

## la ricerca

4

## Autocertificazione, risparmiati 1800 mld

Un risparmio di oltre 1800 miliardi pari a 32.000 lire in meno per ogni italiano. In tre anni la riforma della Pubblica Amministrazione su autocertificazione e autentiche di firma ha più che dimezzato il costo (calcolato sulla base del tempo speso) sostenuto dai cittadini per la burocrazia «spicciola». I dati sono stati resi noti dal ministro della Funzione pubblica Franco Bassanini.



## Sicurezza, «tavolo» governo-Autonomie

Nascerà ufficialmente il 15 giugno il tavolo di concertazione tra Governo, Regioni, Province e Comuni sui problemi della sicurezza e dell'immigrazione. La proposta è venuta - in Conferenza unificata - dal ministro per gli Affari regionali Agazio Loiero ed è stata subito accolta. Il 15 partiranno anche i «tavoli» di concertazione su Dpef e Finanziaria e sulla verifica dei Dpcm di trasferimento delle risorse.

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

## La tendenza

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

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.

Precedendo 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 il 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 nuove tecnologie.

COSÌ 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

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 po-

tenzialità 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 colle-

gono 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 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 preve-

## 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

dono 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 pro-

## INFO

## Indagine Censis-Unicab

L'indagine Censis-Unicab presentata al recente Forum della Pubblica Amministrazione tenutosi a Roma è stata condotta nel periodo dal 10 al 13 aprile scorso su un campione di 1.400 individui. Il campione è rappresentativo della popolazione adulta (18 anni e più) residente in Italia, articolato per sesso, età, area geografica e titolo di studio. Metodo utilizzato: interviste telefoniche assistite da computer (metodo C.A.T.I.). Numero di interviste realizzate: 1406.

pria 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 giudizi o proposte 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 costi 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.

## UNIONE EUROPEA

## Urban II, l'Anci al governo: «Più tempo ai Comuni per i progetti»

ALDO MUSCI



L'Unione europea non dimentica la questione urbana, anzi dà nuovo impulso alle politiche di risanamento delle città, come dimostra la nuova versione del PIC (programma di iniziativa comunitaria) URBAN approvato dalla Commissione di Bruxelles per il ciclo 2000-2006. La scelta è obbligata, date le cifre e le caratteristiche dei processi di inurbamento. Come è noto, infatti, circa il 20% della popolazione della Ue vive in grandi conurbazioni di oltre 250mila abitanti; un altro 20% risiede in città di medie dimensioni che contano da 50mila a 250mila abitanti; mentre il 40% dimora in piccoli centri che ospitano dai 10mila ai 50mila abitanti. Nel precedente ciclo di programmazione 1994-1999 la Comunità ha finanziato progetti in 116 zone urbane per un ammontare di circa 900 milioni di euro, coinvolgendo una popolazione di circa 3,2 milioni di persone in tutta Europa.

Lo ha ben presente anche l'Anci che, per bocca del suo presidente, ha recentemente sollecitato il Governo ad accordare alcune concessioni e ad assumersi precisi impegni in materia di politiche per la città in vista dell'imminente pubblicazione del bando del programma URBAN II. Nella lettera inviata da Leonardo Domenici al ministro dei

Lavori pubblici si chiede infatti:

a) la dilazione sino a 90 giorni del tempo assegnato ai Comuni per presentare i progetti specifici;

b) l'inserimento dei lavoratori socialmente utili come primi destinatari delle opportunità occupazionali derivanti dagli interventi previsti da URBAN;

c) il finanziamento statale di alcuni programmi innovativi e di particolare importanza per le città italiane.

Tali richieste si inseriscono nella complessa architettura del PIC, peraltro caratterizzata da alcune significative novità rispetto alla precedente versione, su cui è opportuno soffermarsi.

