio nello stesso momento in cui si cerca di evitare che egli debba recarsi negli stessi uffici per affrontare la burocrazia, usando gli stessi mezzi tecnologici!

Di tutto questo dovranno tener conto i moderatori delle aree di discussione, cercando di coinvolgere, attraverso le strutture collettive, il maggior numero possibi-

le di cittadini ancora non «telematizzati» e limitando in qualche modo i possibili eccessi degli appassionati.

Ma altri aspetti sono decisamente positivi. Se il rinnovamento delle amministrazioni passa obbligatoriamente attraverso le tecnologie, con la messa in comune delle informazioni tra i diversi uffici, e se le reti civiche danno ai cittadini la possibilità di accedere alle stesse informazioni, efficienza amministrativa e comunicazione sociale diventano la stessa cosa: un aspetto poco considerato di quella che chiamiamo «democrazia elettronica», che non è fatta solo di continue consultazioni e discussioni tra amministratori e cittadini, ma anche di scambio di informazioni. Un secondo aspetto positivo potrebbe verificarsi in tempi relativamente brevi.

Se le amministrazioni locali saranno collegate a quelle centrali (e in parte lo sono già), le reti civiche potranno servire ai cittadini per accedere alle informazioni dell'amministrazione dello Stato o delle istituzioni, come le Camere o la Presidenza del Consiglio.

Ora non è difficile immaginare che in futuro le reti civiche potranno essere a loro volta interconnesse, cosa facilissima dal momento che tutte si stanno sviluppando sui protocolli Internet e quindi basterà installare dei gateway.

Ma a questo punto, se la rete della città A è collegata, per esempio, all'Anagrafe Tributaria e quella della città B non lo è, i cittadini di B potranno accedere alle informazioni dell'Anagrafe Tributaria passando attraverso la rete di A.

Questo, per chi non lo avesse ancora capito, è il modello di sviluppo di Internet. È la rete che nasce «dal basso» e si estende a macchia d'olio, offrendo a un numero sempre più alto di soggetti una quantità sempre più grande di informazioni.

A costi bassi, con investimenti limitati, senza troppe barriere organizzative e regolamentari. La democrazia elettronica può nascere, e nascerà, proprio in questo modo.



Un rapporto del Centro Europeo Ricerche

## Tecnologie per i cittadini

sistema telematico e non dispone di altri accessi, ci saranno alcune linee telefoniche per l'accesso diretto alla rete civica e alla posta elettronica di Internet.

E chi vuole saperne di più non deve fare altro che collegarsi a MC-link e selezionare A)ree, A)rea, Reti-Civiche.

Ma forse questa evoluzione si svolgerà in una forma diversa da quella che oggi possiamo immaginare, per l'aspetto relativo all'alfabetizzazione telematica dei cittadini. È un problema che, finalmente, si pone all'attenzione di chi prende le decisioni, e non è un caso che il progetto del Comune di Roma e il rapporto del CER (ne parliamo nelle pagine seguenti) prospettino lo stesso tipo di soluzione: formare pochi per formare molti, con un processo a cascata. Ma questo processo richiederà inevitabilmente qualche anno, e nel frattempo incomincerà lo sviluppo dei nuovi media, fondato sulla combinazione di televisione, personal computer e videotelefono.

Questo avrà procedure di collegamento e interrogazione del tutto diverse da quelle della telematica attuale. Se oggi, per collegarsi al Comune, si deve comporre la sequenza «ATDT[NUMERO]», domani basterà fare click col telecomando sulla voce «COMUNE» che apparirà sullo schermo. Questo significa che la telematica civica (e non solo civica) di domani sarà diversa da quella di oggi e del futuro più vicino. Il problema è che non sappiamo ancora come sarà, e che quindi dobbiamo procedere a vista, cercando di adattarci più rapidamente possibile ai mutamenti di scenario, che si preannunciano numerosi e incalzanti.

Stiamo vivendo un periodo di transizione che apre prospettive molto interessanti, ma il percorso non sarà facile. In altri Paesi, come la Francia e gli Stati Uniti, l'avvento dei servizi ai cittadini resi possibili dalle autostrade dell'informazione costituirà un progresso, dopo l'alfabetizzazione telematica, di notevoli fasce di popolazione. Da noi questa fase è stata saltata, forse non c'è più tempo per insegnare alla gente l'uso del modem o del Videotel.

