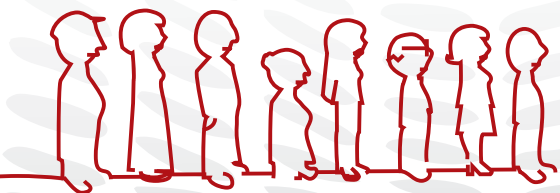


dalla fila al mouse



NUOVE FORME

DI ACCESSO

AI SERVIZI DELLA

PUBBLICA

AMMINISTRAZIONE

REPORT DI RICERCA

(A cura di Flavio Merlo - Università Cattolica di Milano)





INDICE

Introduzione	pag. 4
---------------------	---------------

1	L'agenda digitale di Regione Lombardia...	pag. 5
1.1	Il campione	pag. 6
1.2	I servizi on line e off line in Lombardia	pag. 8
1.3	Le modalità di accesso	pag. 13
1.4	La Carta Regionale dei Servizi (CRS)	pag. 16
1.5	Il caso di studio: Monza	pag. 18
1.5.1	Una breve, intensa storia	pag. 18
1.5.2	I punti di miglioramento	pag. 20
1.5.3	Perché puntare sulla CRS	pag. 21

2	La ricerca. CRS e accesso ai servizi nei Comuni lombardi	pag. 22
2.1	Coordinate metodologiche	pag. 22
2.2	I risultati	pag. 24
2.2.1	Il profilo degli intervistati	pag. 24
2.2.2	I comportamenti	pag. 26
2.2.3	Timori e attese	pag. 33

Conclusioni	pag. 37
--------------------	----------------

Introduzione

L'obiettivo di modernizzare il nostro Paese, promuovendo le potenzialità offerte dagli strumenti digitali, può e deve diventare un'occasione di crescita e sviluppo per tutti.

In questo contesto la Pubblica Amministrazione riveste un ruolo fondamentale: essa, infatti, divenendo più efficiente, trasparente e in grado di offrire ai cittadini, ma anche alle imprese, una migliore accessibilità ai servizi, può essere il volano di questa vera e propria rivoluzione.

L'attuazione di tale obiettivo passa sia attraverso la semplificazione delle norme e la cancellazione di farraginose procedure burocratiche, sia attraverso l'impiego di strumenti tecnologicamente avanzati che consentono di ottenere servizi di maggiore qualità, risparmiando tempo, denaro e fatica.

La Lombardia è oggetto di un importante investimento infrastrutturale relativo alla diffusione della banda larga. Questo sforzo consentirà di ampliare ulteriormente i servizi che potranno essere forniti digitalmente dalla P.A. e da altri soggetti (imprese, enti no profit, ecc) e, insieme, migliorarne enormemente la qualità intrinseca, sia in termini di velocità che di efficienza.

Oggi, la crisi economica rende urgente ottimizzare l'impiego delle risorse; occorre agire sui processi di lavoro, sui loro costi e sui tempi dell'amministrazione pubblica per ottenere la massima efficacia ed evitare inutili sprechi; in questa prospettiva, l'implementazione di tecnologie digitali è sicura garanzia per incrementare l'efficacia dei servizi e per ridurre la spesa pubblica, sia con risparmi diretti (carta, spazi...) che indiretti (tempo, efficienza...).

Le Associazioni lombarde di tutela dei consumatori - Adiconsum, Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino e Unione Nazionale Consumatori - esprimono soddisfazione per il fatto che Regione Lombardia abbia indicato la semplificazione e la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione come uno degli obiettivi principali della IX legislatura, istituendo anche un assessorato ad hoc.

Da qui, la decisione delle Associazioni di affiancare Regione Lombardia nell'attuazione delle azioni innovative intraprese attraverso il progetto “**Informati@zziamoci**” che ha lo scopo di sviluppare attività di formazione e di informazione rivolte ai cittadini consumatori ed utenti al fine di rimuovere gli ostacoli che derivano dal cosiddetto *digital divide*.

L'accessibilità e la fruibilità dei servizi digitali esistenti (Posta Elettronica Certificata, Carta Regionale dei Servizi, Servizi on line, Fascicolo Sanitario Elettronico, ecc...) renderanno i consumatori-utenti sempre più protagonisti nei rapporti con la PA, sviluppando in loro un nuovo approccio agli uffici pubblici e alle loro procedure. Le lunghe code agli sportelli saranno sostituite dal leggero scorrere del mouse e la ridondante logica degli allegati per cui ad ogni documento corrisponde un qualche altro atto lascerà posto alla compilazione on line di tutto ciò che serve per aprire e chiudere una pratica.

Il report di ricerca, pertanto, si colloca all'interno di un progetto complesso e articolato dove le occasioni formative si affiancano all'indagine empirica e la progettazione degli strumenti divulgativi si incrocia con i dati statistici relativi allo stato dell'arte dell'Agenda Digitale Lombarda. La diversità dei linguaggi e la diversificazione delle opportunità, però, non devono trarre in inganno; lo scopo è unico e unitario: promuovere e sostenere una cultura dove le nuove *life skills* del cittadino possano declinarsi anche nei rapporti con la PA.

1. L'Agenda Digitale di Regione Lombardia



L'Agenda digitale, il decreto varato ieri dal Governo, è anche una *road map* esecutiva per centrare gli obiettivi che l'UE ha fissato nell'ambito delle 7 iniziative faro per la crescita dell'economia al 2020

(28 gennaio 2012, pag.11 del "Corriere della Sera")

Mettendo insieme i dati territoriali già in nostro possesso e quelli di queste rilevazioni, risulta che circa 3.733.000 cittadini lombardi possono fruire di servizi con la CRS.

(28 gennaio 2012, sito web della DG "Semplificazione e Digitalizzazione" della Regione Lombardia, risultati della rilevazione "Modalità di accesso ai servizi erogati dagli enti locali")

L'assessore alla Semplificazione e Digitalizzazione della Regione Lombardia Carlo Maccari rappresenterà le Regioni italiane nella cabina di regia per l'attuazione dell'Agenda Digitale Italiana (Adi), creata dal ministro per lo Sviluppo Economico Corrado Passera. (...) "Quella dell'Agenda digitale - ha dichiarato Maccari - è una delle sfide più importanti che il nostro Paese deve affrontare, se si vuole iniziare a parlare di crescita e sviluppo invece che di crisi, come in questi giorni ci ha ricordato il commissario europeo Neelie Kroes. Da questo punto di vista mi fa piacere portare il nostro contributo al dibattito, forti dell'Agenda Digitale Lombarda che, primo caso in Italia, abbiamo presentato nelle scorse settimane con numerose iniziative già messe in campo". Tra i primi interventi vanno ricordate le iniziative per abbattere il *digital divide*, con l'impegno di portare la banda larga sul 99,7 per cento del territorio regionale entro il 2013.

(19 aprile 2012, <http://www.semplificazione.regione.lombardia.it>)



La digitalizzazione dei servizi non è uno dei tanti interventi che possono migliorare la Pubblica Amministrazione (PA), essa è la strada maestra che il nostro Paese deve intraprendere quale strumento per la crescita e lo sviluppo. Regione Lombardia ha iniziato a percorrere questa via già da alcuni anni, quando, introducendo la Carta Regionale dei Servizi ha avviato un processo che, oggi, trova particolare attenzione e impulso. Il report consente di fare il punto di questo processo e permette di individuare puntualmente quanti e quali servizi vengono erogati dagli enti locali lombardi utilizzando modalità on line (attraverso, ad esempio, i siti web) oppure off line, cioè indipendentemente dall'uso della rete (ad esempio, servizi bibliotecari, accesso a piattaforme ecologiche...) e analizza quali sono le chiavi di accesso di quelli on line, che, in alcuni casi sono libere, mentre in altri prevedono l'impiego della CRS o di strumenti di identificazione personalizzati. I dati presentati e commentati nel report sono stati forniti dalla Direzione Generale "Digitalizzazione e Semplificazione" di Regione Lombardia, che, nel 2011, ha avviato una rilevazione su questi temi. La prima fase è terminata il 29 luglio 2011: 1.073 sono stati i Comuni lombardi che hanno validato la scheda.¹

¹ Poiché i dati sono stati forniti direttamente dai Comuni, è possibile che essi contengano degli errori che la Direzione Generale "Digitalizzazione e Semplificazione" della Regione Lombardia non ha potuto individuare e correggere.

Lo scopo della rilevazione, giunta ora alla seconda fase, è duplice: sul versante istituzionale, vuole fornire indicazioni di *policy* al legislatore; su quello amministrativo, intende mettere a disposizione della popolazione lombarda le informazioni raccolte in un’ottica di semplificazione, accesso e trasparenza. In questo modo, tutti i cittadini (ma anche le imprese e gli altri soggetti interessati) possono consultare in tempo reale quali servizi sono forniti dagli enti locali e, di conseguenza, accedervi.

Complessivamente, al 29 luglio 2011, i Comuni che hanno partecipato alla rilevazione dichiarano di erogare 7.572 servizi, di cui:

- 5.094 servizi on line a consultazione libera;
- 687 servizi on line cui si accede con userid e password;
- 979 servizi on line cui si accede con la CRS;
- 378 servizi on line cui si accede con userid e password oppure con CRS;
- 434 servizi off line con CRS.

Nei paragrafi che seguono analizzeremo dettagliatamente questi dati cercando di farne emergere non solo la dimensione quantitativa, ma anche quella di merito; l’obiettivo è fornire una fotografia completa, valida e attuale delle pagine già scritte nell’ “Agenda Digitale Lombardia”.

1.1 Il campione

Tutti i 1.546 Comuni della Regione Lombardia sono stati invitati dalla DG “Semplificazione e Digitalizzazione” della Regione Lombardia a collegarsi on line mediante CRS per compilare il questionario.

Tabella 1.1 - Comuni che hanno aderito all’indagine per Provincia (v.a. e %)

Provincia	Comuni nella Provincia	% Comuni che hanno risposto all’indagine
BG	244	72,1
BS	206	57,8
CO	162	78,4
CR	115	95,6
LC	90	98,9
LO	61	86,9
MB	55	78,2
MI	134	41
MN	70	67,1
PV	190	37,9
SO	78	91
VA	141	78,7

Fonte: ns elaborazioni su dati DG “Semplificazione e Digitalizzazione” della Regione Lombardia

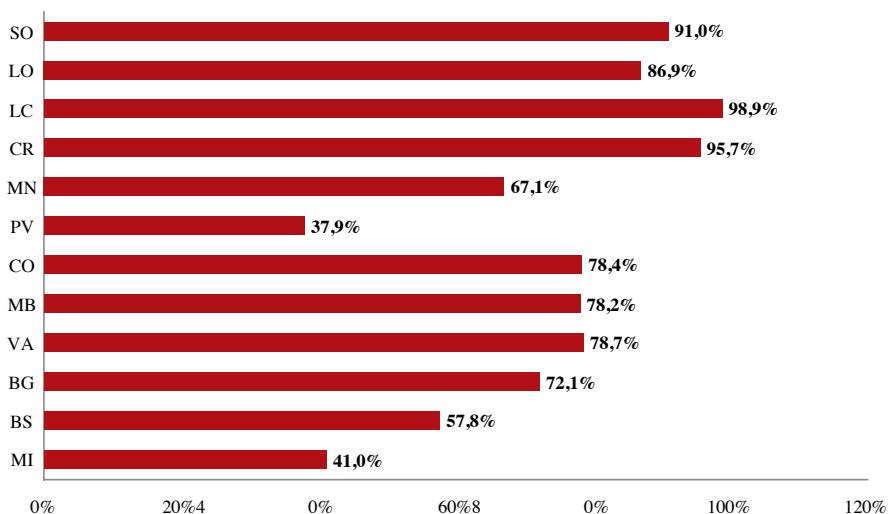
La scelta di questo metodo di rilevazione è stata ponderata e ha fornito indicazioni interessanti rispetto alla familiarità – indubbiamente da promuovere! – di questo strumento all’interno della pubblica amministrazione locale. Sono stati 1.073 (69,4%) i Comuni che hanno collaborato fattivamente fornendo i dati su cui svilupperemo le nostre riflessioni (Tabella 1.1). Nell’ordine,

valuteremo il grado di diffusione dei servizi on line e off line forniti dalla PA, le loro modalità di accesso e, in particolare, l'utilizzo della CRS quale strumento privilegiato per fruire dei servizi dei vari enti locali.

La provincia che ha risposto con maggiore partecipazione è stata quella di Lecco (98,9%), seguita da Cremona (95,6%) e Sondrio (91%); i territori che hanno collaborato meno sono stati Pavia (37,9%) e Milano (41%) che non hanno raggiunto la soglia del 50%. Quali siano le ragioni che hanno generato questi risultati è difficile a dirsi: dalla "pigrizia" dei potenziali compilatori all'assenza di servizi coerenti con le finalità della rilevazione che ha scoraggiato la comunicazione di informazioni. Sicuramente, i Comuni più piccoli sono generalmente più sensibili a rilevazioni come quella proposta in quanto più attenti alle azioni di *policy* regionali e, per questo, più disponibili a coinvolgersi in progetti e sperimentazioni che possano incrementare la loro offerta di servizi. Infatti, se osserviamo il Grafico 1.1, notiamo un legame inverso tra ampiezza delle Province (popolazione) e compilazione delle schede. Leggendo il grafico a barre dall'alto (Sondrio) verso il basso (Milano), notiamo che al crescere della popolazione tende a diminuire la percentuale del numero di Comuni che hanno risposto; fanno eccezione la provincia di Mantova e, soprattutto, quella di Pavia, che presentano percentuali decisamente inferiori rispetto al trend degli altri territori. Infatti, i dati della Tabella 1.3 evidenziano come in queste due Province sia bassa la quota di popolazione raggiunta dai servizi on line e off line.

Complessivamente, da queste osservazioni, è possibile ipotizzare – ma è solo un'ipotesi – che alla rilevazione hanno risposto soprattutto i Comuni che hanno realmente implementato le modalità di accesso qui analizzate, il che significa che i dati disponibili forniscono un profilo discretamente esaustivo dello stato dell'arte in Lombardia.

