

Le tecno-scorciatoie

Risparmiare
tempo

Il 60 per cento dei grandi Comuni già lo fa, ma gli italiani che li usano sono ancora pochi. Eppure il mondo dei servizi digitali continua la sua corsa: ecco dove stiamo andando

Ci si lamenta delle code negli uffici pubblici o postali e delle perdite di tempo legate a questioni burocratiche ma più dell'80% degli italiani predilige ancora i canali tradizionali per il pagamento di multe, trasporti pubblici, iscrizioni scolastiche, tasse. A rivelarlo è la ricerca dell'osservatorio eGovernment del Politecnico di Milano. Per il futuro, però, la metà degli intervistati è disposta a effettuare pagamenti con modalità alternativa al contante. E il livello di soddisfazione, tra chi già lo fa, è molto alto. Le nuove tecnologie permettono soprattutto di risparmiare tempo. Ma la situazione «digitale» di pubbliche amministrazioni, aziende dei trasporti, commissariati, uffici postali non è la stessa in tutt'Italia: «Abbiamo misurato la digitalizzazione di back office e front office degli enti — commenta Michele Benedetti, direttore degli osservatori eGovernment del Politecnico — e la situazione è eterogenea. I grandi comuni hanno digitalizzato il 60% delle prestazioni per i cittadini, quelli piccoli e medi sono molto più indietro: il 78% ha meno del 20% dei servizi digitalizzati e di questi il 50% ne conta meno del 10%». Tra i servizi maggiormente digitalizzati ci sono quelli anagrafici e quelli legati alle attività produttive. Anche nella sanità la rivoluzione digitale si propone di cambiare la vita ai cittadini. Secondo l'Osservatorio Innovazione Digitale in Sanità il servizio online più utilizzato a oggi è l'accesso alle informazioni sulle strutture sanitarie come reparti, orari, medici, effettuato già dal 26% dei cittadini italiani (+30% rispetto al 2015): si tratta di un servizio informativo di base offerto dalla quasi totalità delle aziende sanitarie. Poi

viene la prenotazione online di esami e visite, utilizzata dal 24% dei cittadini con un aumento del +85% anno su anno.

Ma il problema maggiore, in tutti gli ambiti, è quello della scarsa diffusione delle informazioni: «La maggior parte dei cittadini non è nemmeno a conoscenza dell'esistenza delle prestazioni digitali», aggiunge il professore. A cercare di «risolvere la situazione» è l'Agid (Agenzia per l'Italia Digitale) che per esempio ha appena lanciato insieme al comune di Milano #MilanoDigitale, che consentirà ai cittadini di avere tutti i documenti a portata di mano in un fascicolo digitale personalizzato (disponibile entro l'estate 2017) e, grazie a PagoPA (servizio attivo in tutta Italia) di effettuare i pagamenti elettronici alle amministrazioni.

E pensare che la prossima frontiera sono i robot che, anche nel caso della burocrazia, sostituiranno i servizi «umani» e ci aiuteranno a risparmiare tempo. Xidera, azienda milanese che realizza e gestisce totem touchscreen per ridurre le code in ospedali, pubbliche amministrazioni e università, ha recentemente lanciato Calypso, un sistema che attraverso un chatbot (programma di intelligenza artificiale capace di interagire con gli utenti come farebbe un essere umano) permette di effettuare prenotazioni via Facebook Messenger o Telegram, evitando di telefonare a un call center. Inviando un messaggio in chat si inizia una conversazione virtuale con un bot che consente all'utente di selezionare la prestazione necessaria, oltre alla sede, alla data e all'orario migliori in base alle esigenze. La soluzione sta per entrare in servizio in alcuni grandi ospedali italiani.

