



Un nuovo modello di programmazione dell' **innovazione**

Assessore Comune Livorno
Dott. Darya Majidi
Mercoledì 3 febbraio 2010



INNOVARE

Innovazione è innanzitutto la definizione di una **chiara strategia di cambiamento**

Innovare richiede quindi la creazione di **un nuovo modello organizzativo**, di una struttura coordinata di relazioni all'interno della quale devono trovare crescita ed opportunità tutti i soggetti che si rappresentano ed operano in un territorio.

Il fine è quello di modernizzare il sistema per aumentarne la **competitività, l'occupazione e l'attrattività** e con essa il benessere sociale, lo sviluppo e la tutela del territorio.

In questo macro contesto il ruolo di un **ente di governo** non può che essere quello di **proporre la definizione della strategia**, stimolare i processi, offrire opportunità e, soprattutto, semplificare le procedure, velocizzando l'azione amministrativa.



INNOVAZIONE

- La definizione di Innovazione si riferisce a:
 - Innovazione strategica o di modello di business.
 - Innovazione di prodotto o servizio (incrementale o radicale)
 - Innovazione di processo
 - Innovazione organizzativa, gestionale o tecnologica
- Innovazione NON è informatizzazione! Le tecnologie sono solo strumenti per attuare l'innovazione.



Le ICT: STRUMENTI INDISPENSABILI

- L'applicazione delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (ICT) costituisce oggi uno strumento indispensabile per attivare processi di innovazione e di partecipazione, all'interno di un disegno complessivo finalizzato all'ottimizzazione di diversi aspetti:
 1. razionalizzazione e semplificazione delle procedure
 2. integrazione delle diverse istanze territoriali
 3. sviluppo economico e culturale.



NUOVO MODELLO INNOVAZIONE?

- Nuovo ?
- MOLTO E' STATO FATTO DALLA REGIONE TOSCANA
- Un grazie a Federico Gelli e Giancarlo Galardi



2010: Quale è la situazione attuale?

MOLTO è stato fatto dalla Regione Toscana, eppure:

- **E' la Società del Digital Divide: solo 48% degli italiani usa internet**
- **I giovani nascono "digitali" (84%), ma gli anziani sono lontani (12%)**
- **La relazione tra cittadino e PA è prevalentemente a sportello**
- **Scarsa reale interoperabilità tra gli enti: è il cittadino che fa da collante**
- **Pochi servizi pubblici online per la vita quotidiana dei cittadini**
- **Le imprese in grande difficoltà e poco innovative**
- **Ma è anche società dei Social Network**



