



Comunicato stampa

Roma, 16 dicembre 2009

## L'innovazione nel Sistema Nord-Ovest: un'indagine di FORUM PA

Emerge la fotografia di un territorio che riconosce un miglioramento nei servizi della PA, ma chiede ancora maggiore semplificazione e trasparenza

Una PA più efficiente, grazie agli investimenti in informatizzazione e digitalizzazione, ma che deve fare ancora passi avanti, puntando sul dialogo informatico tra pubbliche amministrazioni diverse e sulla semplificazione amministrativa. E' un ritratto in chiaro scuro quello che emerge da **un'indagine condotta da FORUM PA** e presentata oggi a Genova, in occasione del FORUM DELL'INNOVAZIONE NORD OVEST.

Obiettivo della ricerca era rilevare la percezione dei processi di innovazione e dei relativi ostacoli da parte di chi li vive quotidianamente e ne è in parte artefice. Il sondaggio ha interessato non un campione rappresentativo a livello statistico, ma un panel altamente qualificato composto da **operatori della PA e stakeholder istituzionali di Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta**, ed è stato condotto nella prima metà di dicembre tramite un questionario on line (sono 415 le interviste valide).

**La PA migliora.** Per l'83% degli intervistati, negli ultimi cinque anni gli investimenti in digitalizzazione e informatizzazione hanno prodotto un sensibile miglioramento nell'efficienza della pubblica amministrazione. In particolare, è nel settore della **fiscaltà e dei pagamenti** che si apprezza il contributo delle nuove tecnologie (per il 31% del panel è il settore in cui il servizio è migliorato di più), seguito dal **rapporto con il cittadino** sia allo sportello che attraverso call center e altre modalità multicanale (indicato dal 29% del panel). Passi non da gigante, ma comunque in grado di produrre un miglioramento apprezzabile, anche nei **servizi sanitari** (19%).

**Puntare alla semplificazione.** I processi di innovazione della PA devono essere indirizzati verso **l'interoperabilità** dei sistemi informativi (scelta indicata dal 36%), cioè verso il dialogo informatico tra pubbliche amministrazioni diverse che consente di alleggerire il carico burocratico che grava sul cittadino, e verso una robusta azione di **semplificazione amministrativa** (indicata dal 32%).

Del resto, proprio la semplificazione amministrativa e la riduzione della burocrazia sono indicati come fattore da potenziare per migliorare il rapporto tra PA e cittadino (38% del panel), assieme alla riduzione dei tempi di risposta nell'erogazione dei servizi pubblici (30% del panel).

**Rigidità dell'organizzazione come causa di inefficienza della PA.** Per il 34% del campione il maggiore ostacolo all'efficienza della PA è il fatto di non poter agire sulla leva organizzativa e sulla gestione del personale, per una serie di vincoli nell'assetto del pubblico impiego. A seguire, con uguale peso (16% del panel), la mancanza di meritocrazia, l'assenza di misurazioni e di pratiche di accountability e l'ingerenza della politica che spesso è fonte di distorsioni nell'agire amministrativo. Fanalino di coda il "lassismo dei dipendenti pubblici" (3%): come a dire che, va bene la lotta ai fannulloni, ma questi non sono la causa (semmai il prodotto) dell'inefficienza della PA.

**Persone e tecnologie per una PA più efficiente.** Sono due gli ingredienti per una PA che funziona e, quindi, le leve su cui agire: autonomia nell'organizzazione del personale e delle strutture (scelta indicata dal 25%) e innovazione tecnologica (il 21% del panel). A seguire robusti sistemi di misurazione delle performance e della produttività (19%).



**Dicci come spendi i soldi pubblici.** Questo chiede il nostro panel, che per il 70% considera la rendicontazione sull'utilizzo delle risorse pubbliche il vero strumento di trasparenza della PA, il mezzo più efficace per realizzare una vera accountability e una corretta informazione ai cittadini sull'uso delle risorse.

**Le iniziative di Brunetta per una Pa più vicina al cittadino...chi le conosce?** Ancora in pochi conoscono 'Reti Amiche' (37% del panel) e il call center unico della PA 'Linea Amica' (32%). Più popolare, invece, l'iniziativa di rilevazione della customer satisfaction attraverso le emoticon 'Mettiamoci la Faccia' (62%). Ben l'87% del panel, infine, conosce la Posta Elettronica Certificata.

**Abbasso il digital divide.** È il digital divide culturale, quindi la mancanza di competenze informatiche da parte dei cittadini, il principale freno allo sviluppo dei servizi di e-gov (scelta indicata dal 54%), seguito dalla mancanza o inadeguata diffusione degli strumenti di identità e accesso digitale, come CIE e posta certificata (indicata dal 16%). Ma non manca chi indica tra le cause la presenza di servizi e contenuti on line di scarso interesse per i cittadini (10%).

**Per informazioni e approfondimenti:**

Redazione FORUM PA

06.684251

[redazione@forumpa.it](mailto:redazione@forumpa.it)

[www.forumpa.it](http://www.forumpa.it)