

Se Internet diventa l'antidoto ai mali della burocrazia

STEFANO CAVIGLIA

Quanto tempo impiegherà Internet a trasformare la pubblica amministrazione da cima a fondo? L'interrogativo sul rapporto fra le nuove tecnologie della comunicazione e la macchina dello Stato può riguardare solo il "quando", ma non il "se", sul quale non c'è ormai più alcun dubbio. La Rete sembra fatta su misura per razionalizzare, semplificare, rendere meno costosa e al tempo stesso più accessibile l'attività degli uffici pubblici. Insomma una specie di antidoto ai mali più classici della burocrazia. Il problema è appunto di tempi, perché innestare Internet in questo mondo significa cambiarne completamente il modo di funzionare, con una serie di ricadute che vanno ben al di là della pur importante modernizzazione tecnologica.

Di strada da fare ce n'è ancora parecchia, dunque. Bisogna dire però che negli ultimi anni 3 o 4 anni ci sono già stati cambiamenti che sarebbero apparsi impensabili appena qualche anno prima. L'Italia, ad esempio, è uno dei paesi all'avanguardia per l'uso del fisco telematico. Il servizio di trasmissione elettronica delle dichiarazioni dei redditi e

La Rete sembra fatta su misura per razionalizzare, semplificare, rendere meno costosa e al tempo stesso più accessibile l'attività degli uffici pubblici. Cominciano già a cambiare molti servizi: dalla sanità al fisco, dall'e-procurement al protocollo elettronico. Il problema dei tempi

dell'Iva (Entratel) ha ricevuto nel 2001 ben 50 milioni e 443 mila dichiarazioni, con un aumento del 16 per cento rispetto all'anno precedente e dopo altri due anni di crescita vertiginosa: le dichiarazioni on line erano poco più di 7 milioni e mezzo nel 1998, oltre 28 milioni nel '99, 43 milioni e mezzo nel 2000 (+55 per cento).

Una galoppata che si deve in particolare allo sbarco massiccio in rete di commercialisti (26.418 gli utenti del servizio Entratel), ragionieri e periti commerciali (24.763). Ma anche la parte che riguarda i singoli cittadini e le imprese non è affatto trascurabile. Più di 800 mila contribuenti hanno presentato la dichiarazione per via telematica nel 2001, con un aumento del 955 per cento rispetto all'anno precedente. Tutto questo significa anzitutto una buona disponibilità di imprenditori e professionisti, ma anche il fatto che uffici e funzionari pubblici cominciano a fare la loro parte. E non solo per quel che riguarda il fisco. Basti pensare, ad esempio, ai risultati conseguiti nello stesso anno dall'Inps, che ha inviato 17 milioni di documenti attraverso la rete, oppure alla crescita dei servizi del catasto on line, che ha registrato 120 mila accessi nel 1998 e 14 milioni nel 2002.

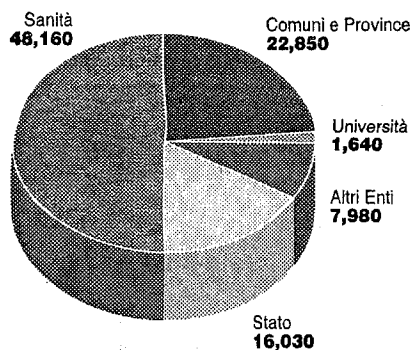
Gli esempi appena citati sono le punte più avanzate dell'uso di Internet in rapporto a grandi masse di cittadini e di imprese. Ma ci sono state trasformazioni importanti anche sul funzionamento interno della Pubblica amministrazione e sui suoi rapporti con i fornitori. Risultati di grande rilievo sono attesi già da quest'anno nel campo dell'e-procurement, l'approvvigionamento di beni e servizi attraverso le aste on line. Nel 2002 si prevede un risparmio di 2 miliardi di euro tendenziali, che dovrebbero diventare 3,7 nel 2003, con riduzioni fino al 35 per cento sui

prezzi base delle aste. "Solo di costi diretti per la gestione delle gare - si legge nella scheda sull'e-procurement del ministero dell'Innovazione - ogni ufficio appaltante risparmierà fra 50 e i 70 mila euro all'anno".

