

ALMA MATER STUDIORUM - UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

SCUOLA DI SCIENZE POLITICHE

Corso di laurea magistrale in

COMUNICAZIONE PUBBLICA E D'IMPRESA

TITOLO DELLA TESI

PA, Servizi on line e Cittadini, il posizionamento dell'Italia nell'Agenda Digitale Europea. Il caso di SPID: come funziona, come è stato comunicato ai cittadini, problemi aperti, proposte possibili e le testimonianze di Lepida Spa (per Regione Emilia-Romagna) e del Comune di Bologna.

Tesi di laurea in

TEORIA E TECNICHE DELLA COMUNICAZIONE PUBBLICA

Relatrice Prof.ssa Leda Guidi

Correlatrice Prof.ssa Saveria Capecchi

Presentata da: Sara Di Pardo

Sessione

quarta

Anno accademico

2015-2016

Indice

INTRODUZIONE

CAPITOLO 1 : INQUADRAMENTO TEORICO - QUANDO ABBIAMO INIZIATO A PARLARE DI SERVIZI DI E-GOVERNMENT E DI CITTADINO AL CENTRO?

LEGGI 141 E 142 DEL 1990
L'ORIGINE DEGLI URP
LA CARTA DEI SERVIZI (1994)
LEGGI BASSANINI (1997 – 1999)
E-GOVERNMENT 14
CODICE PER L'AMMINISTRAZIONE DIGITALE (2004)

CAPITOLO 2: INQUADRAMENTO DI CONTESTO - DOVE SI COLLOCA L'ITALIA? L'AGENDA DIGITALE EUROPEA, L'OBIETTIVO DEL DIGITAL SINGLE MARKET E IL DIGITAL ECONOMY AND SOCIETY INDEX

STRATEGIA EUROPA 2020
L'AGENDA DIGITALE
IL DIGITAL SINGLE MARKET
IL DIGITAL ECONOMY AND SOCIETY INDEX (DESI)
IL LIVELLO DI DIGITALIZZAZIONE DELL'ITALIA SECONDO ISTAT

CAPITOLO 3: LA STRATEGIA ITALIANA

OBIETTIVI
AZIONI INFRASTRUTTURALI MATERIALI
AZIONI INFRASTRUTTURALI TRASVERSALI
PIATTAFORME ABILITANTI
PROGRAMMI DI ACCELERAZIONE

CAPITOLO 4: SPID - COME FUNZIONA, COME È STATO COMUNICATO AI CITTADINI E LE PROBLEMATICHE RISCOstrate. LE TESTIMONIANZE DI COMUNE DI BOLOGNA E LEPIDA SPA (PER REGIONE EMILIA-ROMAGNA) 65

CHE COS'È SPID
LA COMUNICAZIONE AI CITTADINI

CONCLUSIONI

APPENDICE

TRASCRIZIONE (PARZIALE) INTERVISTA AL DOTT. MINEO STEFANO, DIRIGENTE RESPONSABILE U.I. SISTEMI INFORMATIVI - SETTORE AGENDA DIGITALE E TECNOLOGIE INFORMATICHE, COMUNE DI BOLOGNA.
TRASCRIZIONE (PARZIALE) INTERVISTA AL ING. KUSSAI SHAHIN, SERVICES DIVISION MANAGER PRESSO LEPIDA SPA (PER REGIONE EMILIA-ROMAGNA).

BIBLIOGRAFIA

SITOGRAFIA

Abstract

Obiettivo principale di questo lavoro è descrivere, analizzare e verificare il livello di digitalizzazione del rapporto tra la Pubblica Amministrazione italiana e i cittadini. Pertanto, i **servizi di e-Government** saranno l'oggetto centrale di questo elaborato.

Nel panorama europeo è senza dubbio incontrovertibile che la digitalizzazione dei Paesi Membri (delle loro imprese, dei cittadini e delle Pubbliche Amministrazioni) sia la *condicio sine qua non* per la progettazione della cittadinanza del futuro, in virtù della costruzione di quella *città digitale* prodotto ultimo di un percorso iniziato con le reti civiche.

Per verificare come l'Italia stia rispondendo alle sfide europee dell'Agenda Digitale varate nell'ambito della cosiddetta "Strategia Europa 2020", ho analizzato il Report **DESI 2016** relativo ai dati rilevati nell'anno 2015 (gli ultimi disponibili nel momento in cui scrivo).