ABITUDINI DIGITALI

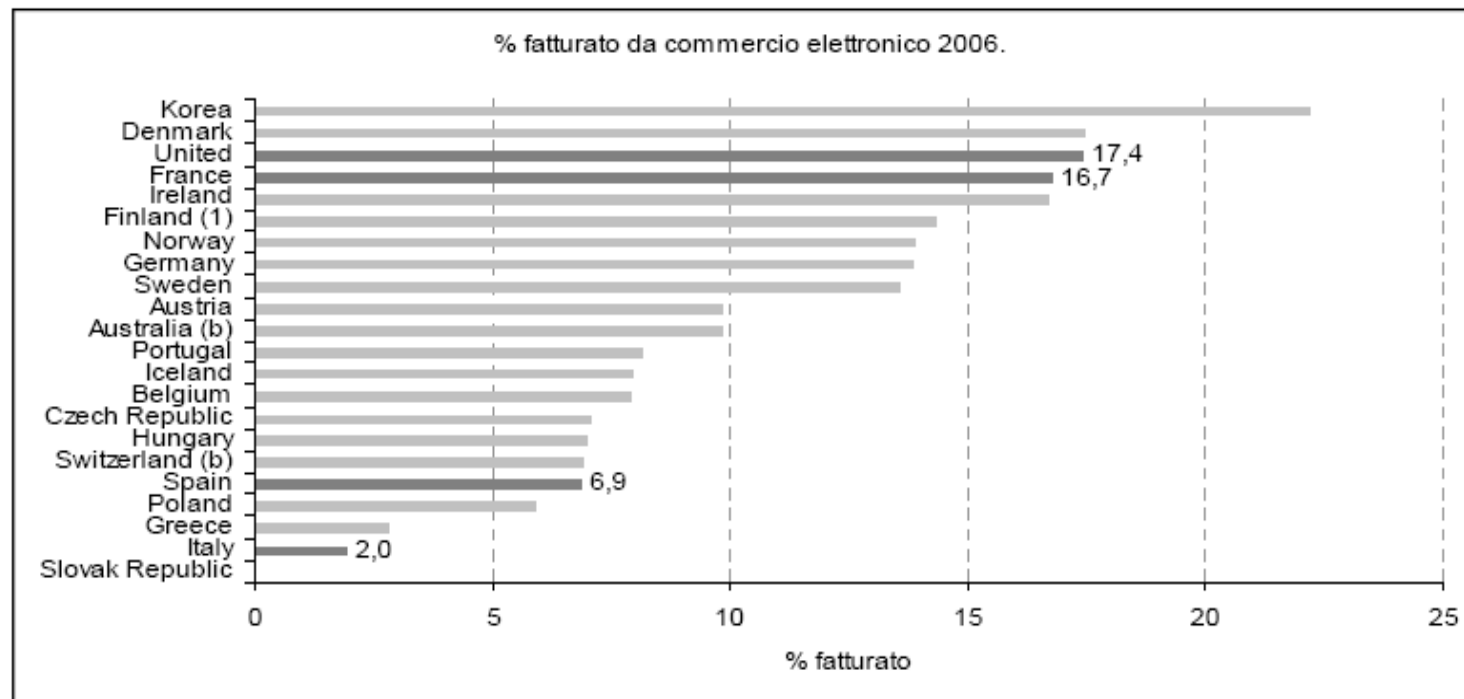
Il problema da affrontare è di natura culturale: in Italia, solo il 53% delle famiglie è dotato di computer (a fronte di una media europea che sfiora il 70%) e il 48% utilizza internet.

	Italia	Francia	Germania	Spagna	Regno Unito	Svezia
Acquisto di beni e servizi	7%	28%	42%	13%	49%	38%
Web banking	13%	40%	38%	20%	38%	65%
Rapporti con la PA	15%	43%	33%	29%	32%	52%
Conduzione Blog	3%	7%	2%	5%	5%	5%
Lettura Blog	12%	25%	13%	18%	16%	32%
Videochiamate	7%	21%	5%	10%	9%	9%
Ricerca info	16%	39%	41%	25%	26%	32%
Prenotazione viaggi	20%	38%	42%	35%	48%	46%
Ricerca di lavoro	7%	17%	16%	12%	20%	22%
Lecture news	17%	22%	21%	27%	37%	45%



ICT LONTANE DALLE IMPRESE

Meno del 60% delle imprese italiane con almeno 10 addetti ha un proprio sito Web (a differenza dell'80% delle imprese tedesche) e meno del 10% vende tramite canale on-line (a differenza del 45% di Germania e Regno Unito), generando solo il 2% del fatturato tramite e-commerce (lontanissimo dal 17% di Francia e Gran Bretagna); meno del 5% acquista on line (a differenza del 30% di Germania e Regno Unito e del 20% della Francia).





2015: Dove vogliamo andare?