Grafico 1.1 – Comuni che hanno risposto all'indagine per grandezza (dalla più piccola alla più grande) della Provincia



Fonte: ns elaborazioni su dati DG "Semplificazione e Digitalizzazione" della Regione Lombardia

1.2 I servizi on line e off line in Lombardia

Sono 5.490.971 i cittadini lombardi, pari al 55,9% dell'intera popolazione, che possono fruire di servizi on line (con o senza CRS) e off line (con CRS) messi a disposizione dalla Regione e dagli enti locali. Il 48,8% (4.793.682 persone) fruisce di servizi on line, il 24% (2.362.509 persone) di quelli off line con CRS (Tabella 1.2).

La Tabella 1.3 permette di analizzare nel dettaglio i dati evidenziando le percentuali, provincia per provincia, di quante persone possono fruire delle varie tipologie di servizio. Rispetto all'intera popolazione lombarda e sulla base dei dati rilevati, la provincia con la percentuale maggiore di popolazione che beneficia di servizi on line e off line è quella di Lecco (100%), seguita da Cremona (96,3%) e da Sondrio (96,1%).

Chiude la classifica Milano (16%), preceduta – ma con un percentuale assai più elevata – da Pavia (56,6%) e Bergamo (60,5%). Il dato del capoluogo incide molto sul dato medio (55,9%) in quanto il numero di abitanti residenti nella provincia di Milano è di poco inferiore ad un terzo dell'intera popolazione lombarda; tale peso contribuisce non poco ad abbassare la media complessiva.

Rispetto alla tipologia dei servizi, quelli on line sono fruibili da una quota maggiore di popolazione; tuttavia, se in provincia di Cremona il *gap* tra le due tipologie è notevole (quasi il 70%), in provincia di Pavia il divario scende al 15%. Sul totale, la modalità on line ha un valore più che doppio (48,8%) rispetto a quella off line mediante CRS (24%).

Tabella 1.2 - Popolazione che fruisce di servizi per tipologia di erogazione e per provincia (v.a.):

Provincia	Popolazione	Popolazione che fruisce di servizi on line e off line	Popolazione che fruisce di servizi on line	Popolazione che fruisce di servizi off line con CRS
BG	1.087.204	657.369	566.594	268.091
BS	1.242.923	772.495	681.714	274.049
CO	590.050	420.709	306.811	186.216
CR	362.061	348.508	339.419	96.028
LC	337.912	337.912	329.428	184.708
LO	225.825	212.842	141.927	49.232
MB	840.711	745.297	728.248	288.575
MI	3.12.3205	499.813	446.753	237.778
MN	412.606	284.373	232.044	105.485
PV	544.230	307.893	270.145	187.518
SO	182.709	175.609	140.633	39.906
VA	876.705	728.151	609.966	444.923
Totale	9.826.141	5.490.971	4.793.682	2.362.509

Fonte: ns elaborazioni su dati DG "Semplificazione e Digitalizzazione" della Regione Lombardia

2 Occorre sottolineare che tra i Comuni monitorati mancano alcune grandi città come Milano e Brescia che non hanno partecipato all'indagine.

Tabella 1.3 – Quote di popolazione complessiva della provincia che fruisce di servizi on line e off line per modalità di erogazione e per provincia (v.a.)

Provincia	Popolazione	% di popolazione che fruisce di servizi on line e off line	% di popolazione che fruisce di servizi on line	% di popolazione che fruisce di servizi off line con CRS
BG	1.087.204	60,5	52,1	24,7
BS	1.242.923	62,1	54,8	22
CO	590.050	71,3	52	31,6
CR	362.061	96,3	93,7	26,5
LC	337.912	100	97,5	54,6
LO	225.825	94,2	62,8	21,8
MB	840.711	88,6	86,6	34,3
MI	3.12.3205	16	16	7,6
MN	412.606	68,9	56,2	25,6
PV	544.230	56,6	49,6	34,5
SO	182.709	96,1	77	21,8
VA	876.705	83,1	69,6	50,7
Totale	9.826.141	55,9	48,8	24

Fonte: ns elaborazioni su dati DG “Semplificazione e Digitalizzazione” della Regione Lombardia

Tabella 1.4 – Quote di popolazione che fruisce di servizi per modalità di erogazione e per provincia sul totale di persone che possono fruire di servizi on line e off line (v.a. e %)

Provincia	Popolazione che fruisce di servizi on line e off line	% di popolazione che fruisce di servizi on line	% di popolazione che fruisce di servizi off line con CRS
BG	657.369	86,2	40,8
BS	772.495	88,2	35,5
CO	420.709	79,2	44,3
CR	348.508	97,4	27,5
LC	337.912	97,5	54,7
LO	212.842	66,7	23,1
MB	745.297	97,7	38,7
MI	499.813	89,4	47,6
MN	284.373	81,6	37,1
PV	307.893	87,7	60,9
SO	175.609	80,1	22,7
VA	728.151	83,8	61,1
Totale	5.490.971	87,3	43

Fonte: ns elaborazioni su dati DG “Semplificazione e Digitalizzazione” della Regione Lombardia

La Tabella 1.4 permette di approfondire il precedente dato prendendo in esame solo la popolazione che fruisce realmente delle due tipologie di servizi. Ovviamente, in questo caso il valore delle quote percentuali cresce, ma resta il divario tra la prima tipologia di servizi e la seconda, il che conferma la distribuzione complessiva già descritta a commento della Tabella 1.3. Le Province di Monza-Brianza (97,7%), Cremona (97,4%) e Lecco (97,5%) presentano percentuali che sfiorano il 100%

ovvero la quasi totalità della popolazione che fruisce di servizi on line e off line ha la possibilità di accedere ai servizi per via telematica; rispetto a questa tipologia di accesso, è sicuramente buono il dato relativo di Milano e provincia (89,4%). Merita una riflessione particolare il caso di Lodi. Infatti, se sommiamo i valori della terza e della quarta colonna della Tabella 1.4, il risultato è generalmente superiore a 100%; ciò è coerente con il fatto che esistono fasce più o meno ampie di popolazione che godono contemporaneamente di entrambe le modalità di accesso. In questo contesto, Lodi rappresenta un'evidente eccezione. Se è vero che la popolazione complessiva della provincia che fruisce di servizi è pari al 94,2% (cfr. Tabella 1.3), è curioso che solo il 66,7% di questa può utilizzare servizi on line, mentre il 23,1% di quelli off line con CRS. Probabilmente, siamo in presenza di un territorio in cui a Comuni che hanno sviluppato solo la modalità telematica si affiancano realtà che operano quasi esclusivamente off line. Rispetto alla modalità di accesso off line occorre sottolineare un elemento molto importante: i costi di implementazione e di gestione di questa tipologia di servizi sono decisamente superiori a quelli dei servizi on line, che richiedono un pc in rete ed un operatore che monitora il corretto funzionamento del programma. Attivare un servizio off line significa installare lettori di smart-card (nel nostro caso della CRS) laddove il servizio viene erogato, monitorarne puntualmente il funzionamento e intervenire sollecitamente in caso di imprevisti legati ad un cattivo uso della stessa tecnologia. La Tabella 1.5 offre una panoramica dei servizi erogati con le due tipologie di fruizione. I servizi di riferimento sono stati accorpati in 17 funzioni generali, che rappresentano le macro-categorie definite dalla Regione Lombardia con cui raggruppare i servizi erogati dalla PA e censiti nell'indagine; considerati puntualmente, l'insieme di questi servizi supera le 120 unità. Premesso che la maggior parte dei servizi collegati alla funzione di trasparenza sono erogati on line dagli enti locali in ottemperanza all'obbligo di legge, è assai interessante analizzare un paio delle altre funzioni che fungono da macro-categorie. Di seguito riportiamo quali servizi sono stati inseriti in due tra le funzioni più gettonate: i "Servizi off line con CRS" (Schema 1.1) e i "Servizi demografici, Statistica" (Schema 1.2).

Tabella 1.5 - Numero Comuni che dichiarano di erogare servizi nelle funzioni (v.a.)

Funzione	N° servizi di riferimento	Servizi erogati	Funzione	N° servizi di riferimento	Servizi erogati
Trasparenza	9	635	Elettorale	4	109
Cultura biblioteche	6	315	Edilizia privata	9	91
Servizi demografici, Statistica	23	290	Servizi sociali	4	77
Servizi off line con CRS	13	283	Servizi per l'edilizia	4	72
Gestione economico finanziaria, Tributi e amministrazione del patrimonio	12	218	Servizi territoriali	2	61
Attività produttive	8	160	Servizi cimiteriali	5	30
Istruzione, diritto allo studio	6	142	Manifestazioni eventi sport e cultura	3	21
Polizia locale, Protezione civile	13	142	Servizi per l'impiego	2	11
Servizi per il commercio	6	117			

Fonte: ns elaborazioni su dati DG "Semplificazione e Digitalizzazione" della Regione Lombardia

Dallo Schema 1.1 si evince quanto variegato sia l'impiego della CRS in modalità off line; si va dalla tessera bibliotecaria alla casa dell'acqua passando per la distribuzione dei sacchi della

raccolta differenziata e l'ingresso alle piattaforme ecologiche. La CRS, pertanto, si rivela un prezioso strumento di identificazione del cittadino e, insieme, valida e semplice chiave di accesso ad una lunga serie di prestazioni di pubblica utilità.

Schema 1.1 – Elenco servizi accorpati nella funzione “Servizi off line con CRS”

Attivazione Carta Sconto Benzina
Bike sharing
Casa dell'acqua
Controllo accesso postazioni internet
Distribuzione sacchi raccolta differenziata
Dote Scuola Regionale - supporto compilazione domande
Ingresso piattaforma ecologica
Pagamento mensa scolastica
Rilascio PIN e PUK per CRS
Sportello supporto prenotazioni sanitarie
Tessera bibliotecaria
Verifica pagamento mensa scolastica
Voucher sociali

Non necessariamente collegata alla CRS è la funzione “Servizi demografici, Statistica”, dove convergono addirittura 23 servizi. Si tratta delle tradizionali prestazioni che il cittadino richiede all'Ufficio anagrafe del Comune: certificazioni che attestano una serie di requisiti, ma anche la possibilità di denunciare o dichiarare importanti eventi che riguardano il singolo e la sua famiglia. Naturalmente, al crescere della sensibilità dei dati, deve aumentare anche il livello di protezione dell'accesso; in questo senso, l'utilizzo della CRS fornisce tutte le garanzie necessarie. Poter usufruire di questi servizi on line è sicuramente occasione per risparmiare tempo e ottimizzare risorse sia per il cittadino che per la PA.

Schema 1.2 – Elenco servizi accorpati nella funzione “Servizi demografici, Statistica”

Anagrafe estesa
Autocertificazione precompilata
Cambio residenza - domicilio
Certificato Cittadinanza
Certificato di matrimonio
Certificato Esistenza in vita
Certificato Nascita
Certificato Residenza
Certificato Stato Civile
Certificato Stato di famiglia
Certificato Stato Libero
Consultazione dei propri dati anagrafici ed elettorali
Consultazione avanzamento pratiche anagrafiche
Consultazione dati statistici della popolazione
Copia integrale di registro di stato civile
Denuncia Morte
Denuncia Nascita
Dichiarare il cambio di indirizzo
Dichiarazioni sostitutive di atto notorio
Richiesta accesso agli atti amministrativi
Richiesta assegnazione numero civico
Stampare autocertificazioni precompilate
Storico Variazioni Domiciliari

1.3. Le modalità di accesso

Dopo aver analizzato, nel primo paragrafo, quanti sono i Comuni che hanno aderito all'indagine e qual è la quota di popolazione che fruisce dei servizi messi a disposizione on line e off line e aver esplicitato, nel secondo paragrafo, quali sono le prestazioni che vengono effettivamente erogate, entriamo nel merito delle modalità di accesso.

Tabella 1.6 – Servizi erogati per modalità di fruizione e popolazione raggiunta (v.a. e %)

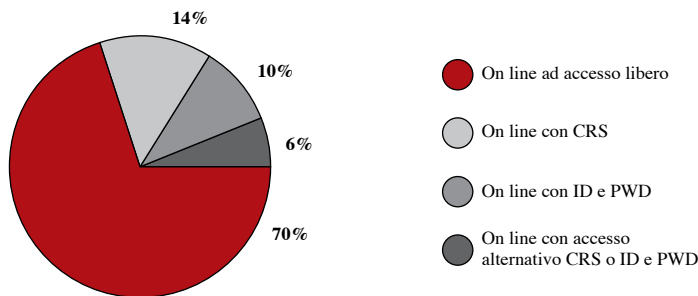
Totale servizi erogati	7.572	Popolazione complessivamente raggiunta da servizi on line e off line	5.490.971
Servizi erogati on line	94,3%	di cui, popolazione raggiunta da servizi on line	87,3%
Servizi erogati off line	5,7%	di cui, popolazione raggiunta da servizi off line	43%
Totale	100%		

Fonte: ns elaborazioni su dati DG “Semplificazione e Digitalizzazione” della Regione Lombardia

Complessivamente, gli enti locali erogano 7.572 servizi, di cui 7.138 (94,3%) on line e 434 (5,7%) off line. Con questi servizi si raggiungono 5.490.971 cittadini lombardi, pari al 55,9% dell'intera popolazione.

La Figura 1.2 descrive le diverse modalità di accesso ai servizi on line distinguendo tra utilizzo della CRS, inserimento di userid e password, impiego in alternativa delle due precedenti chiavi³ e servizi ad accesso libero.