La performance del nostro Paese in quanto a volume di utilizzo dei servizi di e-Government, non registra risultati molto soddisfacenti. Nella fascia d'età 16 – 75, gli italiani che usano i canali on line per interagire con la PA sono solo il 18%, contro la media europea del 32%. Dai dati DESI, dunque, emerge che **noi cittadini italiani non pratichiamo l'e-Gov**: ai servizi di e-Gov prediligiamo (ancora) i canali tradizionali face-to-face per comunicare, interagire e scambiare informazioni e documenti con la Pubblica Amministrazione. La domanda quindi è: **perché?**

Per rispondere a questa apparentemente semplice ma non banale domanda, ho strutturato il metodo di lavoro in tre fasi: la prima prettamente teorica, in cui ho ripercorso l'evoluzione del concetto di e-Government per poter avere maggiore padronanza dell'argomento. La seconda è invece più tecnica, in questa fase ho analizzato tutti i dati utili a rispondere alla domanda di tesi e reperito documenti ufficiali e le informazioni necessarie ad inquadrare la situazione italiana. La terza ed ultima fase è prevalentemente empirica, per cui ho cercato di dare un apporto concreto all'oggetto di ricerca analizzando un elemento specifico della Strategia Nazionale per la Crescita Digitale in tutti i suoi aspetti, SPID (Sistema Pubblico per l'Identità Digitale) e realizzando due interviste (trascritte parzialmente nell'appendice della tesi): una al Dott. Stefano Mineo presso il Comune di Bologna e l'altra all'Ing. Kussai Shahin presso Lepida Spa (per

Regione Emilia-Romagna). Nella strategia Nazionale per la Crescita Digitale viene più volte sottolineata l'importanza del ruolo delle Regioni nel coordinare e guidare i territori verso gli obiettivi dell'Agenda Digitale. Pertanto le interviste mi sono state utili soprattutto per ricevere le testimonianze di due realtà locali (tra le più virtuose) rispetto agli obiettivi, i valori condivisi e le problematiche della strategia digitale italiana e dei suoi elementi costitutivi.

Nelle **conclusioni** cerco di dare una risposta alla domanda di questa tesi, partendo dall'ipotesi fatta inizialmente che riporto di seguito:

i cittadini italiani, spesso, non sono a conoscenza dell'esistenza di servizi pubblici digitali (complice una inefficace attività di comunicazione da parte della PA) e, di conseguenza, non li utilizzano. Inoltre, i servizi pubblici digitali attualmente esistenti ed utilizzati sono spesso molto macchinosi e sono privi di quei prerequisiti di usabilità che al giorno d'oggi sono indispensabili affinché un servizio (o un portale) sia utilizzato con successo dagli utenti.

Tuttavia, giunta alla fine della mia indagine, mi rendo conto che gli aspetti di usabilità e comunicazione siano solo la punta dell'iceberg. Analizzando i dati DESI, infatti, è evidente come tutte le dimensioni che rilevano il Digital Index siano tra loro profondamente correlate ed interdipendenti. È difficile pensare di poter studiare e fare supposizioni sulla dimensione che rileva l'utilizzo dell'e-Government, senza passare anche per le dimensioni che rilevano il capitale umano, l'uso di internet, lo stato dell'infrastruttura di rete eccetera.

Dunque, se si vuole dare una risposta alla domanda di partenza di questa tesi, la soluzione è da ricercarsi, più che altro, in un sistema che lega insieme tutti questi aspetti e che gira intorno a due aspetti macroscopici:

- Competenze digitali;
- Rilevazione dei bisogni dei cittadini.

Bibliografia

Amoretti F., Musella F. (2012), Policy e politics del governo elettronico L'esperienza europea, in "Rivista Italiana di Politiche Pubbliche", III, pp. 321-347.

Anheier H. Glasius M., Kaldor M. (1999), *Il ruolo della comunicazione nella amministrazione condivisa*, in "Rivista italiana di comunicazione pubblica", I.

Commissione Europea (2001), *A Sustainable Europe for a Better World: A European Union Strategy for Sustainable Development*, Bruxelles.

Fiorentini G. (1990), *Amministrazione pubblica e cittadino. le relazioni di scambio*, Egea, Milano.

ID. (1995), *Il Marketing dello Stato*, in S. Rolando (a cura di), *La comunicazione pubblica in Italia. Realtà e prospettive di un settore strategico*, Rapporto per il CNEL, Editrice Bibliografica, milano.

Gore A. (1993), *Reinventing Government: Creating a Government That Works Better and Costs Less*, New York, Three Rivers Press.