Reale Società dell'Informazione e della Conoscenza

- **Identificazione di chiari progetti strategici**
- **Abbattere il digital divide grazie alla offerta di servizi realmente utili**
- **Ridurre i “tempi della burocrazia”**
- **Offrire nuove modalità partecipative ai cittadini e alle imprese**
- **Diminuire i costi interni dell'amministrazione per indirizzare le risorse verso gli investimenti**
- **Aumentare l'efficienza della PA e quindi la competitività della Toscana grazie all'uso delle best practice**



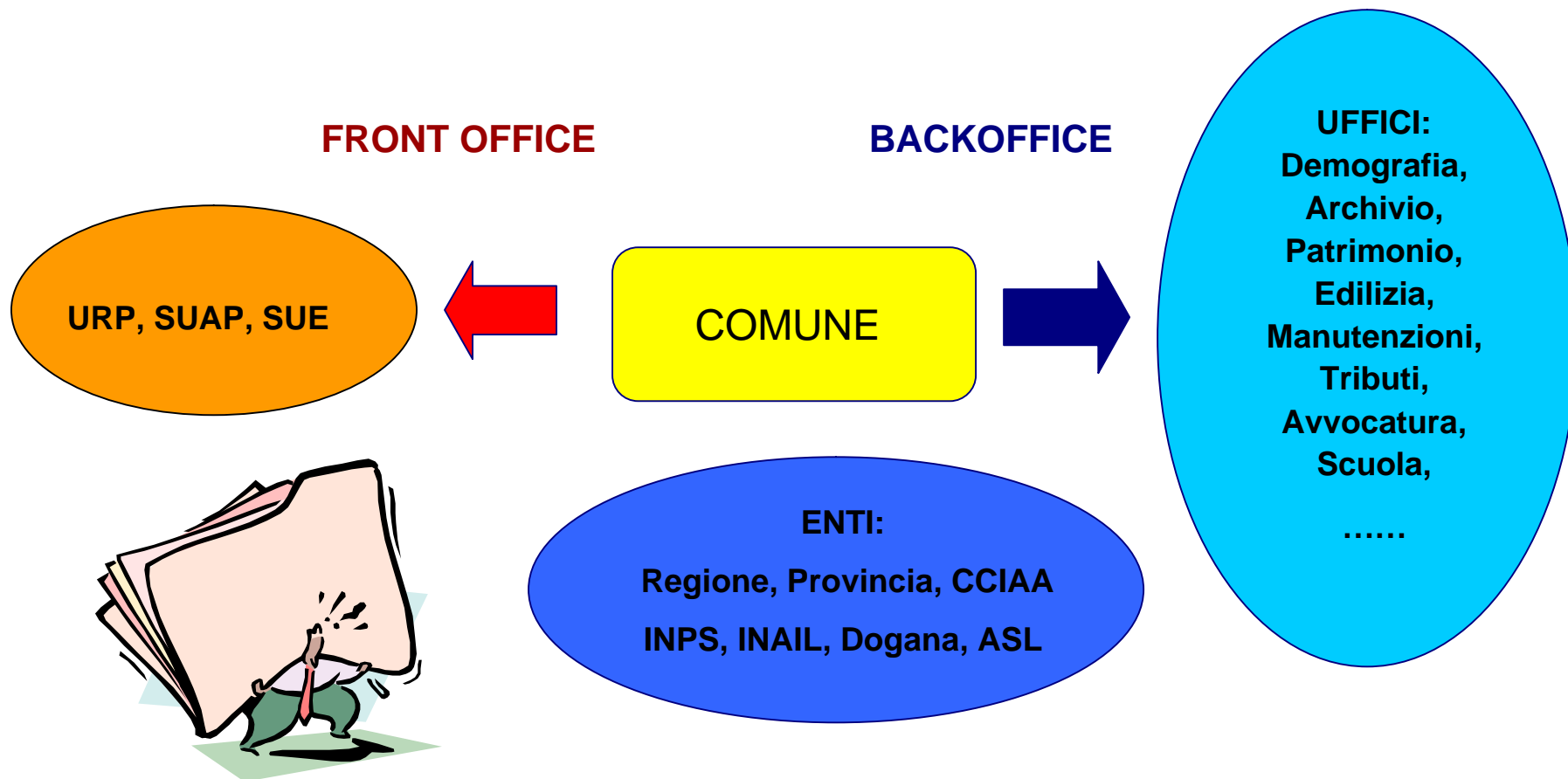
SERVIZI ATTUALI ON LINE

Cittadini: servizi di informazione e di adempimenti di “doveri” che i cittadini hanno nei confronti della PA: pagamenti, richieste, permessi...

