

Carolina Marco Bellver

Carolina Marco Bellver è responsabile per gli Affari europei del Vice Assessorato per le Telecomunicazioni e la Società dell'Informazione della Regione di Valencia. Con l'assessore alle Politiche delle Risorse Umane, Decentramento e Servizi Tecnologici del Comune di Roma, Lucio D'Ubaldo, l'assessore alle Politiche culturali, della comunicazione e dei sistemi della Provincia di Roma, Vincenzo Vita, l'assessore regionale alla Tutela dei Consumatori e semplificazione amministrativa Mario Michelangeli ha partecipato alla tavola rotonda «Lazio 2010 Nessun cittadino escluso», che si è svolta giovedì in apertura del Festival dell'Innovazione. Qui ha presentato il lavoro svolto dalla Regione di Valencia nella lotta al divario digitale, per la digitalizzazione dell'amministrazione e per la promozione della competitività delle imprese sul fronte dell'innovazione. Ai microfoni di www.romaeconomia.it ha raccontato cosa può fare un'amministrazione pubblica per avvicinare cittadini e imprese e favorire comunicazione, informazione e conoscenza.



Dottressa Marco, il Festival dell'Innovazione è stata un'occasione per interrogarsi e per trovare qualche risposta alla domanda: cosa intendiamo oggi per innovazione? Questa tavola rotonda ha affrontato la questione da un punto specifico, quello del ruolo della pubblica amministrazione nella promozione di pratiche capaci di creare "qualcosa di nuovo" in termini di semplificazione, tecnologie più avanzate, comunicazione e trasmissione delle conoscenze. Qual è l'impegno del Vice Assessorato per le Telecomunicazioni della Regione di Valencia sul fronte dell'innovazione?

Il Vice Assessorato per le Telecomunicazioni sta realizzando il Terzo piano strategico per le Telecomunicazioni avanzate e la Società tecnologica della conoscenza: parliamo quindi di innovazione sia sul piano delle telecomunicazioni per quanto riguarda il rapporto con il cittadino, sia sul piano delle telecomunicazioni corporative, cioè relative a tutta la rete di comunicazione della Regione, ma anche di innovazione nel promuovere la società tecnologica e della conoscenza – e quindi non più soltanto la "società dell'informazione" – sia per le imprese che per i cittadini, e all'interno dell'amministrazione. Quindi innovazione applicata a tutti questi processi nel passaggio dalla società dell'informazione a una società più avanzata.

Cosa è cambiato e cosa cambia ancora nel rapporto tra cittadini (e imprese) e amministrazione? Quali progressi sono stati fatti negli ultimi anni per favorire l'innovazione?

Si è passati dal primo piano strategico, varato nel '96, che dava alla digitalizzazione di tutte le forme dell'amministrazione la massima priorità, ad oggi, quando il centro di tutte le politiche è il cittadino. Adesso abbiamo le infrastrutture: abbiamo l'hardware, abbiamo il software, ora dobbiamo applicare tutto questo ai bisogni dei cittadini. Quindi il vantaggio è prima di tutto per i cittadini, che noi vediamo quasi come dei clienti, perché ci sentiamo in dovere di fornire loro dei servizi: però non solo dei servizi pubblici elettronici, ma anche servizi a valore aggiunto. Nella nostra Regione infatti non si parla più di "amministrazione elettronica", ma di "amministrazione intelligente", capace di anticipare i bisogni dei cittadini, capace di capire quali sono le necessità e offrirle, prima che il cittadino li richieda, nella forma, nella quantità e nella qualità e con tutti i dispositivi più diversi per rispondere al meglio.

Durante la tavola rotonda Lei ha detto una cosa molto interessante per quanto riguarda l'integrazione tra amministrazione pubblica e imprese, che nella Regione Valenciana sono in grandissima parte di medie e piccole dimensioni. Come si è articolata questa collaborazione, e in cosa si è tradotto questo scambio di tecnologie, informazioni, questo lavoro di reciproco supporto?

