

L a t e n d e n z a

Metà degli utenti della rete non sa che cosa sia Troppi gli esclusi. Ma per l'80% dei cittadini può aiutare a migliorare la qualità dei servizi

Piace Internet nella P.A. Soprattutto se semplifica i rapporti con la burocrazia

MASSIMO GORGA - Sociologo ricercatore

ANCORA POCO NOTE LE POTENZIALITÀ DEL MEZZO. SCARSE LE RICHIESTE DI SPAZI AUTOGESTITI E DI PARTECIPAZIONE ALLE SCELTE DELLE AMMINISTRAZIONI

Un elevato interesse e un giudizio positivo nei confronti delle nuove tecnologie quali fattori capaci di innovare i servizi e accelerare il cambiamento delle pubbliche amministrazioni: è quanto emerge dall'indagine Censis - Unicab, su un campione di 1.400 cittadini, realizzata per il Forum P.A. 2000.

L'interesse dell'opinione pubblica nei confronti del progressivo miglioramento della Pubblica Amministrazione sembra trovare nelle opportunità offerte da Internet il mezzo più idoneo e più efficace proprio in un periodo in cui la semplificazione amministrativa - inserita nel contesto più ampio di federalismo e decentramento dei poteri dallo Stato agli Enti locali - non compare più ai primi posti dei programmi politici. Il federalismo, pur restando un'entità incompiuta e astratta, non suscita reticenze e acquisisce consenso tra i cittadini-utenti.

Per l'80% degli intervistati Internet può aiutare le pubbliche amministrazioni a migliorare la qualità dei servizi, contribuire, cioè, a realizzare concretamente e compiutamente quelle riforme di semplificazione rese operative negli ultimi anni, rendere più diretto il rapporto con il cittadino,

ridurre, o eliminare del tutto, i tempi di attesa per usufruire di prestazioni o ottenere autorizzazioni. La rete, insomma, quale chiave dell'innovazione amministrativa.

Prescindendo dalla concreta esperienza e dalla conoscenza che gli intervistati dichiarano di avere - a fronte di circa 9.500.000 di attuali utenti della rete, 5.000.000 non sanno cosa sia Internet e quali servizi offra - il giudizio positivo e l'entusiasmo dimostrato verso le nuove tecnologie va ricondotto sia all'interesse nei confronti dell'innovazione che, nell'ultimo anno, ha coinvolto l'opinione pubblica, sia all'attenzione, a volte esagerata, che i media hanno dedicato e dedicano quotidianamente alle nuove tecnologie. Pur se la gran parte dei cittadini mostra un elevato interesse verso di esse, sono ancora troppe le barriere che ne precludono l'accesso: scarsa familiarità con i computer, mancanza di competenze, costi eccessivi.

L'analisi dei risultati mostra in maniera evidente l'elevato potere discriminante che assumono le variabili relative al titolo di studio e in parte alla condizione professionale nell'approccio alle potenzialità delle nuove tecnologie.

All'elevarsi del titolo di studio corrisponde una crescita della convinzione delle possibilità di Internet in chiave innovativa; con l'abbassarsi del titolo di studio aumenta decisamente la percentuale di coloro che non sanno esprimere giudizi rispetto alle potenzialità di Internet: il 27% ha conseguito al massimo la licenza

elementare, il 14% possiede la licenza media. Chi non sa cosa sia Internet ha conseguito al massimo la licenza elementare, è pensionato e vive nel Sud del Paese.

Gli utenti di Internet si collegano soprattutto da casa, 9,2%, e dal luogo di lavoro/studio, 7,0%. Una percentuale minore utilizza Internet sia in casa che fuori casa (4%). L'utente di Internet è in prevalenza un maschio, di età compresa tra i 18 e di 34 anni, in possesso del diploma di scuola media superiore, residente nel Nord o nel Centro Italia. La ricerca di informazioni costituisce l'utilizzo primario di Internet, l'invio di e-mail risulta sviluppato tra i lavoratori dipendenti, la pubblicazione di pagine web in proprio è la componente essenziale delle prestazioni di lavoro autonomo.

Coloro che non escludono di utilizzare Internet, gli utenti potenziali, sono circa trenta milioni. Tredici milioni di essi non trovano o pensano di non trovare negli attuali contenuti presenti in rete motivi di interesse, undici milioni lamentano mancanza di competenze.

Sono circa otto milioni gli italiani che non utilizzano e prevedono di non utilizzare Internet in un prossimo futuro: la maggioranza, cinque milioni, non sa cosa sia Internet e quali servizi offra, gli altri non dispongono di rete telefonica.

Dalle risposte fornite alla domanda sui mezzi per rendere più facile l'accesso alle informazioni e ai servizi delle pubbliche amministrazioni, l'ottimismo e l'entusiasmo nei confronti di Internet

viene ricondotto su binari più realistici e concreti. Le preferenze, infatti, rispecchiano nell'ordine i livelli di familiarità con le tre tecnologie più diffuse: televideo (21%), servizi telefonici (17%), Internet (13%).