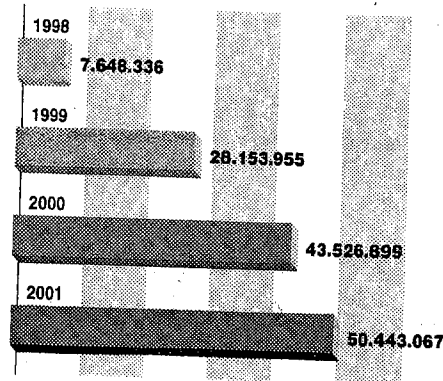
Se queste sono alcune fra le cose più importanti realizzate negli ultimi anni (a cui si deve aggiungere la Sanità, con una serie di informazioni avanzate su strutture e terapie, accessibili direttamente da Internet) va detto che il grosso del cambiamento deve ancora avvenire. Un passaggio in particolare: l'introduzione del protocollo elettronico, ovvero il registro informatizzato dei documenti in entrata e in uscita a partire dal 2004. "Il protocollo elettronico - spiega Eugenio

LA SPESA PER BENI E SERVIZI DELLA P.A.

(in miliardi di euro)



LE DICHIARAZIONI FISCALI TELEMATICHE DEGLI INTERMEDIARI (servizio "Entratel")



Nunziata, responsabile per l'e-government della società Butera e Partners, consulente di diverse amministrazioni centrali e locali – sarà il vero punto di svolta per l'organizzazione e il funzionamento interno della pubblica amministrazione. Significherà la sparizione dei faldoni dalle scrivanie di impiegati e funzionari che dovranno accendere il computer ogni mattina per iniziare a lavorare. La carta finirà tutta in un ufficio e per il resto circoleranno solo documenti digitali".

Difficile immaginare tutte le implicazioni di questo cambiamento. "Al posto dell'ufficio tradizionale – prosegue Nunziata – verrà a costituirsi un luogo di lavoro aperto, in cui l'interazione sarà fondata sul modello del do-

cumento elettronico. Che cosa significa? Anzitutto che ci sarà molta meno parcellizzazione nel lavoro. Ci sarà bisogno di funzionari in grado di gestire molte più fasi dell'attività e di avere una relazione molto più informale e diretta con il pubblico. Quando si riceve una richiesta per e-mail bisogna rispondere più rapidamente di quanto non si fa con le lettere protocollate".

Proprio la valorizzazione del rapporto con l'utente è una delle trasformazioni che si attendono dalla nuova organizzazione basata su Internet. "Già ora – osserva Marco Giletta, senior associate di Booz Allen Hamilton, una delle so-

cietà guru della consulenza, il cui fatturato deriva per il 40 per cento dal lavoro fatto per i governi di tutto il mondo – si comincia a registrare l'estensione del concetto del customer relationship ma-

nagement, nato nel settore privato, al settore pubblico. Il cittadino comincia a essere visto anche un po' come cliente, di cui bisogna cercar di capire caratteristiche ed esigenze". Anche questo è in gran parte merito della Rete, che rende più fluidi e agevoli i contatti.

Perché il quadro sia davvero completo mancano da un lato una iniezione di interattività nei siti governativi, già oggi molto frequentati (4,3 milioni di navi-

**Perché il
quadro sia
completo
manca
l'interattività
dei siti statali**

gatori a settembre) ma ancora soprattutto informativi, e dall'altro la diffusione della carta di identità elettronica. Per quest'ultima ci vorrà ancora qualche anno, ma proprio per questo si è deciso di mettere in pista uno strumento intermedio: la carta nazionale dei servizi, che non avrà funzioni di riconoscimento dell'identità fisica, ma permetterà ugualmente l'accesso a tutti i servizi di e-government. "La sua diffusione sarà molto rapida sia a livello centrale che periferico", ha assicurato recentemente il ministro Stanca. Se tutto funziona come promesso, sarà come avere in tasca una chiave per entrare in qualunque momento negli uffici della Pubblica amministrazione.