



# AGENDA DIGITALE RAVENNA

## FOCUS GROUP AZIENDE 3

RAVENNA Sala Maraldi  
19/11/2013





PARTECIPANTI: 11

uditori (3 tecnici del Comune di Ravenna +1 Lepida + Assessore Cameliani)

GENERE: 10 uomini e 1 donna

ETA' MEDIA: 47

NAZIONALITA': italiana

COMUNE / FRAZIONE DI RESIDENZA: Ravenna (6), Gambellara, Godo, Faenza, Rimini, Ferrara

PROFESSIONE: Impiegato (3), libero professionista (2), imprenditore, direttore confcooperative, presidente agci ra-fc, funzionario commerciale, consulente pmi, commercialista

TITOLO DI STUDIO: Laurea (6), diploma (4), master (1).

## Introduzione

Il facilitatore introduce l'intervista di gruppo e l'intero percorso dell'Agenda Digitale partecipato. L'incontro si è svolto in un clima di ascolto e partecipazione.

### **1. Quali sono attualmente gli aspetti positivi che riconoscete nel lavoro del Comune e nei servizi attivati in ambito digitale?**

- Lavoro in una associazione di categoria, noi seguiamo le aziende artigianali. Il comune ha in questo periodo effettivamente promosso politiche di semplificazione, le pratiche che noi svolgiamo sono effettivamente più snelle... Il Comune ha sposato bene le politiche decise a livello statale, che hanno reso dinamico il procedimento. Sono migliorati i tempi per le pratiche e i procedimenti... C'è anche un maggior passaggio di informazioni tra il mio servizio e l'amministrazione...
- Io non me ne intendo particolarmente dei problemi informatici, siamo di fronte ad una rivoluzione che ovviamente coinvolge anche gli enti locali, che devono accelerare. Non sono aggiornatissimo per poter dire a che punto è il mio Comune, ma nell'ultimo incontro a cui ho partecipato sono emerse delle incongruenze che avevano fatto scaturire una serie di indicazioni che hanno affinato gli aspetti procedurali. Noi nel mondo cooperativo siamo abbastanza organizzati in questo senso, e abbiamo un dialogo con il Comune per migliorare i servizi e le procedure, a vantaggio delle attività imprenditoriali. Si dovrebbe creare una maggiore snellezza e creare contatti per far interagire nel creare nuovi accessi e veloci.
- Rispetto ai servizi comunali l'accesso è abbastanza semplice, questo è molto positivo per noi (cartografia soprattutto, che usiamo tutti i giorni).
- C'è difficoltà ad avere risposte e supporto per fare le pratiche on line.
- C'è una grossa carenza comunicativa, le informazioni non arrivano, è difficile avere le informazioni d'uso. A volte hai bisogno e nessuno da mai risposte chiare... nessuno sa mai nulla...
- L'interazione bidirezionale tra cittadino e azienda nelle piccole grandi opere e nella quotidianità già c'è... il fatto che siamo qua indica che almeno c'è la volontà di seguire quest'interazione ... è difficile ascoltare tutti, ma prendendo indicazioni e chiedendo al cittadino si possono migliorare i servizi o pensarli insieme. Per esempio ho visto che ci sono iniziative interessanti per il 2019 in termini di partecipazione, ed ho sentito che hanno avuto importanza per entrare nelle finaliste...
- Noi in azienda siamo giovani e quindi "più usi" delle nuove tecnologie, quotidianamente

uso i siti del Comune per bandi, accesso ai dati e presentazione delle varie pratiche. Io trovo 2 aspetti molto importanti come positivi: gli strumenti in atto avvicinano i cittadini all'amministrazione (ovviamente se non c'è digital divide), soprattutto per quello che riguarda le politiche partecipative... (chat online, customer care...).

- L'altro aspetto è che si semplificano le procedure... per me è già tutto positivo... la prima volta...
- I siti del Comune li trovo chiari anche se frammentati dal punto di vista comunicativo... (aspetto negativo è appunto la comunicazione)... servirebbero vademecum, linee guida per utilizzarli.... anche l'informazione che mi arriva me la devo andare a cercare... il ruolo delle associazioni di categoria è molto importante.
- Il Servizio di Cartografie funziona bene... il Comune ha una ricchezza di dati che devono diventare accessibili a tutti...
- "Rapida" è arrivato a Ravenna prima che in molti altri Comuni
- Il wifi libero libero c'è, era doveroso, ed è comunque un'ottima cosa.