Noi abbiamo capito che per avere successo nelle sue iniziative la pubblica amministrazione non può procedere da sola ma deve tener conto del "cliente", e quindi tanto delle imprese che del cittadino. Questo vuol dire tener conto dei loro bisogni, vedere qual è la realtà e ricevere il supporto di tutti gli agenti che direttamente o indirettamente vengono coinvolti in questi processi. Quando l'amministrazione intraprende un'iniziativa non è sola: innanzitutto c'è il settore privato delle Telecomunicazioni, informazione e comunicazione che fornisce anche alla Pubblica amministrazione dei servizi. È importante anche capire quali sono i processi, come funziona il settore privato, quindi ricevere il supporto del settore nella realizzazione, anche attraverso le gare d'appalto per realizzare i progetti che compongono Avantic, che ormai sono 59. D'altra parte è importante anche applicare questi processi del settore privato alla pubblica amministrazione, perché ovviamente il settore privato punta molto sul cliente per vendere di più, migliorare il prodotto, migliorare il servizio, la tecnica di marketing. È per questo che l'amministrazione dovrebbe usare da una parte queste soluzioni, da una parte il *customer management relationship*, cioè la gestione del rapporto con il cliente, per capire qual è il profilo di ogni cliente, per sapere come soddisfare i suoi bisogni; dall'altra dovrebbe servirsi di questo modello di capitale-innovazione, cioè vedere passo dopo passo qual è il livello di innovazione dei prodotti, dei servizi della pubblica amministrazione per il cittadino.

Può spiegare a chi ci legge cos'è Avantic?

Avantic è il Terzo piano strategico della Regione Valenciana in materia di telecomunicazioni e società dell'informazione. Consta di due grandi piani strategici: uno è dedicato alle telecomunicazioni avanzate, sia telecomunicazioni ad alta velocità, sia telecomunicazioni a livello corporativo della Regione sia nel rapporto coi cittadini; l'altro è un importante piano strategico dedicato alla società tecnologica e della conoscenza, anche questo composto da tre grosse colonne, ed è il programma dedicato ai cittadini chiamato i-cittadini, il cui scopo è raggiungere il cittadino technoattivo che usa le tecnologie in

maniera personalizzata per i suoi bisogni, sia per lavoro che per la vita di tutti i giorni. Un'altra colonna è per le Pmi che usano le tecnologie in modo personalizzato per i loro bisogni, perché ogni piccola e media impresa è diversa dall'altra, soprattutto quando parliamo di settori diversi (anche questo, lo studio settoriale delle aziende, è un fattore di successo). La terza colonna è la i-amministrazione, cioè l'amministrazione intelligente, o inter-operabile che investe, che fa ricerca per migliorare i servizi.

Quali sono i prossimi obiettivi dell'amministrazione della Regione di Valencia, anche alla luce di questi rapporti di collaborazione con altre città e Regioni d'Europa, di cui il Festival dell'Innovazione ci ha offerto uno spaccato interessante?

Una parte molto importante del Vice Assessorato è proprio Avantic, quindi la creazione di strutture che permettono di lavorare e collaborare con altre Regioni. Partecipiamo a nove progetti europei con altrettante Regioni, con la Regione Lazio abbiamo un rapporto molto stretto, perché ha assunto l'impegno di organizzare la seconda edizione del vertice europeo di inter-operabilità, che è stato realizzato dalla Regione Valenciana nel novembre scorso. Quindi senz'altro è nostro grande interesse promuovere questi rapporti perché capiamo che se ciascuno può provare a essere bravo nel fare delle cose, quando ognuno dà un'idea all'altro si hanno due idee. Se una persona passa un'informazione a un'altra, questa persona, ente, Regione o pubblica amministrazione, processa questa informazione col suo bagaglio e l'informazione diventa conoscenza. Questo è lo scopo, agire con altre regioni dell'Europa per creare valore aggiunto, per creare conoscenza.

Fonte: www.romaeconomia.it