Imprese: Sportello Unico Attività Produttive: dichiarazioni obbligatorie che imprese e cittadini “devono” compiere



FLUSSI TIPICI DEL COMUNE





2009: due importanti leggi Regionali

- Legge regionale 23 luglio 2009, n. 40, **semplificazione amministrativa**
- Legge regionale 05 ottobre 2009, n. 54, **Misure per il coordinamento delle infrastrutture e dei servizi per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza.**



IL VERO NUOVO MODELLO

Non dobbiamo solo informatizzare i **DOVERI** che i cittadini e le aziende devono compiere (pratiche, richieste, pagamenti.) ma i **DIRITTI** dei cittadini e delle imprese ad avere una PA efficiente e moderna!

Dobbiamo facilitare la vita dei cittadini e delle imprese con servizi efficienti, integrati facili da usare e ben conosciuti



Legge nazionale Codice dell'Amministrazione Digitale

Sezione II

Diritti dei cittadini e delle imprese

3. Diritto all'uso delle tecnologie.

1. I cittadini e le imprese hanno **diritto** a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni e con i gestori di pubblici servizi statali nei limiti di quanto previsto nel presente codice.



BO: VERSO IL FULL DIGITAL

L'obiettivo deve essere di realizzare un **sistema di integrazione e interoperabilità di applicativi, banche dati e di informazioni** utili alla gestione di servizi legati a pratiche e processi “tradizionali” cui cittadini e imprese sono chiamati ad adempiere, ma soprattutto offrire servizi per il diritto alla cittadinanza digitale.

In ogni ente esistono tutt'ora sistemi “isolati” non comunicati, ma soprattutto Il reale scambio tra enti diversi è ancora lontano



FO: SERVIZI UTILI

Un nuovo modello di innovazione impone l'interoperabilità dei sistemi all'interno dell'Ente e tra esso ed altri Enti, e l'integrazione delle reti e delle banche dati che devono poter comunicare tra di loro per permettere una costante e veloce comunicazione tra cittadini, imprese ed Enti.

**Sinergia di sistemi (anche non omogenei) =
maggiore qualità dei servizi della PA**



Quale innovazione in quali aree?

