

28 maggio 2014 martedì 9.30 - 11.15



[Presentazione del Convegno nel portale Forum PA](#)

[Guarda la Fotogallery del Convegno](#)

Resoconto - Il cittadino e l’esperienza digitale con la PA - Relatore G. Ceccarelli

Sinergia tra innovazione tecnologica e politiche sociali è il tema centrale del convegno “Il cittadino e l’esperienza digitale con la PA”. Una tra le tante iniziative del Forum PA 2014 svoltasi nella location del Palazzo dei Congressi di Roma.

Attraverso la testimonianza e il contributo dei partecipanti, la riflessione si è animata attorno alle ipotesi di miglioramento dell’esperienza del cittadino nell’uso dei canali telematici, in un’ottica di superamento anche delle difficoltà di carattere culturale, e sulle soluzioni o iniziative intraprese nelle rispettive amministrazioni per migliorare il servizio al cittadino.

La discussione è stata coordinata da Sergio Pillon, dell’Osservatorio Nazionale di telemedicina dell’Azienda ospedaliera San Camillo-Forlanini di Roma. Tra i relatori, Guido Ceccarelli, Responsabile area Portali della Direzione centrale Sistemi Informativi e tecnologici dell’Istituto.

Ceccarelli ha parlato dell’esigenza di un impiego reale della tecnologia in termini di digitalizzazione. Spesso, infatti, si parla di telematizzazione in maniera inappropriata e limitativa, facendo riferimento soltanto ad azioni che prevedono l’utilizzo del personal computer. Ma “telematizzazione” significa cambiare i processi: rendere un servizio telematico dall’inizio alla fine, secondo logiche diverse da quelle burocratiche-amministrative.

A detta di Ceccarelli, sono necessarie tre condizioni al fine di raggiungere tale risultato: un sistema di regole e di norme commisurato alle esigenze della tecnologia, un sistema di “governance” per il controllo e il monitoraggio di tutte le iniziative, il ridimensionamento del “digital divide”.

Il diffuso utilizzo di social, smartphone e tablet ha aumentato la richiesta di telematizzazione dei servizi fruibili anche attraverso questi canali, malgrado esista ancora una porzione di popolazione in difficoltà nell’impiego della tecnologia. L’esperienza dell’Inps, con il rilascio di 15milioni di Pin, di cui 4 milioni a pensionati ultrasessantacinquenni, è un indice rilevante che dimostra l’impatto dell’innovazione tecnologica su 40milioni di utenti. L’Inps gestisce 150 milioni di comunicazioni all’anno attraverso la Pec, con un risparmio, rispetto alla posta tradizionale, di 600mila euro l’anno. Questo, per Ceccarelli, è un esempio di innovazione reale.

Al dibattito, hanno partecipato Federico Calò, Direttore Produzione e Servizi ICT - Cup 2000 Spa, Antonio Cantatore, Direttore Ripartizione Innovazione Tecnologica, Sistemi Informativi e Tlc - Comune di Bari, e Maurizio Carlin, Direzione Programmazione e Controllo - Comune di Venezia.