## **2. Quali criticità e quali aspetti negativi?**

- Le piccole ditte sono difficilmente strutturate ed organizzate per accogliere i procedimenti in autonomia, cioè quando arrivano nuovi modi di gestire i rapporti con le pubbliche amministrazioni, come con i servizi on line, fanno fatica. Noi come associazione di categoria in parte possiamo aiutarle, ma non rappresentiamo il 100% delle imprese... per cui quelle che rimangono fuori hanno difficoltà nel gestire le pratiche quotidiane. Quelle un pò più grandi sono meglio organizzate ad accogliere le innovazioni, hanno anche maggiori opportunità di ammortamento dell'investimento che dedicano a queste.
- Non ho una formale delega a esprimermi a carattere ufficiale, il mio contributo è quindi come libero cittadino... Appartengo al mondo associazionistico e abbiamo vissuto l'epoca telematica ancora ante millennio... il primo scoglio era una disomogeneità dei sistemi, ma non è imputabile all'amministrazione comunale. Come qualcuno ha già detto, i cambiamenti all'inizio li abbiamo subito più che richiesti... Per quanto riguarda la categoria che rappresento, i punti di contatto col Comune sono sicuramente limitati rispetto ad altri. Si tratta dei servizi produttivi (Annona) e la Camera di Commercio... io ricordo le prime comunicazioni telematiche con l'annona, sono state traumatiche... non ci fu un adeguato traghettamento da un sistema all'altro.
- La comunicazione del Comune è frammentaria, le informazioni sono in diversi siti e magari non trovi le informazioni che servono a te. Le informazioni bisogna cercarle e non sempre se ne ha il tempo, quindi il ruolo delle associazioni di categoria è molto importante.
- Il sito del comune di Ravenna ha un linguaggio difficile... non capisco dove devo andare? parlano in burocratese.... difficile e poco snello...

## **3. Quali proposte e richieste rivolgete al Comune nell'ambito dell'Agenda Digitale?**

- Un dialogo Comune - aziende c'è, bisogna aumentarlo per snellire le procedure e per risolvere alcuni problemi pratici. Più in generale serve un mutamento culturale nella pubblica amministrazione. La politica dovrebbe creare normative più semplici e meno "brigose". Per esempio il RUE in Germania è di 2 pagine ed è affisso pubblicamente.
- Io rappresento l'ordine degli agronomi e altri ordini. Noi non siamo imprenditori, e non siamo impresa, abbiamo una diversa impostazione e un diverso sistema... Qualcuno sarà più interessato dall'innovazione digitale (i geometri sicuramente ne trarranno vantaggio).

Noi dobbiamo prendere atto che la tecnologia aumenta in modo esponenziale... noi ente siamo stati coinvolti nel processo di digitalizzazione, per me che ho una certa età è più difficile. Nei rapporti col comune ci interessa il collaudo del verde pubblico... per collaudare nuovi spazi verdi il digitale potrebbe aiutarci: invece di uscire dall'ufficio, prendere la macchina, venire a Ravenna negli uffici per firmare il progetto ecc. ecc... se la procedura fosse on line e con una firma digitale si risparmierebbe molto tempo.

