

I servizi pubblici dopo Internet.

L'accesso dei privati all'amministrazione tra servizi on line e multicanalità

Giuseppe Cammarota

1. I La rete e l'eguaglianza dell'accesso dei privati all'amministrazione. **2.** Erogazione dei servizi (pubblici) e organizzazione (amministrativa). **3.** I servizi on line. Partecipazione, trasparenza e accesso all'amministrazione. **4.** La rete nel contesto della multicanalità. **4.1.** Canali rivolti ad utenti determinati. **4.2.** Canali di massa e telematici. **4.3.** Canali innovativi e sperimentali. **5.** L'accesso dei privati all'amministrazione tra servizi on line e multicanalità.

1. La rete e l'eguaglianza dell'accesso dei privati all'amministrazione

Il ricorso alla telematica e alla rete Internet ha avuto e potrà continuare ad avere effetti rivoluzionari sulle forme dell'azione amministrativa e sull'organizzazione delle strutture e delle risorse delle pubbliche amministrazioni.

Questo fenomeno di innovazione ha ricadute profonde soprattutto sull'efficacia dei servizi che le pubbliche amministrazioni erogano ai privati (cittadini e imprese), sull'efficienza del loro processo di produzione e, in particolare, sui continui rapporti dei privati con le amministrazioni finalizzati alla fruizione dei servizi.

Tuttavia, l'ipotesi di affidare esclusivamente alla telematica le prospettive di sviluppo nella gestione dei rapporti con i privati significherebbe escludere intere fasce di popolazione dall'accesso alle amministrazioni che erogano i servizi. L'attuale rivoluzione telematica, ai cui strumenti e contenuti hanno accesso un numero sempre crescente di persone, oggettivamente non raggiunge la generalità della popolazione. Al pari delle altre rivoluzioni nella storia della comunicazione, anche per la rivoluzione telematica vale il fatto che solo una parte della popolazione accede ai nuovi strumenti di comunicazione e ai contenuti che essi veicolano. Si pensi al caso della prima e forse più importante rivoluzione, l'invenzione della scrittura, risalente al terzo millennio A.C., che ancora oggi non ha raggiunto ampie fasce della popolazione.

Una visione "Internet-centrica" rischia, inoltre, di aumentare le disparità esistenti poiché alle nuove tecnologie hanno sempre accesso privilegiato le fasce più agiate della popolazione.

Nel contempo, è pur vero che la telematica e più in generale il complesso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione sono una riconosciuta risorsa di sviluppo e di miglioramento, tra l'altro, dei rapporti tra privati ed amministrazioni.

Di fronte a questo quadro e, in particolare, riguardo al tema del rapporto tra i privati e la pubblica amministrazione nel contesto dell'erogazione dei servizi pubblici, si pone una prospettiva possibile di "conciliazione" tra l'innovazione tecnologica nei rapporti amministrativi e l'esigenza di garantire l'eguaglianza nelle condizioni di accesso del privato all'amministrazione.

Questa prospettiva è data dalla multicanalità.

2. Erogazione dei servizi (pubblici) e organizzazione (amministrativa)

L'erogazione di qualunque servizio, inclusi i servizi pubblici, è un processo unitario che si compone di due sotto-processi. Il primo riguarda il rapporto con l'utenza. Il secondo concerne i rapporti interni all'organizzazione amministrativa finalizzati all'erogazione dei servizi. Il primo sotto-processo ha la funzione di porre l'organizzazione in rapporto con l'esterno (con l'utenza). Il secondo ha la funzione di produrre il servizio che viene erogato. A queste due funzioni, di interfaccia e di produzione, si possono ricondurre due strutture, comunemente denominate di front office e di back office.

Questa rappresentazione semplificata si complica notevolmente nelle organizzazioni reali e, in particolare, nelle amministrazioni pubbliche.

Nella realtà vi sono, infatti, funzioni non facilmente classificabili come di interfaccia o di produzione. Per le aziende, un esempio sono i servizi legali che, nel porre l'organizzazione in rapporto con l'esterno, realizzano, nel contempo, una "produzione". Analogamente si potrebbe dire per i servizi di marketing e comunicazione.

Per le pubbliche amministrazioni la questione è anche più complessa, soprattutto perché l'organizzazione degli uffici deve rispondere ad esigenze di tutela degli interessi pubblici. A questo si lega, infatti, la riserva di legge o di regolamento a cui è generalmente sottoposta l'organizzazione degli uffici pubblici.

Pur tenendo conto di questi elementi, possiamo comunque distinguere una funzione di interfaccia da una funzione di produzione non solo nei servizi privati, ma anche nei servizi pubblici. All'interno del processo di erogazione di un servizio, l'elemento distintivo tra le due funzioni è la netta prevalenza nella prima (la funzione di interfaccia) dell'interazione con l'utente (cittadino o impresa) che, invece, è una parte eventuale e meno rilevante nella seconda funzione (quella di produzione).

