

SCHEDA DI SINTESI TESI

A. A. 2003/ 2004

TITOLO DELLA TESI:

**"E-GOVERNMENT.
DA PANTA REI AL PROTOCOLLO INFORMATICO
DELLA PROVINCIA DI MATERA"**

di Eleonora Centonze

SINTESI:

L'E-Government sta trasformando la Pubblica Amministrazione in una struttura reticolare e flessibile, orientata alla customer satisfaction ed integrata con la crescente Società dell'Informazione. Obiettivo finale è quello di creare canali di comunicazione più snelli, accessibili e adattabili a tutta l'utenza, per la circolazione delle informazioni amministrative all'interno dell'ente e, in maniera bi-direzionale, verso l'esterno. Le chiavi del cambiamento sono di natura normativa, tecnologica, organizzativa e culturale.

Il processo di decentramento amministrativo avviato con le leggi Bassanini, riveste gli Enti Locali di una nuova centralità, rendendoli attori di front office sul territorio, vicini ai cittadini e alle loro richieste.

Il Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie supportato dai suoi vari apparati, promuove e coordina il cambiamento in atto.

L'Italia ha risposto in modo entusiasta al primo bando per l'E-Government promosso dal MIT.

Le best practices Italiane sono numerose. Da questo si deduce che gli Enti Locali, non solo hanno avvertito la necessità del cambiamento, ma sono riusciti ad elaborare gli strumenti giusti per porlo in atto. Panta Rei è il progetto presentato dalla provincia di Bologna con l'obiettivo di semplificare i procedimenti amministrativi. A Panta rei hanno aderito diversi enti pubblici italiani, tra regioni, province e comuni. La Provincia di Matera è rientrata in Panta rei come ente riutilizzatore.

La convenzione prevedeva l'adozione da parte dell'ente materano di hardware e software per il protocollo informatico, oltre che soluzioni di massimario e titolario "tipo" per la gestione dell'archivio. Nonostante le carenze infrastrutturali, economiche ed organizzative di partenza che hanno determinato la decisione di rientrare come ente riutilizzatore, la Provincia di Matera, partita già dal 2002 con iniziative di e-government, ha raggiunto un elevato grado di autonomia nei processi di gestione dell'e-government e del protocollo informatico in particolare. Tuttavia, nonostante i passi compiuti tra il 2002 ed il 2004, il protocollo materano è rimasto ad un livello di semi-informatizzazione.

Il nostro studio è stato indirizzato proprio ad indagare le cause che hanno determinato questa ritardata implementazione, ipotizzando che tra i fattori di rallentamento oltre ai motivi di natura tecnologica, ancor più rilevanti siano stati fattori di tipo organizzativo e culturale, che determinano una resistenza più o meno diffusa al cambiamento. La Provincia di Matera non manca infatti di persone che, seppur in numero limitato e prive di adeguati ~~stimoli~~ strumenti per il cambiamento, credono nel miglioramento della pubblica amministrazione, ma questi "semi di innovazione" spesso, nell'operato quotidiano, si scontrano con una realtà amministrativa ancora permeata da una cultura burocratica di stampo weberiano.