Figura 1.2 - Servizi On line per modalità di accesso (%)

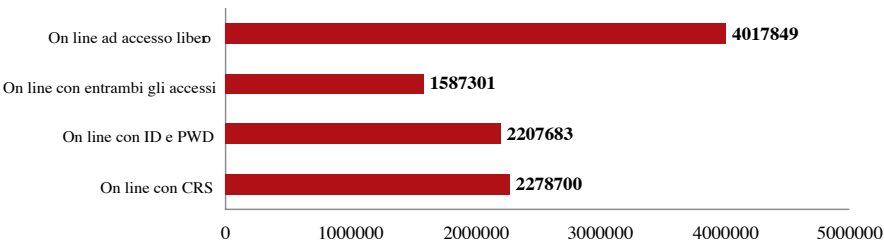


Fonte: ns elaborazioni su dati DG “Semplificazione e Digitalizzazione” della Regione Lombardia

3 Laddove è possibile usare alternativamente la CRS o l'Id con relativa password è possibile che si ricevano servizi differenti; ad esempio, la domanda di Dote Scuola compilata con CRS può essere perfezionata, mentre l'utilizzo di Id e password richiede la successiva consegna della domanda in formato cartaceo.

I servizi ad accesso libero sono il 70% di quelli erogati on line. Probabilmente si tratta di servizi soprattutto di natura informativa oppure legati alla possibilità di effettuare il download di moduli o formulari da compilare. Il 14% dei servizi richiede l'utilizzo della CRS, il 10% l'impiego di userid e password, mentre il 6% utilizza alternativamente le due precedenti chiavi di accesso. Complessivamente, il 30% dei servizi fruibili on line implica l'utilizzo di chiavi di accesso segrete, il che garantisce la sicurezza dei servizi stessi e, di conseguenza, l'alto profilo di personalizzazione.

Figura 1.3 - Popolazione che fruisce di servizi on line per modalità di accesso (v.a.)



Fonte: ns elaborazioni su dati DG “Semplificazione e Digitalizzazione” della Regione Lombardia

In termini di popolazione l'accesso libero ai servizi on line interessa oltre 4 milioni di cittadini lombardi, quello con CRS o ID e password oltre 2 milioni e duecentomila e quello che li utilizza alternativamente poco più di un milione e mezzo. Naturalmente, è molto probabile che laddove sono presenti servizi con una certa modalità di accesso vi siano anche prestazioni con altre modalità; infatti, se sommiamo le diverse modalità otteniamo oltre 10 milioni, un numero decisamente superiore ai 5.490.971 precedentemente indicati come dato regionale complessivo. (Figura 1.3) La Tabella 1.7 descrive come sono distribuite le modalità di accesso ai servizi on line nelle province lombarde e quanti sono i servizi off line.

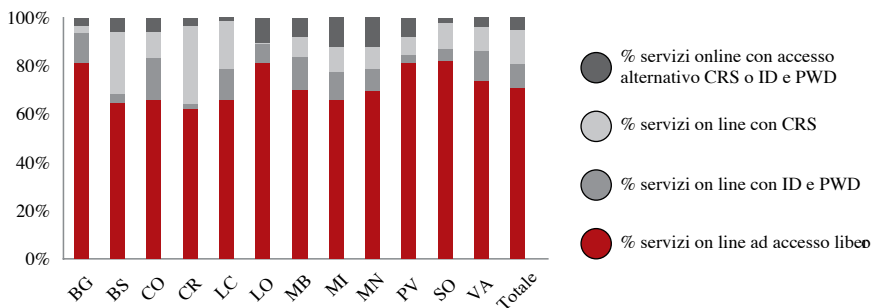
Tabella 1.7 - Numero di servizi per provincia e modalità di accesso

Prov.	Servizi on line	% servizi on line ad accessolibero	% servizi on line con ID e pwd	% servizi on line con CRS	% servizi on line con CRS o ID e PWD	Servizi off line con CRS
BG	1.186	81,6	11,9	3,4	3,1	67
BS	853	64,7	4,2	25,6	5,5	56
CO	574	66,2	17,4	10,5	5,9	40
CR	788	62,5	1,9	32,4	3,2	25
LC	700	65,9	12,9	20,3	1	42
LO	238	81,5	7,6	0,8	10,1	9
MB	614	69,5	14,3	8,1	8	28
MI	510	66,3	11,4	10,2	12,2	33
MN	249	69,9	8,8	9,2	12	11
PV	366	82	2,9	7,9	7,9	10
SO	291	81,8	5,2	11	2	27
VA	769	74	12,5	10	3,6	86
Totale	7.138 (100%)	71,4%	9,6%	13,7%	5,3%	434

Fonte: ns elaborazioni su dati DG “Semplificazione e Digitalizzazione” della Regione Lombardia

Rispetto al dato medio complessivo (71,4%), la modalità di accesso libero è particolarmente più diffusa a Pavia (82%), Sondrio (81,8%), Bergamo (81,6%); sono, invece, decisamente sotto la media Cremona (62,5%), Lecco (65,9%) e Como (66,2%). Tuttavia, Cremona e Como presentano dati superiori alla media rispetto ai servizi on line con CRS o, alternativamente, con riconoscimento tramite userid e password. (Figura 1.4). I servizi erogati mediante utilizzo di userid e password sono molto diffusi nelle province di Como (17,4%) e di Monza-Brianza (14,3%), mentre latitano in provincia di Pavia (2,9%) Brescia (4,2%) e Cremona (1,9%). La CRS è molto utilizzata nella già citata provincia di Cremona (32,4%) e in quelle di Brescia (25,6%) e Lecco (20,3%); è invece trascurabile il suo utilizzo a Lodi (0,8%) e Bergamo (3,4%).

Figura 1.4 - Modalità di accesso ai servizi on line per Provincia (%)



Fonte: ns elaborazioni su dati DG “Semplificazione e Digitalizzazione” della Regione Lombardia

Lo Schema 1.3 sintetizza le informazioni puntuali delle precedenti elaborazioni evidenziando come si distribuiscono le province lombarde rispetto al dato medio regionale.

Schema 1.3 – Distribuzione delle Province lombarde per modalità di accesso ai servizi on line

0 ----- 100													
Accesso libero	CR (62,5%)	BS	LC	CO	MI	MB	MN	RL (71,4%)	VA	BG	LO	SO	PV (82%)
Id+pwd	CR (1,9%)	PV	BS	SO	LO	MN	RL (9,6%)	MI	BG	VA	LC	MB	CO (17,4%)
CRS	LO (0,8%)	BG	PV	MB	VA	MN	VA	MI	CO	SO	RL (13,7%)	BS	CR (32,4%)
id+pwd o CRS	LC (1%)	SO	BG	CR	VA	RL (5,3%)	BS	CO	PV	MB	LO	MN	MI (12,2%)

Fonte: ns elaborazioni su dati DG “Semplificazione e Digitalizzazione” della Regione Lombardia

1.4 La Carta Regionale dei Servizi (CRS)

Come già accennato all'inizio del Report, con l'introduzione della Carta Regionale dei Servizi (CRS), Regione Lombardia ha intrapreso ormai da anni e, in modo deciso, la strada del digitale ovvero la trasformazione delle modalità di accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione (PA) per i cittadini lombardi.

“La CRS nasce dal Progetto Carta Regionale dei Servizi - Sistema Informativo Socio-Sanitario (CRS - SISS) - messo in atto da Regione Lombardia per “modernizzare” e facilitare il rapporto fra cittadino e Pubblica Amministrazione e viene recapitata a tutti i cittadini iscritti alle ASL della Regione Lombardia.

Tabella 1.8 - Popolazione che può utilizzare la CRS per provincia (v.a. e %)

Provincia	Popolazione che fruisce di servizi con CRS	% di popolazione che può usare la CRS
BG	343.168	52,2
BS	575.723	74,5
CO	224.419	53,3
CR	306.810	88,0
LC	264.936	78,9
LO	104.581	49,2
MB	516.827	69,3
MI	413.616	82,7
MN	174.987	61,5
PV	190.209	61,7
SO	80.610	45,9
VA	534.464	73,4
Totale	3.730.350	---

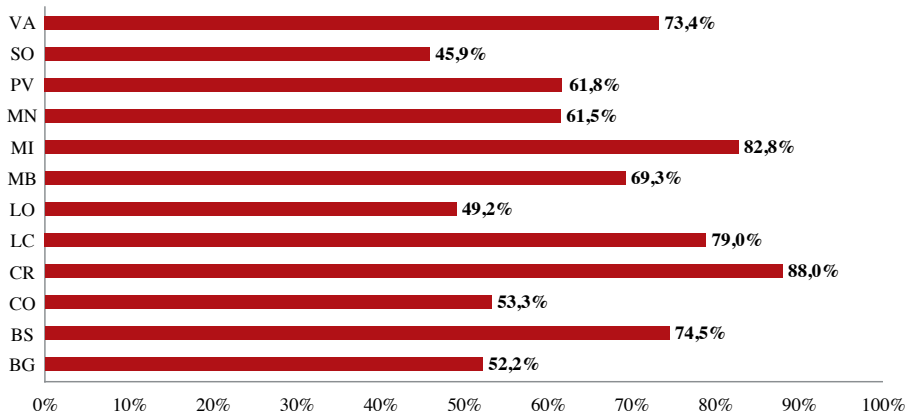
Fonte: ns elaborazioni su dati DG “Semplificazione e Digitalizzazione” della Regione Lombardia

Lo sviluppo di servizi on line, da un lato, e l'obbligatorietà della CRS in Sanità, dall'altro, hanno dato impulso a una maggiore consapevolezza da parte di operatori e cittadini sull'utilità della CRS e hanno fornito, di conseguenza, un nuovo stimolo alla realizzazione di nuovi servizi da parte degli Enti Locali.” (www.crs.lombardia.it)

Sono oltre 3 milioni e 700mila le persone che possono fruire di servizi con CRS; la provincia con la quota maggiore di soggetti che possono usare la CRS è Cremona (88%) seguita da Milano (82,7%) e Lecco (78,9%); in fondo alla classifica, troviamo Sondrio (45,9%), Bergamo (52,2%) e Como (53,3%). Il dato relativo alla utilizzabilità della CRS, però, deve essere comparato alla reale disponibilità di servizi accessibili con tale strumento.

La Tabella 1.9 consente di analizzare i dati relativi alla quota di servizi con accesso mediante CRS rispetto al totale dei servizi on line e off line dichiarati dai Comuni. Prima di analizzare i dati, occorre ricordare due fondamentali questioni: l'accesso ai servizi on line può essere fatto in modo libero, con registrazione ID e password, o con CRS, oppure con i precedenti due metodi in modo alternativo; inoltre, la CRS è la chiave di accesso più sicura di tutte e, per questa ragione, consente il massimo della personalizzazione dei servizi.

Figura 1.5 – Quota di popolazione che può usare la CRS per provincia (%)



Fonte: ns elaborazioni su dati DG “Semplificazione e Digitalizzazione” della Regione Lombardia

Queste premesse sono molto importanti in quanto permettono di comprendere meglio i dati della Tabella che segue. Le uniche Province che hanno una percentuale superiore ai due terzi dei servizi sono Cremona (37,5%) e Brescia (35,3%); Milano e Lecco si collocano nella fascia compresa tra il 25 e il 33%, tutti gli altri territori fanno registrare quote inferiori, ma pur sempre superiori al 10%. Chiude la classifica la Provincia di Bergamo con l’11,5%.

Tabella 1.9 - Popolazione che può utilizzare la CRS per provincia (v.a. e %) e servizi con accesso mediante CRS sul totale dei servizi on line off line dichiarati (%)

Provincia	% di servizi con accesso mediante CRS rispetto al totale dei servizi on line e off line dichiarati
BG	11,5
BS	35,3
CO	21,8
CR	37,5
LC	25,6
LO	13,8
MB	19,8
MI	27,1
MN	24,6
PV	18,1
SO	20,4
VA	22,2

Fonte: ns elaborazioni su dati DG “Semplificazione e Digitalizzazione” della Regione Lombardia

Questi dati sono oltremodo interessanti perché forniscono due prospettive di lettura: da un lato, è evidente che sono ancora molti i servizi che non vengono erogati mediante CRS, ma

questo potrebbe essere un dato facilmente spiegabile con la tipologia dei servizi stessi, che, probabilmente, non richiedono un grado di protezione elevato come quello fornito dalla CRS; dall'altro lato, però, è altrettanto evidente che molto si sta facendo, ed alcuni territori mostrano in modo oggettivo che la strada della digitalizzazione in Lombardia non è solo una *road map*, un programma di governo, bensì una vera e propria esperienza, che, in parecchie località, ha raggiunto livelli di implementazione notevoli.

In questo senso, il paragrafo che segue, racconta quanto accaduto a Monza, che, insieme a Cinisello Balsamo, ha intrapreso fin dal 2004 un deciso percorso di digitalizzazione dei servizi mediante CRS

1.5 Il caso di studio: Monza

Il Comune di Monza rappresenta nel panorama lombardo uno dei casi più interessanti per studiare l'implementazione della digitalizzazione nelle procedure e nei prodotti della PA.⁴

Già segnalato come caso di successo dalla stessa Regione Lombardia nel portale dedicato alla CRS, il Comune di Monza costituisce un vero e proprio esempio di cosa significhi intraprendere la strada della de-materializzazione della burocrazia.⁵

Con queste note, vogliamo ripercorrere sinteticamente i principali passaggi che hanno portato fin qui e indicare i punti di forza e di debolezza che si sono evidenziati in questi anni. Poiché la nostra prospettiva di analisi è quella del consumatore-cittadino, saranno tralasciati tecnicismi e ragionamenti troppo legati alla dimensione del back-office per concentrare l'attenzione su ciò che accade allo "sportello", anzi... al monitor.

1.5.1 Una breve, intensa storia

Quando le storie sono brevi e intense? Sono brevi quando abbracciano un periodo limitato, pochi anni; sono intense quando sono dense di avvenimenti e di novità. La storia del Comune di Monza in questo ambito presenta entrambe le dimensioni.

Nel 2004, la Giunta comunale alla guida del Comune decide di aderire insieme al Comune di Cinisello Balsamo ad un progetto su finanziamento regionale per sviluppare i servizi on line (Progetto SISCOTEL). In quel periodo erano già attive esperienze come "Polis Comune Amico" in Lombardia oppure "People", in Emilia. Si trattava, però, di servizi il cui livello di de-materializzazione era molto basso e, di conseguenza, ben lontani dal concetto di sportello on line aperto 24 ore su 24.

