

Intervista a **Marco Baccaglioni**
Direttore Generale del Comune di Brescia

Brescia inclusione digitale

a cura di **Lisa Cesco**, giornalista

L'inclusione digitale non può essere intesa soltanto come disponibilità di strumenti o capacità tecnica di utilizzo, ma richiede lo sviluppo di competenze critiche, consapevolezza dei rischi, capacità di orientarsi tra informazioni, piattaforme e servizi. Partendo da questa convinzione il Comune di Brescia ha avviato nel 2025 il progetto *Brescia inclusione digitale*, che si è sviluppato con iniziative per promuovere un uso sano, sicuro e consapevole delle tecnologie, e sostenere azioni di facilitazione digitale rivolte alla cittadinanza, in particolare alle fasce più esposte al divario digitale, in una logica di inclusione sociale ed equo accesso ai servizi. Ne abbiamo parlato con Marco Baccaglioni, direttore generale del Comune di Brescia.

Brescia inclusione digitale si è declinato su diversi contesti di intervento, coinvolgendo dai più piccoli agli adolescenti, dalle famiglie agli anziani, attraverso laboratori, serate formative, punti di facilitazione digitale. Cosa evidenzia questa esperienza?

Il percorso nasce dalla consapevolezza che la trasformazione digitale incide in modo sempre più profondo sulla vita quotidiana, sulle relazioni, sull'accesso ai servizi, sui processi educativi e sulle forme di partecipazione sociale. È fondamentale, quindi, che il cittadino possa conoscere le potenzialità e i servizi della Pubblica amministrazione in ambito digitale, e sia messo nelle condizioni di poterne fruire in modo semplice e accessibile. Ad esempio i Punti di facilitazione digitale, attivati nelle biblioteche delle diverse zone della città per promuovere l'alfabetizzazione in questo ambito, hanno accolto finora oltre 300 bresciani, confermando il bisogno diffuso di accompagnamento, in particolare delle persone anziane. Anche per que-

Marco Baccaglioni (nella foto) è laureato in Economia e Commercio all'Università di Brescia. Ha conseguito i Master in *Business Administration* e in *Procurement innovativo nel paradigma delle smart cities*. Da luglio 2023 è direttore generale del Comune di Brescia.



sto si è deciso di proseguire nell'autunno 2026 l'attività degli sportelli, che rappresentano non solo un servizio tecnico di supporto, ma anche un presidio sociale di prossimità.

Quali sono le maggiori difficoltà incontrate dai cittadini?

L'utilizzo degli strumenti di autenticazione, che sono stringenti perché devono soddisfare i requisiti di sicurezza digitale. Per l'utente, ad esempio, il cambiamento periodico di password, come avviene con la carta d'identità elettronica, può risultare complicato, ma è indispensabile per la protezione dei dati personali e per mettere al riparo da possibili truffe o altri illeciti. Il tema della cybersicurezza resta assolutamente prioritario.

La transizione digitale interessa anche l'ambito sociosanitario di competenza del Comune. A quali strumenti state lavorando?

La nostra comunità si spinge verso la longevità, un traguardo che porta con



Immagine BAMSphoto tratta dal volume *Brescia uno sguardo senza tempo sul centro storico della città*, BAMS 2025.

sé anche maggiori fragilità e nuovi bisogni. Per questo è importante rafforzare l'autonomia delle persone, anche le più anziane, riducendo le disuguaglianze digitali e assicurando l'accessibilità ai servizi della Pubblica amministrazione. Sul fronte delle progettualità, invece, stiamo lavorando alla "cartella sociale" del cittadino, uno strumento unificato e digitale che raccoglie i bisogni sociali della persona, raccordandoli con i servizi. Si tratta di un progetto nazionale, sviluppato sotto l'egida ministeriale: la garanzia di infrastrutture nazionali con sistemi digitali diffusi è essenziale per assicurare la sicurezza dei dati, e per lavorare alla standardizzazione di processi e procedimenti, con l'obiettivo di semplificare e sburocratizzare.

Si parla anche di un "Fascicolo del cittadino" in cui confluiranno molteplici informazioni, anche quelle sanitarie. Di cosa si tratta?

Anche questo progetto va nella direzione di unificare e far dialogare le diverse informazioni disponibili, per superare la logica di frammentazione tipica del cartaceo. Il Fascicolo del cittadino ospi-

“ La trasformazione digitale incide in modo sempre più profondo sulla vita quotidiana, le relazioni, l'accesso ai servizi, i processi educativi e le forme di partecipazione sociale.

terà un ampio ventaglio di dati, dalla dichiarazione dei redditi alla Tari, dai servizi comunali attivati fino al Fascicolo sanitario elettronico, in una logica di integrazione che offrirà nuove funzionalità ai cittadini. Un percorso di transizione importante, che vorremmo compiere entro la fine dell'attuale mandato amministrativo.

L'Intelligenza artificiale è approdata anche nella pratica amministrativa comunale?

Sì, l'IA viene già utilizzata come supporto nelle attività amministrative, ad esempio la stesura di deliberazioni e la ricerca di informazioni, per rendere efficiente il lavoro di elaborazione dei dati. Il digitale è un settore su cui stiamo investendo, anche con la formazione del personale apicale.

Siamo davanti a un cambiamento culturale che dovrà coinvolgere sia i cittadini che la Pubblica amministrazione: l'obiettivo è valorizzare le potenzialità dell'IA, per aprirsi al nuovo scardinando visioni ormai obsolete, mantenendo però quel pensiero critico che è garanzia irrinunciabile di un suo corretto utilizzo. ■