

PA digitale VS coda allo sportello



Gli italiani continuano a preferire il dialogo “reale” con la PA mostrando diffidenza per i servizi digitali: i dati di “Voices from the Blogs”.

I servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione digitale non piacciono, o meglio, raccolgono critiche maggiori rispetto ai tradizionali meccanismi burocratici di dialogo tra i cittadini e gli sportelli fisici.

Lo sottolinea l'Università di Milano diffondendo il lavoro “Voices from the Blogs”, l'osservatorio scientifico sui social media, che ha monitorato oltre trecentomila commenti pubblicati dagli utenti di Twitter, Facebook e altri blog e forum online.

Quali sono i peggiori “difetti” della PA digitale? Perché gli italiani non sembrano avere fiducia nelle opportunità offerte dalle nuove tecnologie al servizio dei cittadini?

Se la PA digitale soddisfa solo il 22,5% degli italiani, la percentuale di coloro che non si ritiene soddisfatto ammonta al 47,9%. L'insoddisfazione riguarda in primo luogo il ritardo nell'introduzione delle nuove tecnologie, così come la scarsa diffusione della banda larga in ambito regionale, tuttavia il dato più sorprendente riguarda il numero di cittadini che teme una violazione della privacy personale e il furto di dati diffusi in Rete.

Una buona fetta di italiani, inoltre, ammette di preferire il

contatto umano con gli addetti allo sportello, indispensabili per fornire supporto in caso di difficoltà e scarsa comprensione dell'iter relativo alle pratiche amministrative da sbrigare.