I primi servizi messi a disposizione di mouse del cittadino sono stati l'autocertificazione assistita e il cambio di indirizzo.

Il vero salto di qualità avviene nel 2008 quando il Comune ottimizza una piattaforma di servizi on

⁴ Lo studio di caso ha avuto nel mese di febbraio 2012 e ha visto la partecipazione di Stefano Andreoni e di Massimo Gola; competenti ed entusiasti responsabili del Servizio Sistemi Informativi del Comune di Monza

⁵ www.crs.lombardia.it/ds/Satellite?c=Page&childpagename=CRS%2FCRSLayout&cid=1213464324801&p=1213464324801&pagename=CRSWrapper#1213478921934

line ed organizza un evento per presentare la novità: “Il Comune in casa”. È il 16 maggio 2009 e il salto è stato reso possibile soprattutto dalla scelta di puntare sui servizi scolastici: si parte con la visura dei contributi legati al servizio mensa che permette di risparmiare circa 30 mila euro in corrispondenza e via via si estende ad altri servizi scolastici fino ad arrivare alla possibilità di accedere alle pagelle on line per tutte le scuole primarie e secondarie di primo grado del Comune.

Ulteriore miglioramento è la possibilità di pagare on line le rette legate ai servizi scolastici e in particolare il servizio mensa; si tratta di un’operazione abbastanza complessa non tanto dal punto di vista puramente tecnico quanto sotto il profilo tecnico-amministrativo, in quanto l’istituto di credito che riceve i pagamenti on line deve disporre di tecnologie ad hoc e non è scontato che l’istituto di riferimento della tesoreria comunale ne disponga.

Così, dopo un periodo iniziale in cui il Comune si è dovuto sobbarcare delle percentuali di transazione decisamente elevate (anche del 2-3%), ora, grazie ad un nuovo bando di gara in cui il tesoriere è anche fornitore del servizio di pagamento on line, i costi di transazione a carico del committente (che attualmente sono ancora a carico dell’ente) sono abbattuti e questo consentirà un’ulteriore diffusione dei servizi di pagamento, che, a breve, saranno estesi anche al pagamento delle contravvenzioni rilevate dalla polizia municipale.

Ultima novità introdotta è la possibilità di richiedere, visualizzare e ricevere i certificati semplicemente autenticandosi sul sito dei Servizi on line mediante CRS o con User e Password. Tale innovazione consente ai residenti a Monza di poter disporre di un ufficio comunale virtualmente aperto 24 ore su 24 e a costo zero; occorre soddisfare solo due semplici requisiti per poter “andare in ufficio e ritirare i documenti richiesti”: disporre di una casella di posta elettronica (anche non certificata) e dichiarare la destinazione d’uso del documento. <Tecnicamente, il timbro digitale è un codice a barre bidimensionale che riproduce il certificato stesso e la firma digitale che lo accompagna, così da consentire la verifica della veridicità del documento e attribuire piena validità giuridica alla copia stampata del documento informatico che sarà inviato automaticamente alla casella di posta elettronica>.⁶

Tra maggio e giugno 2012, la piattaforma SISCOTEL lascerà il posto ad una nuova piattaforma; i Comuni di Cinisello e Monza procederanno ciascuno per la sua strada, ma la rotta è segnata e l’obiettivo strategico è quello di rendere i Servizi Informativi dei processi trasversali a tutta la PA.

Abbiamo detto una storia breve ma intensa.

Breve perché giovane, intensa perché nell’arco di pochi anni - il vero start up è il 2009 – non solo le tecnologie si sono evolute, ma anche altre dimensioni si sono radicalmente trasformate.

La dimensione normativa si è via via completata. Il Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD) ha risolto molte aree grigie che nel 2009 ancora stagnavano. Ad esempio, il 5 agosto 2011 è stata pubblicata la bozza delle regole tecniche in materia di documento informatico, gestione documentale e sistema di conservazione dei documenti informatici per l’avvio della fase di consultazione pubblica che si è conclusa in data 10 settembre 2011. Certamente si tratta di un iter complesso in cui il costante confronto tra l’amministrazione centrale e quella periferica non è solo auspicabile, ma addirittura fondamentale al fine di generare sinergie e scambi di buone pratiche.

Dal punto di vista culturale, oggi i cittadini sono molto più disponibili ad interagire in forma digitale. Permane la preferenza dello sportello reale quale modalità di accesso alla PA, ma le diffidenze vanno via via diradandosi; molte persone usufruiscono di banche on line e sempre di

più i rapporti con i livelli superiori della PA (dall'INPS all'Agenzia delle Entrate) devono essere gestiti obbligatoriamente in forma digitale. In questo senso, i professionisti e le imprese hanno ormai sviluppato tutta una serie di procedure che passano imperativamente attraverso l'on line.

1.5.2 I punti di miglioramento

Forse, il problema più evidente è la resistenza culturale del personale della PA. Qui, evidentemente, il problema è anche politico in quanto gli investimenti nell'informatizzazione sono sì costosi, ma, nello stesso tempo, possono produrre benefici organizzativi, economici e di immagine. Pertanto se è vero che a breve termine il R.O.I. (*Return On Investments* - Indice di redditività del capitale investito) è vicino allo zero, se non addirittura negativo, a medio e lungo termine il suo valore aumenta. Attenzione, però, a non confondere la resistenza con l'ostinazione. Vediamo in che senso. La digitalizzazione delle procedure burocratiche e la gestione dei processi in modo digitale implicano una chiarezza e una linearità dei procedimenti che sono il requisito fondamentale per operare la decodificazione delle fasi e la loro ricodificazione in linguaggio informatico. Tante volte, però, questi due elementi latitano e la gestione informatizzata dei processi diventa un problema insormontabile. Questo scoglio può essere considerato una resistenza, una fatica ad abbandonare i vecchi strumenti di governo e di gestione per fare spazio a nuove modalità di interazione e di tipizzazione delle prestazioni. Tutti gli addetti alla PA – sia nel *back office* che nel *front office* – hanno apprezzato l'introduzione dei processi digitali avvenuta dal 2009 ad oggi e tutti vorrebbero vedere applicate tali procedure al loro settore al fine di migliorarne l'efficienza e l'efficacia; tuttavia, questa disponibilità, che è il contrario della chiusura e dell'ostinazione, si scontra con l'*habitus* precedentemente descritto in cui la dimensione della soggettività e la cultura dell'allegato – va bene i documenti, ma gli allegati meglio chiederli! – tende spesso ad impedire la semplificazione.

Accanto a questo problema culturale e gestionale, in questi anni è sorto qualche problema legato all'allineamento delle banche dati che sono chiamate ad interagire tra loro. Talvolta, alcune banche hanno flussi di informazioni più ricchi e faticano a “colloquiare” con altre, che non dispongono della medesima mole di input. Laddove è accaduto che il cittadino fosse vittima di questo disallineamento, è stato interessante constatare la disponibilità dell'utente a collaborare con il servizio al fine non solo di risolvere il problema personale, ma anche ad offrire coordinate utili a comprendere la vera natura del problema.

Un ultimo punto di miglioramento è la necessità di valutare puntualmente i benefici portati dalla digitalizzazione nella PA. Fin qui, sono state fatte solo due verifiche analitiche: la prima relativa alla gestione delle mense scolastiche di cui abbiamo già riferito, la seconda relativa alla gestione delle pratiche di iscrizione ai Centri estivi che ha permesso un risparmio di tempo-lavoro pari al 90%. Riuscire a quantificare il beneficio concreto portato dai servizi on line può consentire non solo un maggior flusso di risorse, ma anche una gestione del personale più adeguata alle reali esigenze dei singoli settori.

1.5.3 Perché puntare sulla CRS?

I servizi on line sono semplificati quando il cittadino non ha il problema di farsi riconoscere tutte le volte che li utilizza. La CRS dice in modo esauriente chi sei e permette un riconoscimento certo e, almeno in Lombardia, universale. L'unico suo inconveniente è la necessità di disporre dell'apposito lettore. Monza ha cercato di ovviare a questo problema distribuendo in piazza e poi presso gli appositi uffici del Comune sia il codice PIN che il lettore della CRS al fine di agevolare il possesso degli strumenti di accesso sicuro ai servizi on line.

L'utilizzo della CRS è il principale strumento per i residenti nel Comune e solo ai non residenti o ai cittadini fuori Regione viene richiesta la procedura del riconoscimento mediante User-Id e Password. Tale azione, però, richiede una serie di operazioni complesse: l'iscrizione on line, la conferma mediante posta elettronica e la conferma dell'identità recandosi allo sportello del Comune; si tratta di un iter complesso che sicuramente non può essere richiesto a persone che devono usufruire dei servizi in modo occasionale, oppure che vivono lontano da Monza e che non potrebbero interloquire direttamente con gli uffici. In questi casi, la riflessione condivisa tra amministrazione e tecnici è quella di puntare su servizi ad accesso libero (si pensi, ad esempio, al pagamento on line delle contravvenzioni stradali o alla richiesta di permessi temporanei all'area cittadina a traffico limitato).

Rispetto al futuro, evidenziato e ribadito che gli unici limiti della CRS sono di essere vincolata al possesso del lettore e di poter essere impiegata solo nel contesto regionale e in quelle aree dove è stato attivato il progetto "Portal", le scommesse in gioco sono due: da un lato, nel rispetto della normativa, agevolare la triangolazione tra enti intermedi interessati ai dati del cittadino e PA (commercialisti, notai...) per cui chi è interessato a determinate certificazioni dell'utente le può richiedere direttamente on line agli uffici competenti; dall'altro, mettere a regime una banca dati territoriali da cui possa emergere il profilo completo e trasparente del cittadino contribuente.

2. La ricerca. CRS e accesso ai servizi nei Comuni lombardi

Il primo capitolo ha permesso di conoscere lo stato dell'arte dei servizi digitali on line e off line in Regione Lombardia, avendo come unità di rilevazione le amministrazioni comunali che hanno aderito al censimento proposto dalla Direzione Generale “Semplificazione e Digitalizzazione”. Le informazioni raccolte hanno consentito di tracciare un quadro ampio e generalizzato dello sviluppo delle varie tipologie di servizi da cui emerge che, se è vero che molto è già stato fatto,, è altrettanto vero che l'Agenda Digitale Lombardia presenta ancora numerose pagine bianche, scadenze che attendono di essere soddisfatte, obiettivi che possono essere raggiunti.

In questo capitolo, i dati di fonte secondaria lasciano spazio a quelli primari raccolti direttamente sul campo. In questo modo, le informazioni di origine istituzionale possono essere confermate e approfondite dalle risposte fornite dai cittadini lombardi che hanno preso parte alla ricerca condotta nel mese di aprile 2012. Il capitolo, dopo aver esplicitato le coordinate metodologiche della rilevazione, descrive in modo analitico i risultati empirici operando elaborazioni successive utili a comprendere quali sono i punti di forza e le criticità del sistema. Particolare attenzione è dedicata alla Carta Regionale dei Servizi (CRS) quale principale chiave di accesso all'offerta digitale lombarda.

2.1 Coordinate metodologiche

Gli obiettivi dell'indagine empirica sono di due tipi: da un lato, monitorare le conoscenze dei cittadini relativamente ai servizi digitali esistenti e le loro attese rispetto a possibili futuri sviluppi, dall'altro, individuare quali contenuti promuovere attraverso azioni mirate al fine di incrementare l'utilizzo dei servizi digitalizzati da parte dei cittadini.

Le ipotesi interpretative che hanno guidato il lavoro sono di natura soggettiva e contestuale. Rispetto ai soggetti da intervistare, l'accesso ai servizi digitalizzati è legato alla disponibilità di due requisiti di accesso basilari: il possesso degli strumenti informatici da parte delle famiglie e delle competenze necessarie al loro utilizzo. In questo senso, è presumibile, che titolo di studio ed età siano variabili discriminanti. Rispetto al contesto di riferimento, la frequenza con cui si utilizzano i servizi digitalizzati è connessa alla reale disponibilità dei servizi stessi di provenienza sia regionale che locale.

Al fine di sviluppare queste ipotesi nella prospettiva degli obiettivi precedentemente descritti, la ricerca si è dipanata in due momenti: una fase esplorativa in cui si sono intrecciati l'approccio qualitativo e l'analisi di dati statistici secondari e una seconda fase con la rivelazione empirica di tipo quantitativo.

La fase esplorativa ha visto le seguenti azioni:

- intervista preliminare ai funzionari della DG “Semplificazione e Digitalizzazione” di Regione Lombardia per acquisire le conoscenze specifiche sul tema e le reali possibilità di implementazione dei vari servizi;
- caso di studio del Comune di Monza quale esempio di buone prassi mediante interviste ai funzionari competenti e ricerca di dati di sfondo relativi all'utilizzo dei servizi da parte dei cittadini;⁷

7

Cfr paragrafo 4.1 del I capitolo.

- selezione, elaborazione e analisi dei dati a disposizione della DG “Semplificazione e Digitalizzazione” di cui si è ampiamente trattato nel primo capitolo del report.

Le azioni svolte nella fase esplorativa hanno permesso di mettere a punto le coordinate della seconda fase e di contestualizzare meglio i dati via via rilevati. Il primo *step* è stata la definizione del campione. Sono stati utilizzati due canali per individuare le unità d’analisi da intervistare:

- da un lato, l’invio del questionario agli iscritti a KlikkaPromo⁸ affinché lo compilassero direttamente on line;
- dall’altro, grazie ai dati raccolti dalla DG, sono stati individuati alcuni Comuni lombardi che presentano una reale e ampia offerta di servizi accessibili ai cittadini attraverso procedure digitalizzate.

Poiché i Comuni possono erogare i servizi con smart card con tre tipologie di accesso (on line con CRS; on line con CRS + login e password; off line), analizzando i dati di tutti i Comuni lombardi che hanno aderito al censimento della DG “Semplificazione e Digitalizzazione” e tenendo conto delle riflessioni svolte durante le riunioni con i rappresentanti della DG stessa, sono stati individuati i seguenti dieci Comuni, in ciascuno dei quali sono state svolte venti interviste mediante somministrazione del questionario strutturato.