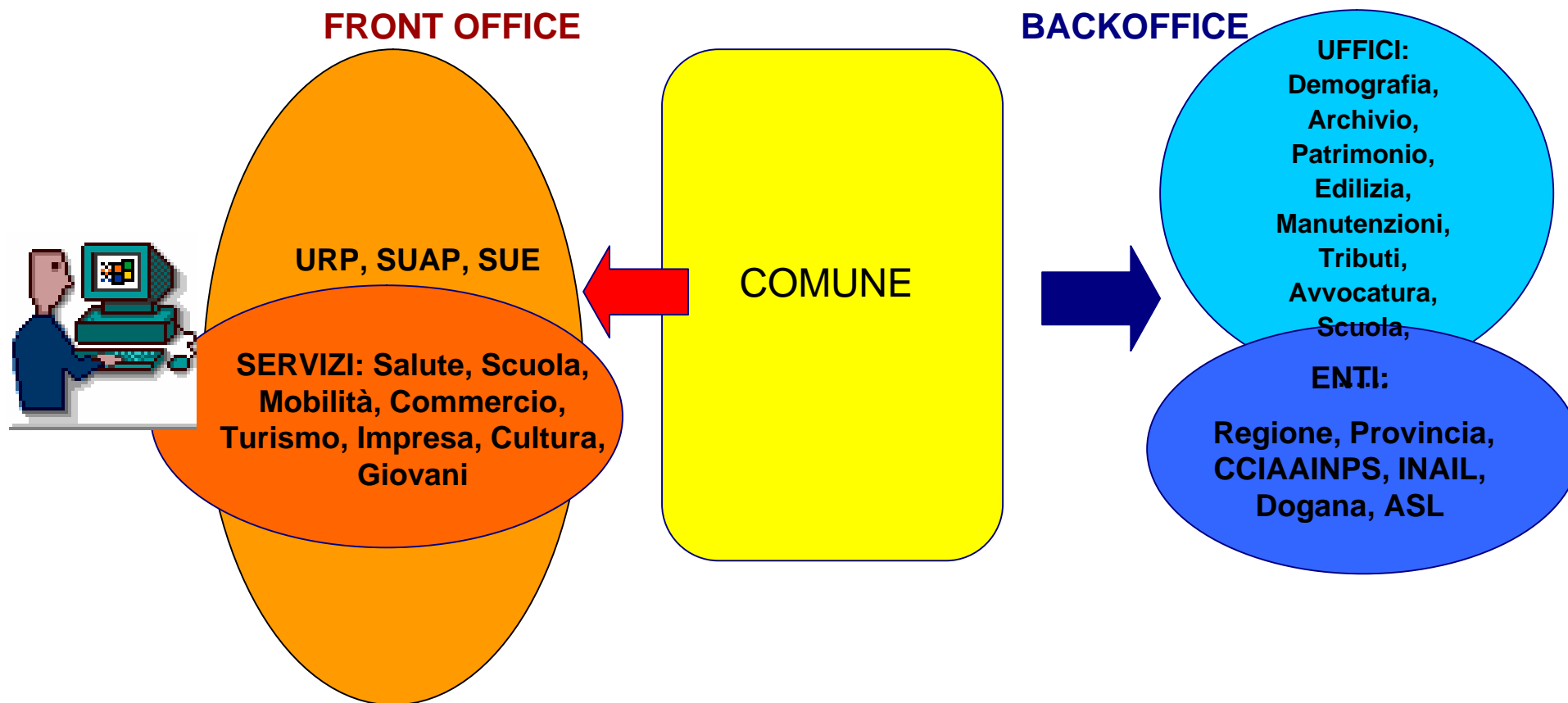
Ø I bisogni reali!

- La Salute
- La Scuola
- La Mobilità
- I Giovani
- La Cultura
- Il lavoro e le Imprese

•



FLUSSI DI COMUNICAZIONE DEL COMUNE





SALUTE: alcuni esempi...

- Ø **connessione in rete di tutti i medici di medicina generale e pediatri di libera scelta del SSN con le ASL e AO ed i cittadini;**
- Ø **digitalizzazione del ciclo prescrittivo (ricetta e certificato di malattia digitali);**
- Ø **realizzazione del fascicolo sanitario elettronico del cittadino;**
- Ø **realizzazione di un sistema articolato a rete di centri unici di prenotazione (CUP) che consentano ai cittadini di prenotare le prestazioni SSN su tutto il territorio nazionale;**



SCUOLA: alcuni esempi...

- ∅ rendere **disponibile internet in banda larga** e in sicurezza a tutte le sedi e classi delle istituzioni scolastiche;
- ∅ semplificare e rendere più dirette le **comunicazioni con le famiglie** (anzitutto da parte delle scuole comunali, ma anche da parte di quelle statali) in modalità multicanale (web, e-mail, sms);
- ∅ **potenziare i sistemi informatici** e i “luoghi” per l’accesso ai servizi comunali (iscrizioni, mensa, pagamenti quote, ecc.);
- ∅ avviare specifici interventi di **alfabetizzazione informatica** per l’ottimale utilizzo del portale dedicato alla scuola.



MOBILITA': alcuni esempi...