Giulia Cimpanelli

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Furti e smarrimenti



**Attese azzerate
La denuncia si fa
(anche) da casa**

1,4 milioni. Sono i furti registrati dalla polizia di Stato nell'anno 2015. I più frequenti sono quelli nelle case (234.726). Seguono i furti di auto in sosta (192.567) mentre i motocicli rubati sono stati 33.894

A chi non è capitato? Ti sono entrati in casa i ladri, hai smarrito il portafogli, ti hanno aperto l'auto o rubato il motorino. La giornata è rovinata. E appesantita dalla lunga attesa dai carabinieri per sporgere denuncia. Ci si accredita alla reception e si attende il proprio turno. Poi ci si siede davanti a un carabiniere che chiede documenti, dati anagrafici, interroga sull'accaduto e lo notifica. A questo punto (oltre a oggetti o soldi) avrai perso anche alcune ore. Non è così noto ma da alcuni anni l'iter può essere snellito grazie a «Denuncia vi@ Web», utilizzabile da tutta Italia.

Basta un accesso a internet e potete avviare l'iter risparmiando tempo perché all'atto della vostra presentazione presso la stazione scelta online troverete una corsia preferenziale, avendo già espletato le precedenti incombenze necessarie.

Analogo servizio è offerto in tedesco per la sola provincia di Bolzano (servizio «Web Anzeige»). Una volta compilata e inviata la denuncia, il sistema rilascia una ricevuta con un codice identificativo e un codice di attivazione, che vanno presentati entro due giorni al commissariato. All'indirizzo indicato arriva un sms di conferma o di rettifica dell'orario e della data dell'appuntamento per sottoscrivere l'atto. Una volta al commissariato o alla stazione dei Carabinieri resta soltanto da stampare il modulo e firmarlo.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Servizi comunali e postali



**Il posto in coda
si può «prenotare»
E pure lo sportello**

10 le persone che sono in coda prima di noi nel momento in cui «Ufficio Poste» ci notifica che è il momento di avvicinarci allo sportello. L'applicazione, inoltre, ci fornisce le indicazioni su come raggiungerlo e la distanza

Le code in posta o negli uffici pubblici sono un incubo per tutti: «perdere» intere mattinate in attesa del proprio turno. In passato il «trucco» era solo uno: recarsi all'ufficio all'alba, sperando che non ci fossero molti altri «mattinieri». Oggi la tecnologia ci viene incontro. Si chiama «Ufficio Postale» l'app di Poste Italiane che permette di prenotare a distanza il posto in coda. La funzione per ora è attiva in circa duemila uffici postali, ma aumenteranno. Per prenotare un numero basta scegliere dal menù l'opzione «Richiedi Ticket» e indicare l'ufficio e il servizio che ci serve. Sull'app si può anche controllare quante persone ci sono davanti a noi: se sono meno di 10 invita a recarsi all'ufficio postale. Se ce ne sono di più, invierà una notifica all'utente al momento opportuno e informarlo sulla distanza. Anche molti enti pubblici danno una mano al cittadino: a Milano è possibile fissare online incontri negli uffici comunali per diversi servizi. Nella Capitale con «Tupassi» si può prenotare il proprio appuntamento con l'operatore di sportello da casa. La maggior parte dei certificati anagrafici, poi, è ottenibile online soprattutto nei comuni di grandi dimensioni. Per l'iscrizione alle scuole primarie e secondarie il Miur ha attivato un servizio digitale per farlo direttamente da casa o dall'ufficio. Anche l'app dell'Agenzia delle Entrate consente di prenotare il ticket per gli sportelli.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Pagamenti



**Soldi express
a enti e banche
in totale sicurezza**

9%

la percentuale di crescita, dal 2015 al 2016, dei pagamenti digitali effettuati in Italia. Quasi un quarto della spesa delle famiglie italiane — 190 miliardi — viene fatto con moneta dematerializzata