Comune	Provincia
Cremona	CR
Monza	MB
Vigevano	PV
Bergamo	BG
Marcallo con Casone	MI
Cantù	CO
Lecco	LC
Varese	VA
Cormano	MI
Trezzo sull’Adda	MI

L’utilizzo del doppio canale di campionamento non probabilistico ha consentito di intercettare due diversi tipi di popolazione che soddisfano le ipotesi interpretative precedentemente illustrate: da un lato, persone che usano regolarmente il canale informatico per acquisire informazioni utili alle loro pratiche di consumo, il che lascia presumere che si tratti di soggetti attenti a questa forma di interazione; dall’altro, cittadini che vivono in Comuni che hanno investito sulla digitalizzazione dei loro servizi creando i presupposti per un loro ampio e diffuso impiego.

Data l’eterogeneità dei servizi offerti in modo digitalizzato dagli enti locali (dal pagamento di alcuni tributi alla consultazione dei cataloghi delle biblioteche), tenuto conto che non tutti i Comuni hanno agito con la medesima sollecitudine in questa direzione, e considerato che il bisogno di praticare questa forma di accesso è strettamente legato alle caratteristiche del nucleo familiare, non solo in termini di requisiti, ma anche in relazione alle prestazioni fruibili (ad

8 KlikkaPromo è il primo sito internet in Italia che permette al consumatore di consultare gratuitamente le offerte promozionali di diverse catene di grande distribuzione e in questo modo, di fare successivamente la spesa secondo le modalità tradizionali – cioè andando in negozio e non acquistando on line – conseguendo un risparmio che può raggiungere il 30%-50% e più rispetto all’acquisto degli stessi prodotti “a prezzo pieno”.
(dalla Homepage del sito www.klikkapromo.it)

esempio, la presenza di figli in età scolare o pre-scolare può incidere sul bisogno di accedere ai servizi di istruzione e di assistenza), non si è ritenuto opportuno definire con precisione le quote di campionamento nei 10 Comuni, bensì limitarci a distinguere tra soggetti compresi tra i 18 e i 35 anni e soggetti con 36 anni o più.⁹

Definito il campione, si è proceduto alla redazione del questionario.¹⁰ Essenziale nei contenuti e chiaro nella forma per agevolare l'auto-somministrazione, il questionario monitora le seguenti aree:

- l'esistenza dei requisiti di accesso del cittadino;
- l'utilizzo della CRS come strumento primario (e più conosciuto) per accedere ai servizi digitalizzati;
- l'utilizzo di altri servizi on line sia della Regione (dalla dote-scuola al pagamento di alcuni tributi fino al catasto degli impianti di riscaldamento), sia del Comune di appartenenza;
- quali sono gli ostacoli a questo utilizzo;
- quali servizi si vorrebbero vedere forniti in forma digitalizzata.

Come già anticipato, la rilevazione dei dati è avvenuta mediante interviste faccia-a-faccia a cura dei responsabili locali delle associazioni dei consumatori coinvolte nell'indagine per la parte dei Comuni, mediante auto-compilazione on line per gli iscritti a KlikkaPromo. Dopo le consuete operazioni di pulizia dei dati, i questionari ritenuti validi per le elaborazioni e le successive analisi sono stati complessivamente 423.

2.2 I risultati

2.2.1 Il profilo degli intervistati

Sono stati intervistati 423 soggetti, di cui 198 maschi (46,8%) e 225 femmine (53,2%). Rispetto all'ipotesi iniziale di avere un campione equamente suddiviso tra under 36 e over 35, la quota dei più giovani è risultata pari al 42,6% contro il 57,4% delle persone più mature. (Tabella 2.1)

9 Nessuna selezione a priori, è stata attivata per la quota di campione rilevata con KlikkaPromo.

10 Il testo integrale del questionario è allegato in appendice al report.

Tabella 2.1 – I soggetti intervistati per genere e classi di età (valori %)

	Da 18 a 35 anni	36 anni o più	Totale
Maschio	40,4	59,6	46,8
Femmina	44,4	55,6	53,2
Totale	42,6	57,4	100

Fonte: ns. elaborazioni su dati rilevati

Le femmine sono in numero maggiore dei maschi sia nella fascia di età compresa tra i 18 e i 35 anni, sia in quella over 35. Il 39,1% degli intervistati ha un titolo di studio di scuola secondaria di secondo grado di durata quinquennale, il 34,8% è in possesso della laurea e solo il 12,5% non è andato oltre l'obbligo scolastico. (Tabella 2.2)

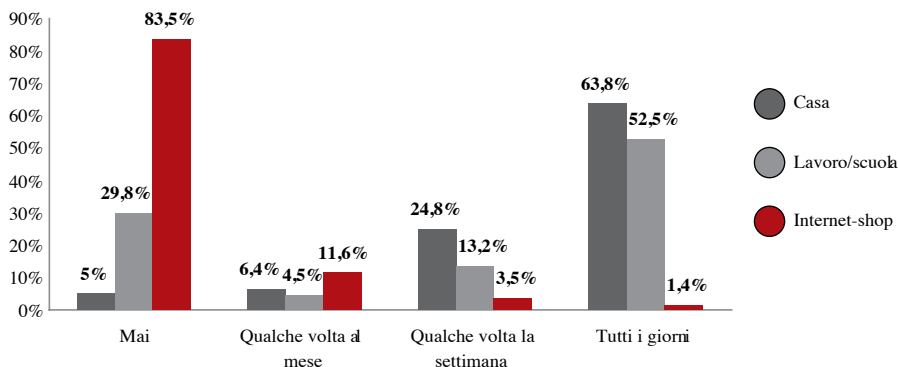
Tabella 2.2 – I soggetti intervistati per genere e titolo di studio (valori %)

	Alfabeta	Terza media	Diploma professionale	Scuola secondaria di II grado (5 anni)	Laurea	Totale
Maschio	1,5	13,7	11,2	37,6	36	100
Femmina	0	10,2	15,6	40,4	33,6	100
	0,7	11,8	13,5	39,1	34,8	100

Fonte: ns. elaborazioni su dati rilevati

Rispetto al genere, i maschi presentano un profilo formativo dicotomico: prevalgono come laureati (36% contro il 33,6% delle femmine), ma sono in numero maggiore nei gradini più bassi della scala formativa (il 15,2% si è fermato all'obbligo contro il 10,2% delle donne).

Figura 2.1 – Dove viene utilizzato Internet



Fonte: ns. elaborazioni su dati rilevati

L'utilizzo di Internet avviene soprattutto a casa: il 63% degli intervistati si connette tutti i giorni e il 24,8% qualche volta la settimana (Figura 2.1). Solo il 5% non usa mai Internet quando si trova a casa. Il 52,5% usa Internet tutti i giorni quando si trova a scuola o al lavoro, il 13,2% qualche volta la settimana, quasi il 30% non accede mai ad Internet dal posto di lavoro o di studio. Decisamente marginale la frequentazione degli Internet shop: l'1,4% vi si reca tutti i giorni, il 3,5% qualche volta la settimana, l'11,6% qualche volta al mese e, infine, l'83,5% non li frequenta proprio. Complessivamente, si può affermare con un notevole grado di sicurezza, che il 95% degli intervistati possiede un pc con connessione ad Internet che viene utilizzata con una certa frequenza tutti i giorni o più volte la settimana. L'analisi dei dati relativi a coloro che hanno detto di non usare "Mai" Internet da casa rivela una sostanziale omogeneità nella distribuzione delle risposte per titolo di studio, una leggera prevalenza del numero di femmine e una netta superiorità degli over 35 sulla popolazione più giovane.

2.2.2 I comportamenti

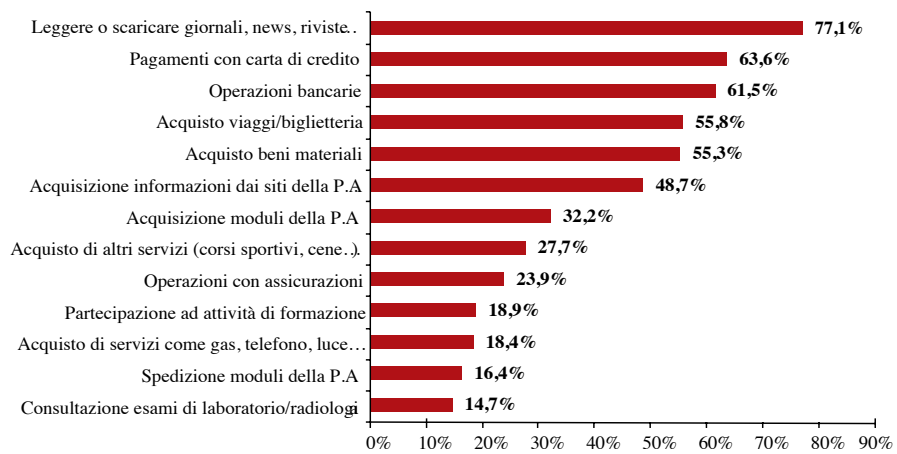
Il 77% degli intervistati dichiara di avere usato Internet negli ultimi tre mesi per leggere o scaricare giornali, riviste,... il 63,6% per fare pagamenti con carta di credito e il 61,5% per operare con la propria banca (Figura 2.2). La lettura di giornali e riviste interessa il 74,7% dei maschi e il 79,8% delle femmine; il 74,9% degli over 35 e l'80% della popolazione più giovane. La distribuzione rispetto al titolo di studio evidenzia un aumento delle percentuali al crescere del titolo di studio: si passa dal 64% della scuola dell'obbligo, al 77,6% dei diplomati di scuola media superiore fino all'87,8% dei laureati. Da qui, deriva la possibilità di tracciare un identikit di questa tipologia di consumatore: maschio, con meno di 35 anni e laureato.¹¹

Passando all'utilizzo di Internet per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione, osserviamo che la percentuale di coloro che utilizzano questo canale decresca al crescere del grado di interattività sviluppata: il 48,7% acquisisce informazioni dai siti della PA, il 32,2 scarica moduli e solo il 16,4% li spedisce per via telematica.

¹¹ Il genere è maschile perché nel campione generale abbiamo il 53,2% di femmine contro il 46,8% dei maschi con una differenza pari al 6,4% che è superiore al 5,1% di differenza relativa a questo incrocio.

La Tabella 2.3 analizza puntualmente le caratteristiche di coloro che dichiarano di sperimentare questo canale evidenziandone le quote per età, sesso e titolo di studio.

Figura 2.2 - Negli ultimi tre mesi, quali delle seguenti operazioni ha svolto online?



Fonte: ns. elaborazioni su dati rilevati

Tabella 2.3 - Soggetti che interagiscono con la PA per via telematica per funzioni svolte, genere ed età in rapporto all'intero campione (valori %)

	Distribuzione complessiva della variabile	Informazioni dalla PA	Scarica moduli della PA	Spedisce moduli alla PA
Età				
Fino a 35 anni	42,6	36,4	36,8	36,2
Oltre 35 anni	57,4	63,6	63,2	63,8
Sesso				
Maschio	46,8	50,5	53,7	56,5
Femmina	53,8	49,5	46,3	43,5
Titolo di studio				
Fino all'obbligo	12,5	7,8	5,9	2,9
Diploma professionale	13,5	10,2	10,3	15,9
Maturità quinquennale	39,1	40,3	40,4	36,2
Laurea	34,8	41,7	43,4	44,9

Fonte: ns. elaborazioni su dati rilevati

Nella Tabella sono state evidenziate in grigio le percentuali puntuali che risultano inferiori alla media complessiva della distribuzione della caratteristica all'interno della popolazione.

Rispetto alla variabile età notiamo che l'interazione con la PA è meno frequente nella popolazione più giovane: nei tre comportamenti descritti – acquisire informazioni, scaricare moduli e inviarli – gli over 35 presentano valori costantemente superiori non solo all'altra fascia di età, ma anche al loro dato medio complessivo. Detto in altri termini, la percentuale di over 35 che utilizza queste modalità è più alta della percentuale di over 35 nella popolazione complessiva. All'interno delle due classi di età, abbiamo altresì evidenziato in grassetto l'azione più praticata: tra gli under 35, il comportamento più diffuso è quello di scaricare moduli della PA (36,8%), tra gli over 35 spedirli (63,8%).

Rispetto alla variabile di genere, i maschi hanno percentuali costantemente superiori sia alle femmine che alla loro quota relativa alla popolazione complessiva. In particolare, viene praticata la spedizione di moduli per via telematica (56,5%), mentre tra le femmine prevale la modalità più semplice di interazione, la consultazione di informazioni (49,5%).

Da ultimo, rispetto al titolo di studio, notiamo che i gradi inferiori di istruzione sono caratterizzati da uno scarso utilizzo dei canali informatici, che sono invece mediamente più praticati da diplomati e, soprattutto, laureati. Da queste analisi, è possibile tracciare l'identikit del consumatore più propenso a utilizzare gli strumenti informatici per interagire attivamente con la PA: maschio, con più di 35 anni e laureato. Si tratta di un identikit coerente con quello emerso dalla ricerca “Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione: disponibilità delle famiglie e utilizzo degli individui” realizzata dall'ISTAT nel 2006 su di un campione nazionale di 19 mila famiglie per un totale di 49mila persone con almeno 6 anni. Deliberatamente, il questionario utilizzato nel report ha replicato alcuni items presenti in quella ricerca al fine di avere un autorevole termine di paragone che permetta non solo la validazione del dato, ma anche la comparazione. Pertanto, pur nella diversità delle soluzioni metodologiche adottate, e tenuto conto che la declinazione delle variabili degli intervistati è differente nei due disegni di ricerca, è possibile affermare che rispetto alla ricerca del 2006, l'identikit del consumatore di servizi on line della PA rimane costante.

Passando dal livello generale dell'utilizzo dei servizi informatici a quello più puntuale della CRS, la prima informazione utile per comprendere il grado di penetrazione di questo strumento è valutare il numero di coloro che sono in possesso del PIN ovvero del codice segreto della CRS che permette al cittadino di usufruire di una serie di servizi altrimenti non accessibili on line. Complessivamente, il 44,8% degli intervistati è in possesso del PIN della sua CRS.