Grice P. (1967), *Logica e conversazione*, in Sbisà (a cura di) (1978).

Grandi R., (2007), *La comunicazione pubblica. Teorie, casi, profili normativi*, Carocci Editore, Roma.

Guidi L. (2016), dispensa per il corso *Teoria e tecniche della comunicazione pubblica*, anno 2015-2016.

Hootsuite, (2017), *We are social di Hootsuite*, Report gennaio 2017.

Istat, (2016), *Le Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione nella Pubblica Amministrazione Locale*, Report gennaio 2017.

Pacifici G., Pozzi P. (1999), *La città digitale nuova forma della città*, in Pacifici, Pozzi, Rovinetti (1999).

Pacifici G., Pozzi P., Rovinetti A. (1999), *Bologna, città digitale*, Franco Angeli, Milano.

Politecnico di Milano - School of Management (2016), *Osservatorio Agenda Digitale. Pubblico e privato: un patto per l'Italia digitale*, atti del convegno di presentazione dei risultati dell'Osservatorio Agenda Digitale, Roma, 14 novembre 2016.

Presidenza del Consiglio dei Ministri (2015), documento *Strategia per la crescita digitale 2014 – 2020* (versione 21 giugno 2016 modificata e integrata a seguito delle richieste della Commissione europea nel corso delle valutazioni), Roma, 3 marzo 2015.

ID. (2015), documento *Strategia italiana per la banda ultralarga*, Roma, 3 marzo 2015.

Sitografia

<https://itunes.apple.com/it/app/qurami/id470837979?mt=8> (01/03/17)

<http://qualitapa.gov.it/relazioni-con-i-cittadini/utilizzare-gli-strumenti/carta-dei-servizi/> (08/11/2016)

<http://qualitapa.gov.it/relazioni-con-i-cittadini/utilizzare-gli-strumenti/carta-dei-servizi/> (08/11/2016)

<https://www.bertelsmann-stiftung.de/en/publications/publication/did/balanced-e-government/> (10/11/2016)

<http://www.altalex.com/documents/leggi/2014/02/26/semplificazioni-il-testo-coordinato-in-gazzetta>
(20/11/2016)

<http://www.quotidianogiuridico.it/documents/2016/09/15/le-modifiche-al-codice-dell-amministrazione-digitale-in-gu> (20/12/2016)

http://www.agendadigitale.eu/infrastrutture/il-cad-e-in-gazzetta-ufficiale-tutte-le-novita-che-cambieranno-per-sempre-la-pa_2472.htm (20/11/16)

http://www.agendadigitale.eu/infrastrutture/il-cad-e-in-gazzetta-ufficiale-tutte-le-novita-che-cambieranno-per-sempre-la-pa_2472.htm (20/11/16)

https://profilo.forumpa.it/wp-content/uploads/2016/09/Testo_confronto_CAD.pdf (20/11/16)

<http://www.quotidianogiuridico.it/documents/2016/09/15/le-modifiche-al-codice-dell-amministrazione-digitale-in-gu> (20/11/16)

<http://www.quotidianogiuridico.it/documents/2016/09/15/le-modifiche-al-codice-dell-amministrazione-digitale-in-gu> (20/11/16)

<http://www.agendadigitale.eu> (01/03/17)

http://www.agendadigitale.eu/infrastrutture/il-cad-e-in-gazzetta-ufficiale-tutte-le-novita-che-cambieranno-per-sempre-la-pa_2472.htm (20/11/16)

http://ec.europa.eu/europe2020/europe-2020-in-a-nutshell/index_it.htm (21/11/16)

http://ec.europa.eu/europe2020/europe-2020-in-a-nutshell/index_it.htm (21/11/16)

http://ec.europa.eu/europe2020/europe-2020-in-a-nutshell/priorities/index_it.htm (21/11/16)

http://ec.europa.eu/europe2020/europe-2020-in-a-nutshell/priorities/smart-growth/index_it.htm (21/11/16)

http://ec.europa.eu/europe2020/europe-2020-in-a-nutshell/flagship-initiatives/index_it.htm (21/11/16)

<http://www.sviluppoeconomico.gov.it/index.php/it/comunicazioni/banda-ultralarga/agenda-digitale-europea> (21/11/16)

<http://www.sviluppoeconomico.gov.it/index.php/it/comunicazioni/banda-ultralarga/agenda-digitale-europea> (21/11/16)