I pagamenti digitali sono il tormentone del momento. Anche se in Italia siamo piuttosto indietro rispetto agli altri Paesi europei, la crescita del comparto dal 2015 al 2016 è del 9%. E questi riescono anche a evitarci code agli sportelli o problemi fiscali. Sono ormai oltre 15mila, la quasi totalità insomma, le pubbliche amministrazioni che hanno aderito a «PagoPa», il portale dell'Agenzia per l'Italia Digitale che consente a cittadini e imprese di effettuare pagamenti elettronici a favore di enti pubblici, banche, Poste Italiane e altri istituti di pagamento. L'ente ha un controllo diretto e in tempo reale dello stato di riscossione. Mentre il cittadino si sente tutelato: «Quando questo sistema sarà a completo regime — commenta Benedetti — non ci accadrà più di dire “Ho pagato ma poi mi è arrivata a casa la cartella esattoriale”». Non si tratta di pagamenti online, ma sicuramente è un servizio che fa risparmiare tempo: il portalelettere è diventato 2.0. I clienti oggi possono prenotare per effettuare direttamente da casa o dall'azienda tutta una serie di operazioni finanziarie e anche spedire lettere e pacchi. Ogni postino è dotato di un pos mobile per consentire i pagamenti. Una vera e propria rivoluzione nei servizi perché i clienti possono pagare da casa i bollettini di conto corrente delle principali utenze ed effettuare le ricariche telefoniche o della Postepay.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Medicina



**Il ticket è online
e il referto
arriva in un clic**

62%

La percentuale di associazioni ospedaliere che, a fine 2015, dichiaravano di utilizzare il Fascicolo Sanitario Elettronico, insieme al 43 per cento delle Asl e al 19 per cento degli ambulatori territoriali

Si chiama Cup ed è uno di quegli istituti in grado di «cambiarci la vita». Fisico e telefonico, e anche online. Il Centro Unico Prenotazioni ci permette infatti di riservare le nostre visite mediche specialistiche. Ed è una pratica diffusa ormai in tutti gli ospedali e le Asl d'Italia. Per quanto riguarda il pagamento dei ticket o la ricezione dei referti in formato digitale, invece, la situazione è frammentata. Il fascicolo sanitario elettronico, raccolta online di dati e informazioni che costituiscono la nostra storia clinica, consente di ottimizzare i processi di diagnosi e cura. Anche se per attivarlo bisogna perdere del tempo, una volta superato questo step, però, il fascicolo è online e ognuno può accedervi quando vuole con credenziali personali. Se ci facciamo curare in circuiti ospedalieri connessi, tutto viene caricato sul nostro fascicolo. Non tutti gli ospedali, però, sono «connessi». L'azienda giapponese Fujifilm, per esempio, ha sviluppato la piattaforma «Synapse» destinata al mondo sanitario. Sfruttata per esempio nelle aziende ospedaliere della provincia di Trento, i cui 10 ospedali sono completamente interconnessi, in e in quelli delle province di Modena e Salerno. Infine iniziano a essere tante le Asl che consentono di evitare la coda per pagare il ticket: dall'Emilia Romagna a Milano, da Aosta al Piemonte, è possibile già farlo online.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Trasporti



Abbonamenti e biglietti si comprano grazie a un totem

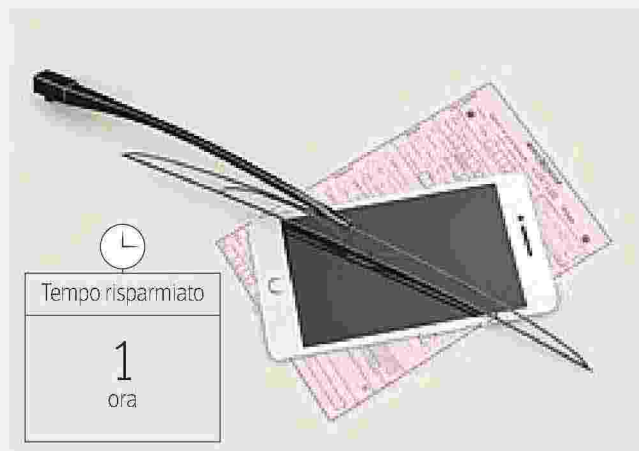
6

I Paesi dove è attiva l'app OpenMove, creata da un team di ragazzi trentini che permette di risparmiare tempo e denaro, acquistando biglietti «digitali» per il trasporto pubblico scontati