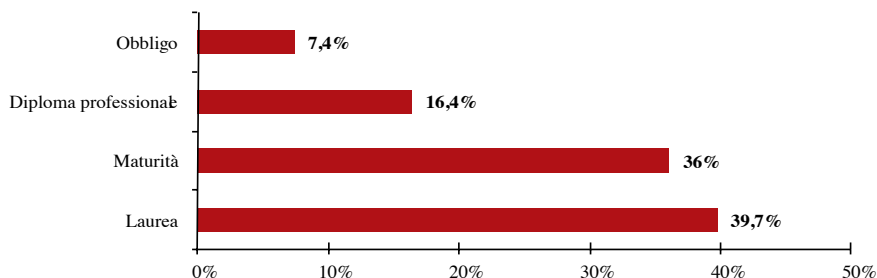
Tabella 2.4 - Soggetti che hanno richiesto il PIN della CRS per fascia di età (valori %)

	No	Sì	Totale
Da 18 a 35 anni	65,6	34,4	100
36 anni o più	47,5	52,5	100
Totale	55,2	44,8	100

Fonte: ns. elaborazioni su dati rilevati

Il PIN della CRS è stato richiesto soprattutto dai meno giovani (52,5%), mentre la fascia 18-35 anni ha fatto richiesta del PIN solo in un caso su tre (34,4%) (Tabella 2.3). Rispetto al genere, il 49,2% delle femmine ha richiesto il PIN della sua CRS, mentre solo il 40,9% dei maschi ha esercitato tale opzione. Rispetto al titolo di studio, tra tutti coloro che hanno richiesto il PIN della CRS, il 39,7% è in possesso della laurea, il 36% di un diploma di maturità quinquennale, il 16,4% del diploma professionale e il 7,4% ha assolto l'obbligo scolastico. Solo lo 0,5% di coloro che hanno il PIN non ha conseguito alcun titolo di studio (Figura 2.3).

Figura 2.3 – Possesso PIN per titolo di studio (valori %)

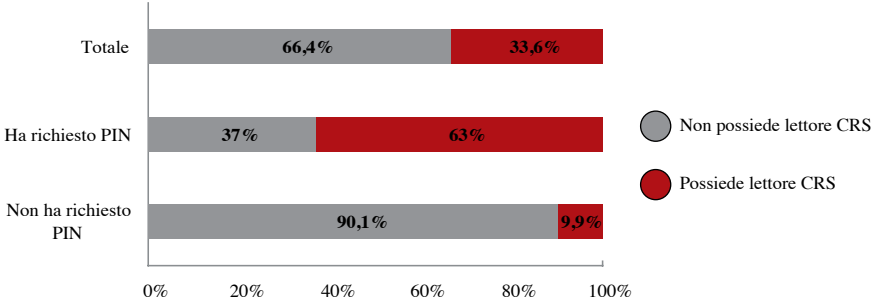


Fonte: ns. elaborazioni su dati rilevati

Tuttavia, se analizziamo la distribuzione dell'item "Possesso del PIN" per titolo di studio, osserviamo che sono coloro che hanno un diploma di qualifica professionale i soggetti che hanno richiesto in maggior numero il PIN della loro CRS: 54,4%, seguiti dai laureati che si attestano al 51,4%. Complessivamente, è possibile affermare che il fatto che solo il 44,9% degli intervistati possieda il PIN è un dato che lascia ampi spazi di miglioramento e rivela la necessità di un'informazione più capillare e puntuale.

Il possesso del PIN, però, non è l'unico dei requisiti fondamentali per attivare la CRS, occorre anche procurarsi il lettore della smart-card al fine di poter entrare in relazione con gli uffici della PA; complessivamente il 33,6% degli intervistati è in possesso di questo strumento. Coloro i quali hanno richiesto il PIN senza procurarsi il lettore si trovano in una situazione di impotenza digitale per cui, pur disponendo delle chiavi di accesso, non possono renderle efficaci. Se le riflessioni relative all'esiguo numero di coloro che avevano richiesto il PIN avevano evidenziato l'esistenza di notevoli spazi di miglioramento, la Figura 2.4 ribadisce ed esalta quanto appena affermato. Solo il 63% di chi possiede il PIN è in possesso anche dell'apposito lettore della CRS, mentre il 37% è sprovvisto di tale indispensabile strumento per dare senso al possesso del codice segreto. Un dato altrettanto interessante è il 9,9% di coloro che possiedono il lettore ma non sono in possesso del PIN! Questi dati, letti nel loro insieme, rivelano che la procedura per rendere operativa la CRS è troppo complessa e richiede un'attivazione del cittadino che, sono i dati a dirlo, è al momento poco realistica. Prima occorre richiedere il PIN compilando l'apposito modulo, poi, in una fase distinta, bisogna procurarsi a pagamento il lettore. Il 9,9% di chi è in possesso del lettore senza aver mai chiesto il PIN ne è venuto probabilmente in possesso in quanto lo ha ricevuto a fiera o eventi dove lo strumento è stato distribuito gratuitamente, ma questa facilitazione non ha sempre generato l'altra fase: la richiesta del PIN. A nostro avviso, occorre che le due operazioni siano effettuate congiuntamente avendo come riferimento l'intestatario del foglio di famiglia a cui deve essere consegnato il lettore contemporaneamente all'assegnazione del PIN personale.

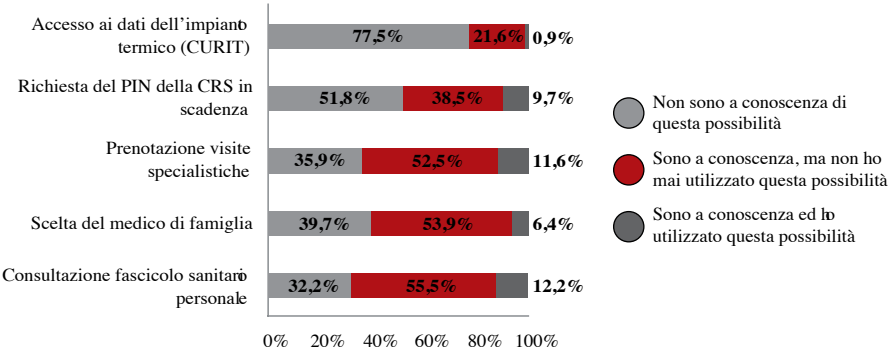
Figura 2.4 - Soggetti che hanno richiesto il PIN della CRS per possesso del lettore (valori %)



Fonte: ns. elaborazioni su dati rilevati

Il servizio che è maggiormente richiesto mediante CRS è la consultazione del fascicolo sanitario personale (12,2%), seguito dalla prenotazione di viste specialistiche (11,6%) e dalla richiesta del nuovo PIN in corrispondenza della scadenza della CRS (9,7%). La non conoscenza dei possibili servizi riguarda soprattutto l'accesso ai dati dell'impianto termico (77,5%) e la richiesta del nuovo PIN (51,8%) seguita dalla possibilità di scegliere il medico di famiglia (39,7). Su questi dati pesa sicuramente la percentuale di coloro che, non essendo in possesso del PIN (55,2%), non hanno interesse ad informarsi circa le potenzialità della loro CRS.

Figura 2.5 - Conoscenza e utilizzo dei servizi legati alla CRS (valori %)



Fonte: ns. elaborazioni su dati rilevati

La CRS non è solo Carta Regionale dei Servizi all'interno del contesto lombardo, essa può essere utilizzata anche sul territorio nazionale quale Carta Nazionale dei Servizi (CNS). Di questa corrispondenza il 50,6% degli intervistati ne è a conoscenza (213 persone), tuttavia, solo il 25,4% - cioè la metà di coloro che sono informati - ha usato la CRS per i servizi erogati on line come CNS dall'INPS e il 17,8% dall'Agenzia delle Entrate. (Tabella 2.5)

Tabella 2.5 – Persone che sanno che CRS = CNS per utilizzo di servizi erogati on line (valori %)¹²

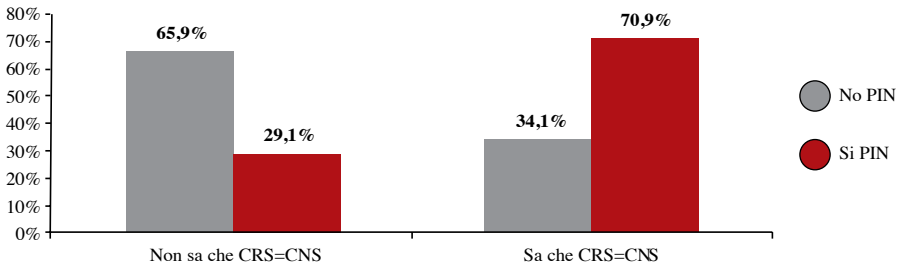
	No	Sì	Totale
INPS	74,6	25,4	100
Agenzia delle Entrate	82,2	17,8	100

Fonte: ns. elaborazioni su dati rilevati

Il 70,9% di coloro che sanno che la CRS è anche CNS è in possesso del PIN; tuttavia, il 29,1% di chi non è a conoscenza del doppio valore della CRS possiede il PIN, il che rivela una scarsa informazione sul tema.

L'11,4% dei soggetti intervistati afferma di avere altre cards (smart-card, carte con banda magnetica o carte con codice a barre) che permettono di fruire di servizi on line e/o off line. In 36 casi si tratta di una sola card, in 4 casi di 2. Da chi sono state distribuite queste cards? 11 soggetti affermano di averla ricevuta dal loro Comune, 5 dalla Provincia¹³, 3 dal sindacato o dal partito, 7 dalla società per cui lavorano e 12 da altre organizzazioni. Non disponendo di ulteriori informazioni relativamente al tipo di servizi a cui danno accesso queste cards, pare importante sottolineare, che se da un lato questo tipo di strumento è sempre più diffuso, dall'altro - il dato emerge dall'analisi delle risposte – la sua moltiplicazione genera qualche confusione nelle persone che si ritrovano a doverne padroneggiare una crescente quantità.

Figura 2.6 – Conoscenza che CRS=CNS per possesso del PIN CRS (valori %)



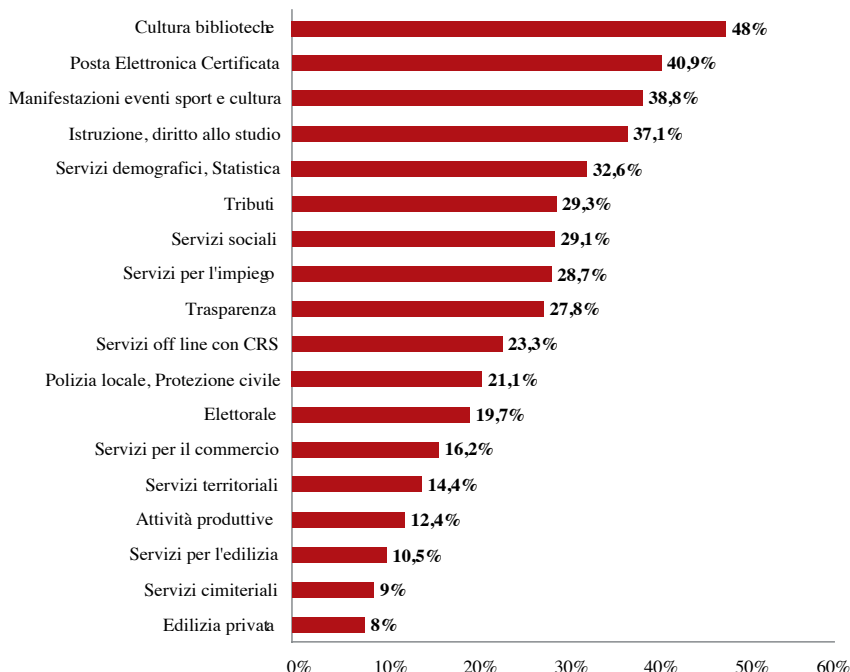
Fonte: ns. elaborazioni su dati rilevati

La Figura 2.7 descrive quali sono i servizi on line e off line che i nostri intervistati conoscono e utilizzano di più. I vari servizi sono stati raccolti in 17 funzioni generali, che rappresentano le macro-categorie definite dalla Regione Lombardia con cui raggruppare i servizi erogati dalla PA e censiti nell'indagine presentata nel primo capitolo (cfr. par. 1.2).

Le prime cinque funzioni della Figura 2.7 permettono di introdurre nell'analisi dei dati due variabili decisive: la diffusione delle funzioni presso i Comuni e il livello di abilità dei consumatori.

¹² 100% = 213, che sono i soggetti che hanno affermato di esser a conoscenza che la CRS è anche CNS
¹³ Tre soggetti risiedono in Provincia di Lecco, 2 in Provincia di Varese

Figura 2.7 - Conoscenza e utilizzo dei seguenti servizi on line e off line della P.A.



Fonte: ns. elaborazioni su dati rilevati

Poiché, come illustrato nella Tabella 1.5, “Cultura e biblioteche”, “Istruzione e diritto allo studio” e “Servizi demografici e statistica” sono tra le funzioni accessibili on line maggiormente diffuse nei Comuni lombardi, è possibile che anche la loro conoscenza e il loro utilizzo siano parecchio diffusi.¹⁴ Infatti, i dati della Figura 2.7 confermano tale ipotesi. La funzione più conosciuta e utilizzata è quella legata alla cultura e alle biblioteche (48%). Sicuramente, la decisione di molti Comuni di utilizzare la CRS come chiave di accesso ai servizi di prestito dei libri e la messa on line dei cataloghi delle reti bibliotecarie favoriscono l’alta percentuale di risposte positive. Analoghe riflessioni possono essere svolte per “Istruzione e diritto allo studio” (37,1%); in questo ambito, occorre sottolineare l’impegno degli enti locali per avviare procedure on line per la gestione di numerosi servizi che vanno dalle iscrizioni scolastiche a quelle presso i centri estivi, passando per il pagamento delle rette relative a mense o trasporti. In numerose realtà, occorre sottolineare che la sperimentazione della digitalizzazione dei servizi ha avuto inizio proprio nell’ambito della scuola e delle prestazioni ad essa collegate.¹⁵ Anche il 32,6% di soggetti che afferma di conoscere e utilizzare i “Servizi demografici e statistici” è sicuramente il riflesso della pervasività del servizio. Se per queste tre funzioni l’alta percentuale di utilizzatori si spiega primariamente con l’ampia possibilità di accedere agli stessi, ragionamento diverso deve essere svolto per la Posta Elettronica Certificata (PEC) e le “Manifestazioni culturali e sportive”; in questi due casi, infatti, il dato elevato non può essere spiegato in termini macrosociali, bensì

¹⁴ Anche nella già citata ricerca ISTAT del 2006, i servizi più praticati erano l’accesso alle biblioteche (8,2% tra coloro che usano Internet) e l’iscrizione presso scuole o università (7,8%).

