

Informati@zziamoci

Nuove forme di accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione.

Abstract del report di ricerca

Entro un anno il 90% delle ricette mediche sarà in formato digitale, le cartelle cliniche lasceranno il posto al fascicolo sanitario informatizzato, i rapporti con la Pubblica Amministrazione saranno progressivamente digitalizzati e la carta sarà solo un antico ricordo. Si pone una domanda: “Quelli appena indicati sono gli obiettivi possibili a medio termine oppure la strada dell’Agenda digitale è già percorribile?”

L’indagine “Dalla fila al mouse. Nuove forme di accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione in Lombardia” promossa da alcuni movimenti e associazioni dei consumatori e finanziata da Regione Lombardia (Direzione Generale Digitalizzazione e Semplificazione) ha permesso di monitorare quale sia lo stato dei servizi online (via internet) non sanitari in senso lato e offline accessibili mediante Carta Regionale dei Servizi (CRS) attivati nei Comuni lombardi e quali siano le aspettative di un campione ragionato di cittadini lombardi.

Sono 7572 i servizi erogati dai 1073 Comuni che hanno aderito alla rilevazione; il 94,3% dei servizi sono erogati online e il 5,7% sono offline; complessivamente possono usufruire di questi servizi quasi 5 milioni e mezzo di persone pari al 55,9% della popolazione lombarda.

La tipologia dei servizi è eterogenea; la categoria più diffusa è – come da obbligo di legge – quella legata alla trasparenza degli enti locali, ma dalla cultura e le biblioteche, passando per i servizi demografici fino ad arrivare all’istruzione e al diritto allo studio le prestazioni fruibili online sono decisamente variegate. Ancor più “creativi” i servizi erogati offline; la CRS non è solo una tessera sanitaria, come ancora credono in molti, ma è la chiave di accesso al bike-sharing, alle piattaforme ecologiche, alle mense scolastiche, ai voucher sociali....

Si tratta di dati incoraggianti, ma il miglioramento del sistema è strettamente connesso alle modalità di accesso ai servizi online. Il 70%, infatti, è ad accesso libero, il che significa che si tratta di servizi di natura informativa oppure legati alla possibilità di effettuare il download di moduli o formulari; il 20% richiede l’utilizzo della CRS e il 10% di “id” e password per il riconoscimento. Queste ultime due tipologie sono quelle sicuramente più interessanti perché rimandano all’utilizzo di chiavi di accesso protette, ciò garantisce la sicurezza dei servizi stessi e, di conseguenza, l’alto profilo di personalizzazione della prestazione.

Sono oltre 3 milioni e settecentomila i cittadini che possono fruire di servizi non sanitari mediante CRS; le Province che offrono una maggiore opportunità in questo senso sono quelle di Cremona e Brescia dove oltre un terzo dei servizi online e offline richiedono la CRS quale chiave di accesso.

“il 94,3% dei servizi sono erogati online”

“la CRS non è solo una tessera sanitaria”

“oltre 3 700 000 cittadini possono usufruire di servizi mediante CRS”

Fin qui i dati istituzionali aggiornati al luglio 2011, ma cosa pensano i cittadini della digitalizzazione dei servizi ?, Quali sono i loro timori? e, soprattutto, qual è oggi il loro rapporto con questa nuova “burocrazia dematerializzata”? In generale, il 49% dei 423 soggetti intervistati afferma di acquisire informazioni dai siti della PA, il 32% ne scarica i moduli, il 16% li invia e il 15% consulta online l'esito degli esami di laboratorio e radiologici.

“cosa frena un maggiore utilizzo degli strumenti informatici?”

Che cosa frena un maggiore utilizzo degli strumenti informatici per interagire con la PA? La principale obiezione è che i servizi online sono difficili da reperire, la seconda - più intrigante dal punto di vista sociologico -, è la preferenza dei cittadini per il contatto personale con gli uffici. Su questo punto, il lavoro da compiere è molto e può essere realizzato combinando due alternative: da un lato, occorre costringere i cittadini ad interagire solo in forma digitalizzata con la PA così come già accade per tutta una serie di servizi, dall'altro, si deve promuovere una cultura digitale che non può che iniziare dalle giovani generazioni pur senza trascurare quelle fasce di popolazione che sono ancora escluse dal mondo digitale. In entrambi i casi, però, occorre semplificare al massimo le procedure di accesso. Il caso della CRS è emblematico. Si tratta di uno strumento altamente sicuro, con grandi potenzialità, che tutti hanno in tasca: eppure solo il 45% degli intervistati è in possesso del PIN e di questi solo il 63% dispone del lettore che permette di utilizzarla appieno. La necessità di soddisfare questo duplice requisito si rivela un ostacolo non indifferente, che determina sia la scarsa fruizione dei servizi online mediante CRS sia la limitata conoscenza delle sue potenzialità. Così, a fronte di una dichiarata domanda per un crescente numero di servizi online della PA, emerge molto forte la richiesta di avere più informazioni sulla CRS e di poter disporre gratuitamente del lettore che ne consente l'utilizzo.

Quali conclusioni trarre? La prima è che in Lombardia la strada maestra dell'Agenda digitale ha già trovato particolare impulso e sviluppo grazie non solo all'impegno di Regione Lombardia, ma anche di tante Amministrazioni comunali, che, singolarmente o in forma associata, hanno intuito le potenzialità della digitalizzazione; la seconda è l'evidente necessità di semplificare le procedure di accesso accompagnandole ad azioni informative e formative che consentano la reale diffusione dei servizi digitalizzati.