La società dell'informazione potrebbe trovarci impreparati, e non solo sotto l'aspetto della telematica. Su questo bisogna riflettere.

*Il rapporto tra cittadini e pubblici amministratori sarà, in futuro, profondamente influenzato da un fattore di domanda sempre più pressante e da un fattore di offerta sempre più presente. Il primo è costituito dalla pretesa dei cittadini di essere serviti, e non servitori, della pubblica amministrazione. Il secondo è lo sviluppo rapido e formidabile delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni (TIC).*

Si apre così il rapporto del Centro Europa Ricerche intitolato «Tecnologie dell'informazione e della comunicazione al servizio del cittadino», presentato a Roma il 6 dicembre scorso. Il CER è una società di ricerca presieduta da Giorgio Ruffolo, che ogni due mesi pubblica un documento di analisi e previsioni in materia di economia, finanza pubblica, politica industriale, politica tributaria e analisi di questioni specifiche. Questo rapporto, il quinto della serie, è dedicato a un tema di grande attualità: l'impiego delle nuove tecnologie per migliorare i rapporti tra cittadini e uffici della pubblica amministrazione. Naturalmente il punto di partenza è la legge 241/90, sempre attuale e sempre, in gran parte, inapplicata.

Nulla di nuovo nei presupposti, gli stessi che da anni sono oggetto di convegni e dibattiti sul funzionamento della macchina statale, soprattutto in relazione allo sviluppo dei sistemi informativi. Ma nel rapporto CER si compie un passo importante, perché si coniugano i dettati della 241 con l'impiego delle nuove tecnologie, nell'ottica delle «autostrade dell'informazione». E si traggono conseguenze innovative e proposte organiche di attuazione. Leggiamo alcuni paragrafi del primo capitolo, che si intitola «Sommario e conclusioni»: una soluzione inconsueta (di solito le conclusioni vengono messe alla fine), che ha il grande vantaggio di offrire in poche pagine una sintesi completa della materia trattata.

*La prima proposta riguarda la creazione di centri presso i quali il cittadino possa recarsi per attivare lo Stato e per auto-amministrarsi sfruttando le TIC (utilità per il cittadino). Un'altra funzione di questi centri potrebbe essere quella di raccogliere una serie di informazioni (opinioni, valutazioni, suggerimenti, reclami) provenienti dai cittadini, sul funzionamento dell'amministrazione e dei servizi pubblici (utilità per la PA e per i fornitori di servizi pubblici). I centri potrebbero*





essere modulari, nel senso di fornire un numero maggiore o minore di servizi, a seconda della loro localizzazione e dello stato di evoluzione dei collegamenti telematici. La localizzazione degli sportelli telematici non dovrebbe essere situata soltanto presso uffici dell'amministrazione pubblica ma anche in luoghi frequentati abitualmente dai cittadini (isole pedonali, stazioni, aeroporti, zone commerciali, musei, università). Almeno in una fase iniziale, si dovrebbe prevedere la presenza di operatori incaricati di facilitare, intermediare o spiegare ai cittadini l'uso degli strumenti telematici. Il primo passo della diffusione delle TIC deve consistere nella formazione di pochi che diventino utili a molti. Rileggiamo, nelle pagine precedenti di questa rivista, i programmi dell'amministrazione comunale di Roma, e vediamo che tutto questo è già sul punto di esse-

re messo in pratica. La seconda proposta riguarda l'attuazione dei principi della legge 241/90 sul procedimento amministrativo e della Carta dei servizi, provvedimenti che costituiscono i maggiori fondamenti giuridici della modificazione del rapporto tra Stato e cittadino.

La strada da percorrere [...] è quella tracciata dalla commissione per l'attuazione della 241. È necessario creare uno stimolo forte per le amministrazioni sia centrali che periferiche, offrendo loro servizi e competenze per riorganizzare radicalmente i procedimenti amministrativi. Il ruolo delle TIC è stato in qualche modo sottovalutato dal Dipartimento per la funzione pubblica ma questo è forse il frutto della storia passata della PA, all'interno della quale l'informatizzazione è stata interpretata, il più delle volte, come una mera meccanizzazio-



Guido M. Rey  
presidente AIPA.