¹⁵ cfr. par. 1.4.1 dedicato al caso del Comune di Monza.

micro. Il 40% dell'item relativo alla PEC deriva probabilmente dalla notevole confidenza di molti degli intervistati con l'utilizzo delle tecnologie informatiche (l'88,2% dei consumatori di PEC ha almeno un diploma di scuola secondaria quinquennale), mentre il 38,8% delle "Manifestazioni sportive e culturali" pare legato all'impegno sociale di molti degli intervistati, giacché i servizi connessi a questa funzione interessano soggetti che richiedono autorizzazioni per l'attuazione di manifestazioni collegate a sport e cultura.¹⁶ Una riflessione speciale merita la funzione dei servizi off line, che, molto diffusi nei vari Comuni, non sembrano ottenere grandi consensi dai nostri intervistati. Premesso che la distribuzione geografica della diffusione della funzione non implica che essi siano presenti nei Comuni dove risiedono gli intervistati, il profilo di questa tipologia di consumatore non rivela particolari sfumature, con una lieve prevalenza delle persone più mature e con titolo di studio medio e medio-basso.

2.2.3 Timori e attese

Fin qui abbiamo analizzato i comportamenti dei consumatori in tema di servizi on line e off line, ora apriamo una riflessione sui loro atteggiamenti per comprendere quali sono le ragioni della diffidenza verso queste modalità di accesso alla PA e quali, invece, le aspettative.

I dati della Tabella 2.6 permettono di intercettare le obiezioni dei cittadini all'utilizzo dei canali informatici nel rapporto con la PA; al fine di comprendere i dati occorre sottolineare che laddove il dato medio si colloca oltre il valore 5 significa che gli intervistati condividono l'affermazione e ne riconoscono la valenza negativa, cioè la percepiscono come obiezione. Invece, se il dato si avvicina alle obiezioni scemano e non vi è ragione alcuna di parlare di diffidenze o ostacoli. Inoltre, per poter leggere i dati in modo esaustivo, la media è stata affiancata da altri due indici: la moda e la mediana. Il primo indice rivela qual è la modalità di risposta più gettonata, il secondo permette di individuare la modalità di risposta che suddivide la popolazione in due parti uguali.

Tabella 2.6 - Da 1 a 10, quanto condivide le seguenti affermazioni?
(1 = non condivido per niente; 10 = massima condivisione)

	Media	Mediana	Moda
I servizi on line della PA sono difficili da trovare	5,6	5	5
Ai servizi on line della PA preferisco il contatto personale con gli uffici	5,5	5	10
Ho avuto esperienze negative con i servizi on line della PA	3,7	3	1
I servizi on line della PA sono troppo complicati	5	5	5
I servizi on line della PA non danno un riscontro immediato	4,8	5	5
I servizi on line della PA non sono sicuri	4	3	1
I servizi on line della PA comportano costi aggiuntivi	3,4	2	1
I servizi on line della PA sono ancora troppo pochi	6,5	7	10

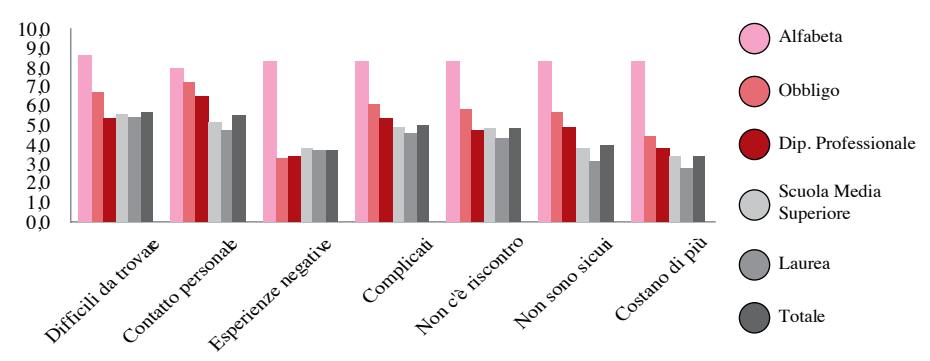
Fonte: ns. elaborazioni su dati rilevati

Con riferimento alla Tabella 2.6 e ai valori della media espressi nella prima colonna degli indici, notiamo che sono percepite come obiezioni all'utilizzo dei servizi on line la difficoltà di reperimento (5,6) e la preferenza per il contatto personale rispetto a quello mediato dalle tecnologie (5,5). Se osserviamo il dato modale, però, vediamo che questa seconda obiezione è

¹⁶ L'analisi di coloro che affermano di conoscere e utilizzare questa funzione offre un identikit interessante di questa tipologia di consumatore: femmina, con meno di 35 anni e con un buon livello di titolo di studio.

indicata come l’ostacolo principale alla fruizione dei servizi: la maggior parte degli intervistati, infatti, ha indicato il valore 10 (massima condivisione) in corrispondenza di questo indicatore. Si colloca esattamente nel mezzo l’item “I servizi on line sono troppo complicati” che spacca la popolazione in due parti esatte, il che è confermato anche dai valori di moda e mediana entrambe pari a 5/10. Se incrociamo le obiezioni degli intervistati con il loro titolo di studio, vediamo chiaramente che al crescere del grado di istruzione, le riserve diminuiscono; le prime due colonne della figura, quelle relative ai due titoli di studio meno elevati, sono costantemente più alte delle altre, il che evidenzia chiaramente l’incidenza della dimensione formativa sul rapporto con le tecnologie quale strumento di interazione con la PA. Si tratta di un rapporto inversamente proporzionale in cui al crescere del titolo di studio, scendono le obiezioni e il dato medio dei laureati lo conferma in quanto costantemente al di sotto del dato medio complessivo.

Figura 2.8 – Quanto sono condivise in media le affermazioni per titolo di studio (valori %)



Fonte: ns. elaborazioni su dati rilevati

L’incidenza del titolo di studio sulla percezione dei servizi on line è altresì confermata dall’analisi dei valori della mediana dei vari items.

Tabella 2.7 – Quanto sono condivise le affermazioni per titolo di studio (valori mediani)

	Obbligo	Secondaria	Laurea
I servizi on line della PA sono difficili da trovare	7	5	5
Ai servizi on line della PA preferisco il contatto personale con gli uffici	8	5	4,5
Ho avuto esperienze negative con i servizi on line della PA	2	3	3
I servizi on line della PA sono troppo complicati	6	5	5
I servizi on line della PA non danno un riscontro immediato	6	5	4,5
I servizi on line della PA non sono sicuri	5,5	3	2
I servizi on line della PA comportano costi aggiuntivi	4	2	2
I servizi on line della PA sono ancora troppo pochi	5	7	7

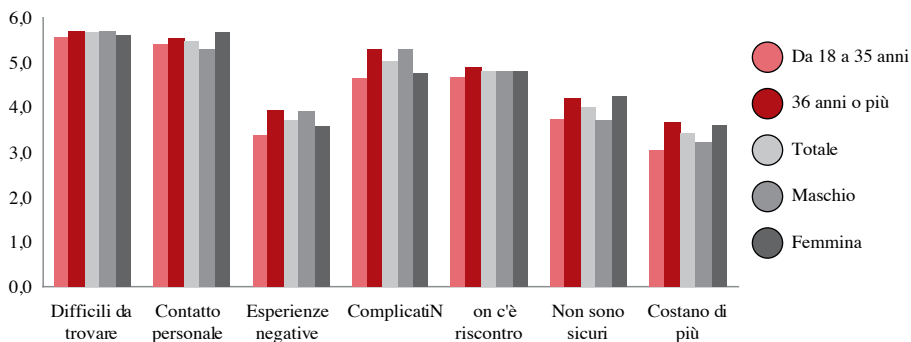
Fonte: ns. elaborazioni su dati rilevati

I valori medi dei vari indicatori scendono al crescere del titolo di studio degli intervistati, il che significa che il grado di condivisione delle frasi proposte scema con l'aumentare degli anni di formazione. L'unico indicatore che, apparentemente, mostra un andamento leggermente opposto è quello relativo alle esperienze negative pregresse; di fatto, il dato è spiegabile con la scarsa pratica di queste procedure da parte delle persone con titolo di studio meno elevato: meno pratica significa meno rischi e, di conseguenza, meno esperienze negative.

Premesso che la variabile "Titolo di studio" pare essere una chiave interpretativa decisiva non solo di questi dati, ma, in generale, del rapporto con i servizi on line e off line della PA, la Figura 2.9 descrive il possibile legame tra affermazioni critiche e variabili di genere e di età.

Con riferimento all'età degli intervistati, dai 18 ai 35 emerge una maggiore informazione; infatti, non solo i valori medi della popolazione più giovane sono generalmente inferiori a quelli della fascia di età più adulta, ma i valori medi relativi alle esperienze negative pregresse e ai costi aggiuntivi che i servizi on line comporterebbero sono inferiori a quelli fatti registrare dalla popolazione più adulta. In entrambi i casi la mediana dei più giovani si colloca sul valore 2, quella degli adulti sul valore 3.

Figura 2.9 - Quanto sono condivise in media le affermazioni per titolo di studio (valori medi)



Fonte: ns. elaborazioni su dati rilevati

Più variegati i valori medi relativi al genere. Mettendo a confronto i dati di maschi e femmine possiamo notare che i primi sono più perplessi circa la facilità di trovare i servizi, hanno avuto più esperienze negative pregresse e pensano che i servizi on line siano più complicati. Le femmine privilegiano il contatto personale, pensano che la sicurezza sia inferiore e che i costi dei servizi on line siano maggiori rispetto a quelli erogati in forma tradizionale.

Tabella 2.8 – Quanto sono condivise le affermazioni per titolo di studio (valori medi)

(1 = per niente desiderabile; 10 = assolutamente desiderabile)

	Media	Mediana	Moda
Rendere più sicuri i servizi on line	7,4	9	10
Affiancare al servizio on line la presenza di un interlocutore stabile	7,6	8	10
Rendere più accessibili i servizi on line già esistenti	8,1	9	9
Estendere l'utilizzo della CRS ad altri servizi anche off line	7,6	8	8
Avere più informazioni circa le opportunità fornite dalla CRS	8,5	10	10
Fornire il lettore della CRS a tutti i cittadini gratuitamente	8,7	10	10
Mettere a disposizione semplici guide per l'utilizzo dei servizi on line	8,8	10	10
Attivare nel territorio uffici/postazioni per poter usufruire dei servizi on line in modo guidato	8	9	10
Attivare corsi di formazione per ragazzi e adulti	7,3	8	10

Fonte: ns. elaborazioni su dati rilevati

La Tabella 2.8 si differenzia dalla 2.6 perché gli items esprimono non timori, bensì aspettative. I tre desideri più quotati - celle con sfondo rosso - hanno un valore medio superiore a 8 e valori mediani e modali pari a 10, il che significa un'ampia convergenza su questi temi. La domanda di informazione raggiunge un valore medio pari a 8,8 e trova conferma nell'item in cui si esprime il bisogno di avere maggiori informazioni circa le opportunità fornite dalla CRS. Con queste premesse, appare quantomeno strano che la domanda di formazione per ragazzi e adulti raggiunga un risultato così scarso: solo il 7,3. Forse, la contraddizione si spiega con il fatto che su questi temi le persone sentono la necessità, non tanto di essere formate, bensì di essere informate circa le reali possibilità di utilizzo dei vari strumenti. Detto altrimenti, più che le ragioni per cui utilizzare uno strumento, pare importante conoscere le tecniche, ovvero non il "perché farlo", bensì il "come farlo". Accanto alle desiderabilità più marcate, dalla tabella si deduce che l'aspettativa meno condivisa è relativa all'estensione dell'utilizzo della CRS ad altri servizi anche off line (media 7,6 con moda e mediana uguali a 8); essa è seguita dalla richiesta di affiancare allo strumento informatico un interlocutore fisico capace di dare assistenza a distanza ai cittadini. Complessivamente, se osserviamo il valore dell'indice modale, pare evidente che gli items indicati sono generalmente condivisi dagli intervistati, il che rivela una diffusa domanda di sviluppo dei servizi on line e off line.

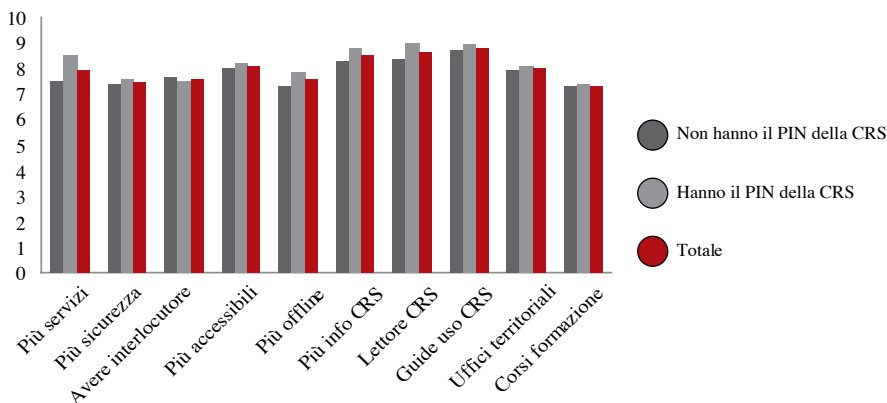
Se rispetto al titolo di studio non si evidenziano particolari aspettative legate ai diversi titoli, in relazione al genere e all'età, osserviamo che sono le femmine e i più giovani a chiedere una maggiore informazione, la possibilità di accedere a sportelli territoriali e l'opportunità di frequentare corsi di formazione.