- Importante è che non siano meccanismi complicati (i giovani sono più pronti, noi anziani dobbiamo alfabetizzarci e non sempre è facile per tutti adeguarsi...). [Si concorda di legare questo intervento all'esigenza di una formazione digitale continua per le aziende e i liberi professionisti e/o all'alfabetizzazione.]
- Io mi occupo di servizi informativi in un'azienda e lo vedo tutti i giorni cosa richiede come sforzo tecnologico per le aziende (piccole soprattutto). Effettivamente la tecnologia va insegnata, le aziende vanno accompagnate... tra le proposte si potrebbe inserire nell'alfabetizzazione anche un supporto operativo alle aziende. Mi rendo conto che chi non ha una struttura interna è difficile...
- Io propongo un sistema di tutoraggio e non una assistenza generica... spesso ci sono 3 servizi che intervengono su una pratica o una situazione e non sai mai a chi rivolgerti quando hai un problema.
- Propongo di puntare sulla bidirezionalità della comunicazione per la costruzione di politiche e servizi, con percorsi di dialogo come questo. Con strumenti come possono essere il blog, i sondaggi, i social, le chat. Una sorta di co-progettazione di alcuni servizi o politiche. Questi processi hanno il merito di non far sentire il cittadino fuori, di chiamare in causa chi vuole essere chiamato in causa, dare la possibilità di esprimersi e dire la propria... Possono essere banalità, ma ascoltando possono emergere anche idee nuove ed utili.
- Servirebbero linee guida e vademecum per orientarsi nei siti comunali.
- Bisogna puntare sull'adozione di strumenti usabili dai destinatari, non trascrivendo la pratiche cartacea in foglio digitale, ma proprio abbandonando il "burocratese" e dalle competenze e dai linguaggi dell'utente finale.
- Bisogna dare enfasi all'accesso e alla possibilità di intervento sul processo. La semplificazione dovrebbe essere questo: non tanto un sito usabile, ma la possibilità dell'utente di intervenire sul processo per renderlo ottimale. Già da adesso bisogna avere attenzione a costruire procedure che permettano queste cose.
- Bisogna continuare a lavorare sul rapporto imprese - pubblica amministrazione perché lo sportello unico è solo il primo passo. Il secondo è quello di avere accesso a dati utilizzabili, cioè non la cartografia in jpg che non serve a niente, ma dati in linguaggi utili per la programmazione e l'elaborazione.
- Turismo e digitale: in questo campo siamo ancora al microfono e alle cuffie, ma proprio qui dobbiamo essere al passo con l'innovazione globale, perché i turisti che arrivano, o arriveranno nel 2019, avranno le ultime tecnologie!
- Rispetto ai dati e all'open data, bisogna rendere disponibili i dati che l'amministrazione ha, iniziando in modo ragionato. Ovvero più utile possibile!
- Open data... bisognerebbe puntare sulla debolezza che era del cartaceo e trasformarlo in un punto di forza... ogni ufficio dovrebbe imporre di creare dati ai propri dipendenti che possono diventare utili anche ad altri, non solo all'amministrazione... anche per creare applicazioni... C'è un esempio interessante in Lombardia, una intuizione semplice basata sul coordinamento... per avere un unico protocollo di gestione di questi dati... per facilitare il dialogo tra siti e più facilità di accesso.



- Per quanto riguarda l'accessibilità del cittadino... gli strumenti che abbiamo oggi non sono più solo il Pc! Le tecnologie per smartphone e altri... non solo per il turismo ma anche per il sito ufficiale... sono fondamentali. E a tal proposito si può prevedere che uno se è fuori ufficio e ha bisogno di collegarsi... non cercherà tutto ciò che c'è nel sito classico, ma solo qualcosa di pratico e veloce... Quindi è inutile configurare tutto come la versione fissa...
- Bisogna trovare anche un modo offline di proporre meglio ciò che abbiamo on line... Cioè comunicare bene off line per portare ad usare i servizi digitali, per presentarli, per avere nuovi utenti.
- Bisogna avere un piano, una strategia chiara e condivisa. In questo modo le diverse opportunità di finanziamento possono essere indirizzate a cose già individuate ed utili, prioritarie.
- Risolvere alcune incongruenze: è possibile dover pagare la marca da bollo cartacea anche nei documenti online?! Per accedere a un servizio nomine... devo andare di persona ad autenticarmi... poi se accedo al servizio di certificazione online devo stampare andare a comprare fisicamente una marca da bollo e poi andare a consegnare il documento?!?

#### **4. Quali sono i temi veramente prioritari? (2 voti a testa)**

1. Adozione di strumenti usabili dai destinatari perché originati da processi interattivi, dove è possibile l'accesso e il contributo degli utenti finali che diventano co-produttori (10)
2. Investire sul supporto operativo alle aziende per sostenerle nei servizi on line e sull'alfabetizzazione del personale aziendale e dei liberi professionisti (4)
3. Puntare sulla partecipazione e sulla bidirezionalità della comunicazione per la costruzione di politiche e servizi (4)
4. Continuare e migliorare i servizi on line (2)
5. Studiare l'open data in modo da impostare la creazione di nuovi dati e fornirli alle aziende dati già utilizzabili (2)
6. Potenziare Ravenna wi-fi (1)