Ma quali servizi dovrebbe offrire la Pubblica Amministrazione tramite Internet? Gli intervistati auspicano un miglioramento delle relazioni già esistenti. Ecco quindi che il 45% chiede strumenti per svolgere a distanza pratiche amministrative, il 44% strumenti per effettuare i pagamenti, il 42% sollecita informazioni su procedure e pratiche amministrative, il 41% vorrebbe avere maggiori informazioni sulla propria città e sul territorio.

Se dalle richieste dei cittadini traspare una notevole dose di pragmatismo - prima di valutare le possibilità offerte dalle nuove tecnologie è necessario migliorare l'attuale offerta di servizi attraverso una organizzazione più pronta ed efficiente -, è pur vero che non si riescono a prefigurare le possibilità offerte dalle nuove tecnologie in campi di applicazione che esulano dal rapporto consolidato con la Pubblica Amministrazione. Non sono molti, infatti, coloro che richiedono strumenti per esprimere giudizio proposto sui servizi forniti, strumenti per partecipare alle scelte delle amministrazioni e alle decisioni prese, spazi autogestiti a disposizione dei cittadini o delle associazioni locali.

Negli ultimi anni la Pubblica Amministrazione ha cercato di semplificare l'accesso dei cittadini ai propri servizi. Per molte delle innovazioni introdotte, però, non si è raggiunto il pubblico più vasto. La ricerca evidenzia una carenza di conoscenza da parte dei cittadini imputabile in parte alla fase di sperimentazione e regolamentazione delle innovazioni stesse. Lo strumento più conosciuto è la carta di identità elettronica, di immediata comprensione perché riconducibile ad un documento già esistente.

Gli strumenti capaci di innovare i servizi delle Pubbliche Amministrazioni sono a disposizione. La capacità di utilizzare al meglio la rete è un fattore che genera valore aggiunto, non solo in termini strettamente economici - si pensi al notevole risparmio sui conti pubblici - ma anche in termini di popolarità e autorevolezza.

Se si intende sviluppare un

compiuto e funzionale decentramento dei poteri, dallo Stato agli Enti locali, un federalismo sollevato dalle ambiguità che ne hanno viziato le definizioni ed i discorsi in questi anni, un federalismo inteso quale metodo di partecipazione diretta che avvicini i cittadini allo Stato e alle istituzioni, è auspicabile iniziare accelerando il processo di modernizzazione delle Pubbliche Amministrazioni, offrendo non solo servizi più efficienti e adeguati alle esigenze del cittadino, ma anche una concreta possibilità di accesso per tutti, limitando i tradizionali fattori di esclusione e marginalizzazione quali il livello di istruzione e l'appartenenza geografica.

COSI' IN RETE: CHI E PER QUALE SCOPO

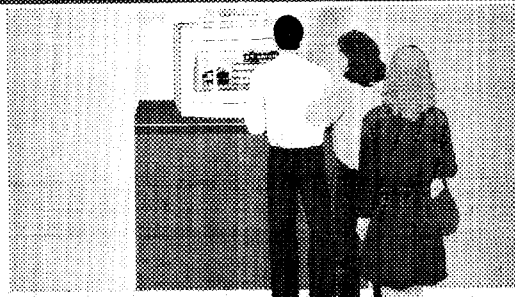
PRINCIPALE USO DI INTERNET	Ricerca informazioni	E-mail	E-commerce	Pubblicazione pagine Web	Totale utenti
Dipendenti pubblici	25,1	23,5	21,9	30,2	22,3
Dipendenti privati	28,7	32,9	34,4	32,1	27,7
Autonomi e professionisti	17,9	17,1	15,5	22,6	16
Studenti	18,5	18,2	15,8	11,3	22
Casalinghe	1	2,9	6,1	-	2,7
Pensionati	5,6	3,5	5,6	3,7	6,7
Altro	3,2	1,9	-	0,1	2,6
Totale	100	100	100	100	100
% sul totale utenti	91,4	72,6	10,4	17,7	100

QUANTI CONOSCONO LE INNOVAZIONI NELLA P.A.

	Nord	Centro	Sud	Totale
Firma digitale	32,3	30	23	28,7
Carta di identità elettronica	45	43,6	38	42,4
Sistemi di voto elettronico	34,1	32,9	26	30,9
Centri unificati di prenotazione	35,2	30,1	19	28,6
Borsellino elettronico	12,2	13,6	8,1	11,0



Fonte: Indagine
Censis-Unisab 2000

QUALI SERVIZI E CONTENUTI DEVE OFFRIRE LA P.A. TRAMITE INTERNET (val in %)

Strumenti per svolgere a distanza pratiche amministrative	45,4
Strumenti per effettuare i pagamenti alle amministrazioni	44,3
Informazioni sulle procedure e pratiche amministrative	41,6
Informazioni sulla città	41,4
Strumenti per esprimere giudizi o proposte sui servizi forniti	35,7
Strumenti per partecipare alle scelte amministrative e alle decisioni di volta in volta prese	32,3
Spazi autogestiti da cittadini o da associazioni locali	29,7