Orde di pendolari si ammassano nelle stazioni all'alba il primo giorno del mese. La frustrazione è percepibile: acquistare abbonamenti di treni e mezzi pubblici significava ore di coda in biglietteria. Oggi Trenitalia consente di comprarli online e presentarli al controllore in formato digitale. Per ricaricare l'abbonamento dei mezzi pubblici Atm (a Milano) è sufficiente pagare con carta di credito o Paypal e dopo passare la tessera su uno degli appositi totem presenti a ogni ingresso della metropolitana. Con il nuovo Servizio Trasporti Nfc si può utilizzare lo smartphone come una tessera elettronica Atm: per viaggiare sui mezzi basta accostare il telefono al tornello. Anche l'Atac a Roma consente ai passeggeri di acquistare il ticket con il proprio smartphone. Basterà far vedere ai controllori il messaggio di avvenuta ricezione. A Genova e Firenze, Amt e Ataf permettono di acquistare con un Sms i biglietti per la rete urbana addebitando il costo direttamente sul credito o sul conto telefonico. In Trentino è attivo un sistema di bigliettazione elettronica valido per salire su qualsiasi mezzo di trasporto: bus, metro, treno e funivia. OpenMove è un'app gratuita, pensata e realizzata da un team di ragazzi trentini che permette di risparmiare non solo tempo ma anche denaro, perché i biglietti urbani sono scontati di 10 centesimi e quelli extraurbani del 10 per cento rispetto al costo del ticket cartaceo.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Infrazioni



Pagare la multa e fare ricorso? Tutto sul web

1/3

le multe nel comune di Milano staccate per sanzionare il divieto di sosta nel 2016. La polizia locale ha registrato un calo rispetto all'anno precedente del 5%: il totale delle multe ammonta a 3,5 milioni

Prendere una multa non è piacevole, e se si è costretti a perdere tempo anche per pagare il bollettino l'umore ne risente profondamente. Per fortuna oggi le amministrazioni comunali e la polizia municipale consentono quasi ovunque di saldare il debito anche online. Il dispendio di preziose ore (ed energie) è ancora più alto quando la sanzione è immotivata. Ma ora anche il ricorso al giudice di pace si può presentare online. Il servizio consente a tutti, cittadini e avvocati, di attingere informazioni sullo stato dei procedimenti e, tramite l'accesso alla banca dati del software ministeriale SIGP (sistema informatico giudici di pace per gli affari civili), di compilare online un ricorso in opposizione a sanzione amministrativa o un ricorso per decreto ingiuntivo con la relativa nota di iscrizione a ruolo. Per evitare le multe e non perdere tempo a cercare le macchinette (e la moneta) per il biglietto per la sosta esistono app che consentono di pagare da smartphone. Da EasyPark a Cycero, passando per Phonzie quasi ogni grande comune ne è ormai dotato. E se il Telepass consente di risparmiare tempo sulle code ai caselli autostradali la sua app Pyng rileva immediatamente la tua posizione. Non resta che selezionare la targa e impostare la durata della sosta. Il sistema pagherà l'importo preciso in base al tempo di sosta evitando anche l'«incubo del biglietto scaduto».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

LE APP PER TAGLIARE I TEMPI DELLA BUROCRAZIA

400
ore

Le ore in fila ogni anno in Italia

5
mesi

I mesi della nostra vita corrispondenti



QURAMI

Con Qurami scarichi il ticket di attesa che trovi negli uffici pubblici sullo smartphone ed eviti la coda



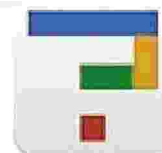
POSTE ITALIANE

Per pagare i bollettini, spedire una raccomandata o tracciare la spedizione di un pacco tramite lo smartphone



AUTOCERTIFICO

Permette di dichiarare il possesso di titoli e requisiti, senza bisogno di richiedere un foglio in municipio



PA RISPONDE

L'app PA Risponde ha un motore di ricerca a cui fare le domande che rivolgeresti a un funzionario pubblico



MUNICIPIUM

È l'app del comune, di cui offre informazioni in tempo reale e permette anche di pagare le multe



EASY PARK

L'app per pagare il parcheggio con lo smartphone

Corriere della Sera / Mirco Tangherlini