- Ø **Infomobilità:** sistema informativo che in tempo reale (via SMS, internet,...) fornisca informazioni su condizioni del traffico, modifiche temporanee alla viabilità, criticità quotidiane della circolazione, con dati e informazioni provenienti dall'Ufficio Mobilità e dalla Centrale operativa dei Vigili urbani e Trasporto Pubblico Locale
- Ø **Istanze dei cittadini:** procedura informatica dei flussi documentali per la gestione di richieste, segnalazioni, esposti da indirizzare, attraverso la Rete Civica, alle Circoscrizioni competenti per un'analisi preliminare.
- Ø **Polizia:** già attivi in dotazione alla Polizia Municipale per il rapido accesso a informazioni utili a cittadini e operatori (indicazioni stradali, gestione emergenze, etc).



CULTURA: alcuni esempi....

- **implementazione del servizio SMS** per gli utenti del sistema bibliotecario e museale e sviluppo di **nuovi servizi WEB** (possibilità di prenotare sale, postazioni internet e servizi in generale);
- ∅ acquisizione e sviluppo dei **lettori ottici** nelle strutture bibliotecarie che consentano di rendere automatica la registrazione dei prestiti ai tesserati e l'autoprestito;
- ∅ attivazione di **spazi web** per la vendita on line dei cataloghi e la prenotazione on line delle visite ai Musei e visibilità eventi e servizi.



LE IMPRESE?

Ø **La competitività delle aziende è strettamente legata al territorio**

Ø Banda larga, condizione **NECESSARIA**

Ø Una PA snella ed efficiente

Ø Una PA connessa con infrastrutture tangibili ed intangibili



TURISMO E COMMERCIO

- Ø **copertura WiFi** di alcune zone del territorio comunale per dare accesso alla rete internet sia ai residenti che ai turisti;
- Ø **percorsi turistici guidati** (attraverso dispositivi anche mobili quali palmari e cellulari);
- Ø **mercati virtuali online.**



LE AZIENDE COSA CHIEDONO?

- Ø Chiara definizione di una strategia regionale per la programmazione e realizzazione di infrastrutture tangibili ed intangibili anche per la creazione di reti di conoscenze e competenze**
- Ø Autorizzazioni e permessi fluide e tempi certi e veloci**



Una grande opportunità da realizzare: LA CARD REGIONALE

Carta digitale per l'accesso a molti **servizi** delle città e chiave di identificazione e accesso a **funzioni amministrative e finanziarie** erogabili dagli Enti collegati in rete con l'Amministrazione (pagamento di servizi scolastici, pagamento servizi trasporto pubblico, multe, permessi ZTL, accesso al sistema dei parcheggi, pagamento e prenotazioni presso le Farmacie comunali, pagamento ingresso ai musei, ecc.).



Altra sfida: E- PARTECIPATION

Sviluppo di **servizi alle imprese e al cittadino** con reale partecipazione da parte degli utenti che diventano **PROTAGONISTI**

I cittadini (soprattutto i giovani) sono **MOLTO** più preparati e maturi di quello che si pensa!

Esempio comunità facebook Terme Corallo (1000 fan in pochi giorni)



Misura della Soddisfazione degli Utenti

Dobbiamo REALMENTE vedere i cittadini e le imprese come i nostri clienti e offrire servizi di QUALITA' con TEMPI corti e snelli

DOBBIAMO MISURARE IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CITTADINI E DELLE IMPRESE CON EFFICACI MODELLI DI MISURAZIONE STANDARD A LIVELLO REGIONALE



Conclusioni

1. Innovazione NON è solo informatizzazione della PA
2. Innovazione è definire in modo chiaro pochi progetti ambiziosi e realizzarli
3. Garantire i diritti dei cittadini e delle imprese a vivere con una PA efficiente e alleata nello sviluppo
4. Misurazione quantitativa della soddisfazione reale degli utenti e non autoreferenzialità



Conclusioni

Rendere operative le leggi regionali 40 e 54
non solo perché è un

DOVERE

dell'amministrazione ma soprattutto perché un

DIRITTO

dei cittadini e delle imprese toscane!