**Le caratteristiche del nuovo URBAN**  
Il PIC URBAN II è rivolto ad un numero esiguo di città. Nel nostro paese saranno coinvolte soltanto 8 realtà. Apparentemente le potenzialità del nuovo programma sembrano dimezzate rispetto al passato. I finanziamenti assegnati a ciascun intervento, tuttavia, sono più corposi, mentre si registra una maggiore duttilità nella considerazione dell'area ammissibile. Sulla base degli orientamenti elaborati dalla Commissione di Bruxelles si possono indicare le seguenti tipologie di aree am-

missibili su cui attivare il programma:

a) una porzione di territorio comunale (centro storico);

b) una porzione di territorio (periferie);

c) una zona appartenente a più Comuni limitrofi (la cui popolazione complessiva non superi i 20mila abitanti);

d) un'area costituita da porzioni di Comuni non confinanti, ma riferibili ad un contesto omogeneo (in questo caso dovrà essere limitato a non oltre 5 il numero delle municipalità coinvolte).

**Criteri di ammissibilità**  
La Commissione indica 9 parametri (elevato tasso di disoccupazione di lunga durata, scarsa attività economica, notevole povertà ed emarginazione, esigenza specifica di riconversione territoriale, forte presenza di immigrati e profughi, basso livello di istruzione ed elevata percentuale di abbandono scolastico, elevata criminalità, andamento demografico precario, ambiente particolarmente degradato) per individuare le aree urbane in crisi suscettibili di rientrare negli interventi di URBAN.

Affinché i progetti presentati dai Comuni siano ritenuti ammissibili, occorre che almeno tre dei suddetti parametri siano soddisfatti in relazione

all'area oggetto dell'intervento proposto. Al termine dell'attuazione del progetto dovranno risultare evidenti i risultati. Risultati che dovranno apparire sostanziosi ed apprezzabili.

A tal fine, la Commissione ha posto l'accento sul carattere strategico che il programma deve assumere, sulla trasferibilità da un'area all'altra delle esperienze positive compiute e dei risultati raggiunti, nonché sulla fattibilità amministrativa degli interventi e dei progetti. Quest'ultimo elemento, soprattutto, deve essere tenuto in grande considerazione dai Comuni nella loro attività progettuale, giacché gli aspetti della gestione e della realizzazione operativa degli interventi saranno ritenuti decisivi ai fini della selezione delle proposte presentate. In concreto, i progetti dei Comuni dovranno tradurre il concetto di fattibilità nelle seguenti caratteristiche:

a) robustezza dell'ente gestore;

b) esperienza acquisita;

c) livello di definizione della programmazione degli interventi;

d) ingegneria finanziaria messa in campo;

e) addizionalità di risorse previste (i finanziamenti comunali dovranno incidere del 30% sul totale).

L'innovatività degli strumenti assegnati al pro-

getto (tecnologie avanzate) sarà, infine, l'elemento decisivo nel processo di selezione degli 8 interventi che saranno attuati a livello nazionale.

**Tempi, scadenze e finanziamenti**

Tempi e scadenze appaiono molto stretti in base al regolamento. Dal momento della pubblicazione del bando da parte degli Stati nazionali, i Comuni interessati disporranno soltanto di 60 giorni per presentare il proprio progetto. Di qui la necessità di una messa a punto tempestiva delle idee progettuali, di qui anche la citata richiesta dell'Anci di allungare i tempi sino a 90 giorni per dare un po' di respiro in più agli Enti locali.

Quanto alle risorse, bisogna ricordare che URBAN è finanziato congiuntamente dalla Comunità e dai singoli Stati membri. Per il periodo 2000-2006, gli è stato assegnato uno stanziamento complessivo da parte del FESR (Fondo Europeo di Sviluppo Regionale) pari a 700 milioni di euro.

Ricordiamo che le principali informazioni sui progetti e programmi comunitari di interesse dei comuni sono diffuse attraverso il "Giornale dei Comuni", notiziario telematico realizzato da Ancitel e consultabile all'indirizzo Internet <http://netweb.ancitel.it/s.base/giornale.cfm>.