L'Autorità presenta il piano triennale '95 - '97

## 12.574 miliardi per l'informatica pubblica

Presentazione in grande stile, nella sala stampa di Palazzo Chigi, per il Piano triennale per l'informatica della pubblica amministrazione, messo a punto dall'AIPA. Le linee generali sono già note (ne abbiamo parlato in *Cittadini & Computer* sui numeri 144 e 146); il documento è stato redatto sulla base di piani specifici delle singole amministrazioni, quarantasei in tutto, preparati secondo le indicazioni espresse a più riprese dall'Autorità stessa, e quindi con una certa omogeneità di impostazione. Anche se, precisa il documento, i ristretti termini di tempo a disposizione non hanno sempre consentito i necessari approfondimenti sui temi funzionali e organizzativi.

La spesa totale nel triennio dovrebbe ammontare, per le amministrazioni centrali e gli enti pubblici non economici, a 12.574 miliardi, dei quali 3.903 per il '95, 4.438 per il '96 e 4.233 per il '97. La legge finanziaria ha già decurtato il finanziamento per il '95, ma l'Autorità spera di raggiungere comunque gli obiettivi prefissati, con gli investimenti che possono essere fatti dall'industria privata. Per gli anni successivi gli importi stimati potranno essere rivisti.

Cardine del piano sono i progetti intersettoriali, che interessano contemporaneamente diverse amministrazioni. Il più importante è quello della rete unitaria della PA, che permetterà di aumentare l'efficienza attraverso lo scambio sistematico di informazioni tra gli uffici; con il progetto di formazione dei dipendenti e quello per il sistema dei costi di gestione si completano le attività di rilevanza strategica avviate nel '94. Ci sono altri otto progetti: Sportello informativo per il cittadino,

Sistemi informativi cartografici, Sistema integrato catasto-comuni, Mandato elettronico di pagamento, Trasferimento di informazioni tra le amministrazioni, Strumenti di supporto alla gestione dello sviluppo informatico, Protocollo, archiviazione, distribuzione documenti, Sicurezza. Si tratta di programmi di grande rilievo e non semplici da realizzare: il solo «mandato elettronico di pagamento», che potrà determinare un grande snellimento delle procedure amministrative, implica una profonda revisione delle norme di contabilità generale dello Stato; il sistema integrato catasto-comuni, insieme al progetto dei sistemi informativi cartografici, dovrà mettere ordine in una situazione caotica (che comprende anche l'area delle conservatorie dei registri immobiliari), al punto che in molti comuni si trovano diverse rappresentazioni dello stesso territorio, assolutamente non coincidenti.

Il documento, che esamina uno per uno i progetti delle singole amministrazioni, mostra finalmente una visione unitaria e una strategia coerente dello sviluppo dei sistemi informativi della PA e del loro utilizzo. Resta il dubbio su quale senso abbia un piano triennale, in presenza di uno sviluppo tecnologico così rapido da far cambiare il quadro di riferimento nel giro di pochi mesi. Ma, allo stato attuale, è difficile immaginare un diverso metodo di programmazione nell'ambito delle amministrazioni dello Stato. C'è solo da augurarsi che le revisioni annuali del piano riescano a stare al passo con l'evoluzione generale delle tecnologie e dei loro aspetti applicativi. Insomma, che non si tratti solo di una carta dei buoni propositi.



ne, non standardizzata e non basata su direttive programmatiche di medio periodo. Un uso intenso della telematica e dell'informatica è assolutamente indispensabile alla realizzazione della riforma della pubblica amministrazione e alla modificazione dei servizi offerti e dei rapporti con i cittadini.

L'importanza data ai reclami costituisce una delle chiavi di volta della Citizen's Charter inglese, secondo un approccio che dovrebbe essere accettato sino in fondo anche nel nostro paese. In un'amministrazione orientata al cittadino, le procedure di reclamo devono essere molto pubblicizzate, facili da espletare e devono sempre portare ad un risultato oppure a una lettera di spiegazione o di scuse. Il cittadino deve ricevere una o più comunicazioni sull'esito e sui modi in cui l'amministrazione ha tenuto in conto il reclamo. Il capitolo si conclude con l'avvertimento che il documento è stato redatto prima della pubblicazione del Rapporto Bangemann (ne abbiamo parlato un mese fa in *Cittadini & Computer*), e ne cita la sintesi delle raccomandazioni. Si crea dunque un collegamento ideale tra una visione europea e una italiana, ambedue oggetto di discussioni, ma senza dubbio attuali e coerenti, tali da costituire un punto di partenza per qualsiasi progetto concreto.