<http://www.sviluppoeconomico.gov.it/index.php/it/component/content/article?idarea1=1701&idarea2=0&idarea3=0&idarea4=0&andor=AND§ionid=1&MvediT=1&showMenu=1&showCat=1&idmenu=2509&id=2019871&viewType=0> (21/11/16)

<http://www.sviluppoeconomico.gov.it/index.php/it/component/content/article?idarea1=1701&idarea2=0&idarea3=0&idarea4=0&andor=AND§ionid=1&MvediT=1&showMenu=1&showCat=1&idmenu=2509&id=2019871&viewType=0>

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/the-strategy-dsm> (21/11/16)

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-scoreboard> (21/11/16)

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-single-market> (21/11/16)

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-scoreboard> (21/11/16)

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/connectivity-desi-dimension-1> (11/10/2016)

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/connectivity-desi-dimension-1> (10/10/2016)

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/integration-digital-technology-desi-dimension-4> (12/10/16)

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-public-services-desi-dimension-5> (15/10/16)

http://www.forumpa.it/pa-digitale/le-12-mosse-di-piacentini-viste-con-la-lente-dei-dati-istat-quante-lunga-la-strada-per-litalia-digitale?utm_source=newsletter&utm_medium=FORUMPANET&utm_campaign=MAILUP (01/02/17)

<http://www.istat.it/it/archivio/195035> (01/02/17)

<http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/agenda-digitale-italiana> (02/12/16)

<http://www.agid.gov.it/> (02/12/16)

<http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/agenda-digitale-italiana> (12/12/16)

http://www.mef.gov.it/inevidenza/article_0261.html (02/12/16)

https://www.facebook.com/pg/Agenzia-per-Italia-Digitale-1562653967388005/videos/?ref=page_internal (28/02/17)

<http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/infrastrutture-architetture/il-regolamento-ue-ndeg-9102014-eidas/identificazione-autenticazione-elettroniche> (05/02/17)

<http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/infrastrutture-architetture/il-regolamento-ue-ndeg-9102014-eidas/identificazione-autenticazione-elettroniche> (13/02/17)

<https://www.spid.gov.it/> (13/02/17)

<http://www.agid.gov.it/monitoraggio> (13/02/17)

<https://www.spid.gov.it/infografiche> (13/02/17)

<http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/infrastrutture-architetture/il-regolamento-ue-ndeg-9102014-eidas/identificazione-autenticazione-elettroniche> (13/02/17)

<https://www.spid.gov.it/domande-frequenti> (14/02/17)

https://www.facebook.com/pg/Agenzia-per-Italia-Digitale-1562653967388005/videos/?ref=page_internal (15/02/17)

<http://www.agid.gov.it/agenda-digitale-italiana/verso-italia-login> (14/02/17)

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/italy> (14/02/17)

<https://www.18app.italia.it> (14/02/17)

<https://cartadeldocente.istruzione.it/#/> (14/02/17)

https://www.facebook.com/pg/Agenzia-per-Italia-Digitale-1562653967388005/videos/?ref=page_internal (14/02/17)

<http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/infrastrutture-architetture/il-regolamento-ue-ndeg-9102014-eidas> (14/02/17)

https://ec.europa.eu/commission/2014-2019/ansip/blog/building-online-trust-and-confidence-role-eidas-and-digital-identity_en (14/02/17)

<http://www.agid.gov.it/notizie/2016/04/28/al-campagna-istituzionale-presentare-spid-italiani> (14/02/17)

<https://www.facebook.com/Agenzia-per-Italia-Digitale-1562653967388005/?fref=ts> (01/03/17)

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100009065933629&fref=ts> (01/03/17)

<https://www.facebook.com/SPID.info/?fref=ts> (01/03/17)

[https://www.facebook.com/groups/agid.spid/\(01/03/17\)](https://www.facebook.com/groups/agid.spid/(01/03/17))

<http://www.lastampa.it/2017/02/09/italia/cronache/il-flop-del-bonus-cultura-i-diciottenni-hanno-speso-il-dei-soldi-stanziati-cKAW88l6NNedz8CaH550TN/pagina.html> (17/02/17)

http://www.agendadigitale.eu/egov/la-pa-digitale-vista-dal-cittadino-troppa-attenzione-all-usabilita-non-sempre-si-traduce-in-buona_2958.htm (25/02/17)

<http://www.viralbeat.com/blog/9-approfondimenti-sui-brand-ambassadors/> (28/02/17)

<https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/personas.html> (28/02/17)

<https://www.eccellenzeindigitale.it/home> (28/02/17)