2.3 Conclusioni

Per cercare di sintetizzare i contenuti del report, la Figura 2.10 offre alcune chiavi di lettura che, meglio di qualsiasi riflessione teorica, permettono di avanzare alcune ipotesi di policy relativamente allo sviluppo dei servizi on line e off line con particolare riferimento alla CRS.

Abbiamo così provato a verificare quali sono le aspettative di chi ha richiesto il PIN della sua CRS utilizzando gli items della Tabella 2.8. Le ragioni della scelta sono evidenti: coloro che sono in possesso del PIN hanno rivelato un interesse speciale per questo strumento al punto di essersi mobilitati per acquisirne la principale chiave di accesso. Che cosa si aspettano queste persone per rendere più efficace questo strumento? Innanzi tutto, vorrebbero che il lettore della CRS fosse distribuito gratuitamente a tutti i cittadini; si tratta di una questione fondamentale imprescindibile: senza lettore la CRS è uno strumento dimezzato delle proprie potenzialità e perde gran parte del suo significato. Occorre individuare un metodo rapido, conveniente e trasparente affinché tutte le famiglie entrino in possesso del lettore se non gratuitamente almeno al minor costo possibile. Seconda e terza richiesta convergono: più informazioni circa l'uso della CRS e, in generale, dei servizi on line. Certamente, accanto a queste domande si pongono istanze relative ad una maggiore sicurezza, alla possibilità di avere più servizi e all'opportunità di disporre di uffici territoriali, ma la vera sfida, se si vuole percorrere speditamente e insieme la *road map* dell'avventura digitale, è nella necessità di fare informazione e di fornire le chiavi di accesso al sistema.

Figura 2.10 - Quanto sono condivise le attese per possesso del PIN della CRS (valori medi)



Fonte: ns. elaborazioni su dati rilevati

Due sono le ipotesi che possono essere avanzate.

Una prima strada percorribile è quella delle agenzie di formazione tradizionali, dove, mediante opportuni interventi formativi, si potrebbero introdurre nuove competenze cercando di attivare virtuosi processi di socializzazione alla rovescia, dove sono i più piccoli a guidare i grandi alla scoperta di un mondo sconosciuto.

La seconda è la valorizzazione di tutte quelle agenzie che possono raggiungere la popolazione fuori dall'ambito scolastico mediante incontri, opuscoli, brochure e, soprattutto, accompagnamento dei soggetti meno esperti. Occorre mostrare, occorre far fare esperienza ai cittadini consumatori; non servono discorsi, bensì occasioni pratiche che raggiungano le famiglie e le convincano, con i fatti, che si tratta di una valida opportunità.

DALLA FILA AL MOUSE

NUOVE FORME DI ACCESSO AI SERVIZI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

QUESTIONARIO

SEZIONE A PROFILO DEL CONSUMATORE

1. Comune di residenza (1)

2. Et  (2)

3. Sesso
Maschio1
Femmina2 (3)

4. Titolo di studio
Sa leggere e scrivere1
Scuola dell'obbligo2
Diploma professionale3
Diploma di scuola media superiore (cinque anni)4
Laurea5 (4)

5. Dove utilizza Internet

	Mai	Qualche volta al mese	Qualche volta la settimana	Tutti i giorni	
Casa	1	2	3	4	(5)
Lavoro/scuola	1	2	3	4	(6)
Internet shop	1	2	3	4	(7)

6. Negli ultimi tre mesi, quali di queste operazioni ha svolto on line?

	No	Si	
Operazioni bancarie	1	2	(8)
Operazioni con assicurazioni	1	2	(9)
Acquisto beni materiali	1	2	(10)

	No	Si	
Acquisto viaggi/biglietteria	1	2	(11)
Acquisto di servizi come gas, telefono, luce...	1	2	(12)
Acquisto di altri servizi (corsi sportivi, cene...)	1	2	(13)
Partecipazione ad attività di formazione	1	2	(14)
Leggere o scaricare giornali, news, riviste...	1	2	(15)
Pagamenti con carta di credito	1	2	(16)
Consultazione esami di laboratorio/radiologia	1	2	(17)
Acquisizione informazioni dai siti della P.A.	1	2	(18)
Acquisizione moduli della P.A.	1	2	(19)
Spedizione moduli della P.A.	1	2	(20)

SEZIONE B I RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

7. Lei ha richiesto il PIN della sua Carta Regionale dei Servizi (CRS)?

No1	
Si2	(21)

8. Lei possiede il lettore della CRS?

No1	
Si2	(22)

9. Conoscenza e utilizzo dei servizi legati alla CRS

	<i>Non sono a conoscenza di questa possibilità</i>	<i>Sono a conoscenza, ma non ho mai utilizzato</i>	<i>Sono a conoscenza e ho utilizzato questa possibilità</i>	
Consultazione fascicolo sanitario personale	1	2	3	(23)
Scelta del medico di famiglia	1	2	3	(24)
Prenotazione visite specialistiche	1	2	3	(25)
Richiesta del PIN della CRS in scadenza	1	2	3	(26)
Accesso ai dati dell'impianto termico (CURIT)	1	2	3	(27)

10. Lei sa che la Carta Regionale dei Servizi (CRS) è anche Carta Nazionale dei Servizi (CNS)?

No	(passare alla domanda 12)1	
Si	(passare alla domanda 11)2	(28)

11. Ha utilizzato la CNS per servizi erogati on line da:

INPS	No	Si	(29)
Agenzia delle Entrate	1	2	(30)

12. Lei possiede altre cards (smart-card, carte con bande magnetiche, carte con codice a barre) che permettono di fruire di servizi on line e/o off line della PA o di altri soggetti?

No	(passare alla domanda 14)1	
Si, una	(passare alla domanda 13)2	
Si, più di una	(passare alla domanda 13)3	(31)

13. Da chi le ha avute? (massimo tre risposte)

Comune1	
Provincia2	
Comunità montana3	
Consorzio di Comuni del territorio4	
Società per cui lavoro5	
Partito, sindacato6	(32)
Associazione o gruppo di volontariato7	(33)
Altro.....8	(34)

14. Conoscenza e utilizzo dei seguenti servizi on line e off line della P.A.

(usare le schede dei servizi per individuare le funzioni)

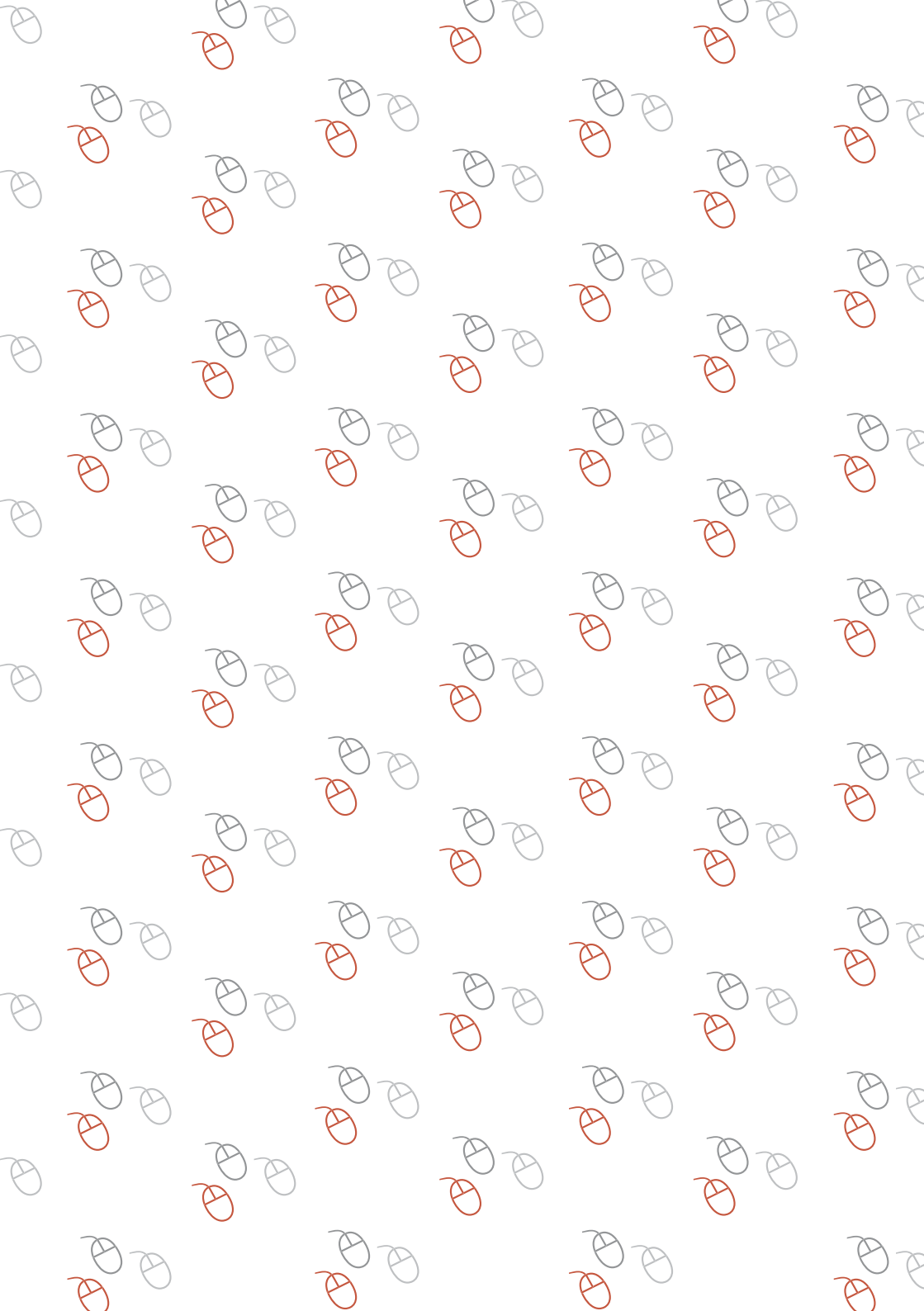
Trasparenza	2	(35)	Elettorale	2	(44)
Cultura biblioteche	2	(36)	Edilizia privata	2	(45)
Servizi demografici, Statistica	2	(37)	Servizi sociali	2	(46)
Servizi off line con CRS	2	(38)	Servizi per l'edilizia	2	(47)
Gestione economico finanziaria, Tributi e amministrazione del patrimonio	2	(39)	Servizi territoriali	2	(48)
Attività produttive	2	(40)	Servizi Cimiteriali	2	(49)
Istruzione, diritto allo studio	2	(41)	Manifestazioni eventi sport e cultura	2	(50)
Polizia locale, Protezione civile	2	(42)	Servizi per l'impiego	2	(51)
Servizi per il Commercio	2	(43)	Posta Elettronica Certificata	2	(52)

15. Da 1 a 10, quanto condivide le seguenti affermazioni? (1 = non condivido per niente; 10 = massima condivisione)

I servizi on line della PA sono difficili da trovare	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(53)
Ai servizi on line della PA preferisco il contatto personale con gli uffici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(54)
Ho avuto esperienze negative con i servizi on line della PA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(55)
I servizi on line della PA sono troppo complicati	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(56)
I servizi on line della PA non danno un riscontro immediato	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(57)
I servizi on line della PA non sono sicuri	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(58)
I servizi on line della PA comportano costi aggiuntivi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(59)
I servizi on line della PA sono ancora troppo pochi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(60)

16. Da 1 a 10, quanto ritiene desiderabili le seguenti azioni da parte della Pubblica Amministrazione?
(1 = non condivido per niente; 10 = massima condivisione)

Avere più servizi on line	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(61)
Rendere più sicuri i servizi on line	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(62)
Affiancare al servizio on line la presenza di un interlocutore stabile	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(63)
Rendere più accessibili i servizi on line già esistenti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(64)
Estendere l'utilizzo della CRS ad altri servizi anche off line	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(65)
Avere più informazioni circa le opportunità fornite dalla CRS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(66)
Fornire il lettore della CRS a tutti i cittadini gratuitamente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(67)
Mettere a disposizione semplici guide per l'utilizzo dei servizi on line	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(68)
Attivare nel territorio uffici/postazioni per poter usufruire dei servizi on line in modo guidato	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(69)
Attivare corsi di formazione per ragazzi e adulti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(70)



un progetto di



ADICONSUM
via Vida 10
20127 Milano
tel 02/89555520
adiconsum_lombardia@cis.it
www.adiconsumlombardia.it

con il contributo di



Regione Lombardia
Semplificazione
e Digitalizzazione



CITTADINANZATTIVA
via Rivoli 4
20121 Milano
tel 02/70009518
info@cittadinanzattivalombardia.com
www.cittadinanzattivalombardia.com



CONFCONSUMATORI
via De Amicis 17
20125 Milano
tel 02/85241895
lombardia@confconsumatori.it
www.confconsumatori.com



MOVIMENTO CONSUMATORI
via Guglielmo Pepe 14
20159 Milano
tel 02/80585156
milano@movimentoconsumatori.it
www.movimentoconsumatorimilano.it



MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
via Watt 41
20145 Milano
tel 395/9585181
milano@mdc.it
lombardia.difesadelcittadino.it



UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI
corso Lodi 8/A
20135 Milano
tel 02/72005459
info@consumatorilombardia.it
www.consumatorilombardia.it

link utili

www.regione.lombardia.it
www.crs.regione.lombardia.it
www.tributi.regione.lombardia.it
www.borsalavorolombardia.net
www.curit.it/servizi_cittadini
www.inps.it
www.agenziaentrate.gov.it
www.postacertificata.gov.it
www.indicepa.gov.it