### La grammatica del cittadino

Il secondo capitolo del Rapporto del CER «La grammatica del cittadino», affronta un nodo centrale del problema: l'alfabetizzazione dei cittadini nei confronti delle nuove tecnologie. L'approccio è realistico, perché gli estensori del rapporto non immaginano un'improbabile diffusione delle conoscenze informatiche e telematiche tra la grande maggioranza degli utenti dei servizi pubblici:

*L'introduzione delle TIC non ha come prerequisito un'alfabetizzazione informatica di tutta la popolazione in contatto con la P.A., perché l'uso di questi strumenti non deve essere obbligatoriamente un uso diretto da parte del cittadino. Infatti, un primo livello di utilizzo delle TIC consiste nell'assistenza fornita ai cittadini da parte di operatori che dispongono di strumenti informatici e telematici, così come previsto nella struttura operativa degli uffici di relazione con il pubblico istituiti nelle amministrazioni dello Stato. La richiesta del cittadino (di informazioni come di servizi) viene raccolta da un intermediario che provvede a tradurla in un input informatico più preciso, che viene poi introdotto nella macchina amministrativa.*

Requisito essenziale di questo meccanismo è l'interconnessione telematica degli uffici, fino a costituire sul territorio dei veri e propri centri di attivazione dello Stato, o Agenzie del cittadino.

Il secondo livello di applicazione delle TIC è invece quello di un utilizzo diretto da parte dei cittadini, singoli o in forma associata, degli

strumenti informatici e telematici. La complessità di questo rapporto diretto è naturalmente maggiore ma anche gli effetti positivi lo sono. In questa prospettiva il campo di azione del cittadino si allarga enormemente, superando gli argini del rapporto burocratico.

Il secondo capitolo, «L'amministrazione pubblica come struttura di servizio» è una lettura approfondita della legge 241/90, del suo stato di attuazione, e delle possibilità di sviluppo offerte da un impiego adeguato delle tecnologie dell'informazione. Nell'insieme si percepisce una visione organica dei problemi che fa ben sperare per il futuro. Conclude il capitolo un esame comparativo della riforma delle amministrazioni e dei rapporti con il cittadino negli USA, Francia e Regno Unito.

Con «La rivoluzione dell'informazione e il collegamento sociale» si conclude il Rapporto. Si analizzano gli aspetti tecnici della comunicazione dalla «convergenza» delle tecnologie, i problemi delle reti fisiche, i protocolli, e non manca un esame di Internet nell'ottica del «collegamento sociale», quello che negli USA viene chiamato «Civic Networking». Proprio partendo dall'esperienza americana e dai progetti per la costruzione della NII (National Information Infrastructure) come servizio universale di comunicazione, il Rapporto CER cerca di disegnare per l'Italia uno scenario possibile, che tenga conto della situazione particolare delle reti e della cultura del nostro Paese.

*La dimensione territoriale che si presta a sperimentare applicazioni di collegamento sociale è quella comunale, provinciale o regionale. È una dimensione tecnicamente definita MAN - Medium Area Network, per differenziarla dalle reti molto circoscritte (le reti localizzate in un ufficio, definite LAN - Local Area Network) o da quelle molto estese (le WAN Wide Area Network che possono collegare tutta una nazione). Per questa dimensione i costi di una sperimentazione di rete sono molto ridotti.*

*La sperimentazione e partecipazione di gruppi di utenti qualificati a livello locale è possibile, anche tenendo presente che esistono già diverse esperienze di reti amatoriali (Fidonet) e di BBS, come meglio illustrato nell'appendice di questo capitolo.*

*Inoltre, esiste già un piano di collegamento tra amministrazioni presentato dall'AIPA, l'Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione. Vi si può aggiungere un'attenzione alla diffusione delle informazioni in un contesto MAN, cioè l'uso di questo tipo di rete da parte di utenti terzi (cittadini, piccole imprese, associazioni).*

E quindi quelle che noi chiamiamo «reti civiche», e che proprio in questo mese stanno decollando in diverse città italiane, possono essere il punto di partenza della nostra infrastruttura nazionale dell'informazione. Di Roma abbiamo parlato in queste pagine, delle altre ci occuperemo presto.

M&amp;S