3. I servizi on line. Partecipazione, trasparenza e accesso all'amministrazione

L'eguaglianza nelle condizioni di accesso dei privati ai servizi pubblici implica che l'accesso alle amministrazioni che erogano sia aperto alla maggior parte possibile della popolazione e alle migliori condizioni di servizio possibili.

Data questa finalità di carattere generale, la telematica risolve molti problemi di erogazione dei servizi ed amplia notevolmente le possibilità di accesso dei privati all'amministrazione. Essa, infatti, rende l'erogazione dei servizi più adattabile alle esigenze degli utenti, più continua e più eguale.

Inoltre, la rete consente l'erogazione di servizi che, altrimenti, non potrebbero neppure essere concepiti. A questo proposito il caso più importante è dato dai servizi di informazione pubblica. I metodi tradizionali di informazione pubblica (affissioni, albi, bollettini, gazzette, etc.), storicamente, non raggiunsero la diffusione e l'approfondimento reso possibile dalla rete.

Tanto che i servizi di informazione pubblica che le amministrazioni erogano attraverso siti e portali, in diversi casi, possono essere considerati anche alla stregua di un servizio permanente di formazione generalizzata. Sono sempre più frequenti i casi di siti pubblici che offrono servizi telematici che consistono, "tecnicamente", in servizi di "informazione pubblica", ossia in servizi il cui contenuto consiste in un "trasferimento di bytes" erogati da amministrazioni pubbliche. Ne sono esempio l'ampia quantità di manuali concernenti specifici ambiti di conoscenza operativa, quali i finanziamenti pubblici europei, che trovano nella rete il maggiore spazio di riferimento generale per reperire quel particolare tipo di "informazioni" (manuali, procedure, modelli contrattuali, bandi, partners, etc.).

Si tratta di un fenomeno controverso. Da un lato, l'eccessiva attenzione sui servizi di informazione può essere considerata sproporzionata rispetto all'obiettivo della completa informatizzazione dell'erogazione dei servizi. Dall'altro, la maggiore qualità e diffusione delle informazioni favorisce non solo la conoscenza delle procedure di interesse per la fruizione del singolo servizio, ma, più in generale, aumenta anche il livello di partecipazione consapevole ed informata dei cittadini alla cosa pubblica.

Il passaggio da una informazione pubblica intermittente e (necessariamente) ridotta ad una continua ed approfondita si lega, evidentemente, ad un onere delle amministrazioni di rendere

effettivamente esistenti (e di buona qualità) i servizi di informazione. Questo onere è ben descritto dal concetto giuridico di trasparenza amministrativa che, infatti, è considerata strumento fondamentale di partecipazione.

Il maggiore adattamento, la continuità e l'ampliamento delle condizioni di eguaglianza nell'accesso, resi possibili dalla telematica, oltre che riguardare i servizi di informazione, riguardano anche gli ulteriori servizi che le pubbliche amministrazioni erogano.

E' chiaro che l'insieme di tutti i servizi on line diversi dai servizi di informazione è complesso ed aperto. La questione di fondo riguarda il fatto che i servizi diversi da quelli informativi erogati dalle amministrazioni ai privati hanno una caratteristica comune. La loro erogazione e fruizione individuale sono precedute da una "produzione amministrativa ad hoc". Diversamente, i servizi pubblici informativi, benché a monte siano frutto anch'essi di una produzione dell'amministrazione, sono "prodotti" omogenei poiché, per definizione, rivolti alla generalità.

La differenza fondamentale è in una qualità specifica dell'utenza. Nei servizi informativi si tratta di una utenza indeterminata e tendenzialmente passiva. Indeterminata perché l'attività di informazione pubblica è rivolta per definizione alla collettività. Passiva, ma solo in parte, perché le informazioni non sono, solitamente, oggetto di partecipazione o di condivisione con la collettività quanto alla loro produzione. E' pur vero, tuttavia, che soprattutto negli ultimi anni stanno emergendo forme di partecipazione (e di "comunicazione") sempre più ampie nel contesto dell'attività di informazione pubblica. Si tratta di un fenomeno "liquido", chiaramente non inquadrabile in una qualche categoria "statica", che si muove tra informazione e partecipazione. Diversamente, nei servizi non informativi, è l'utenza che richiede il servizio e, pertanto, è determinata ed attiva il servizio. Si pensi ai servizi di richiesta di certificati on line ("servizi burocratici"). Gli utenti di questi servizi sono per definizione determinati ed attivi. Determinati perché i certificati possono essere rilasciati o su richiesta o, appunto, a soggetti determinati. Attivi perché richiedono il servizio e, pertanto, sono interessati ad ottenerlo. In alcuni casi l'utenza può non essere attiva nel senso di richiedente il servizio. Si pensi ad ipotesi di servizi on line usati per irrogare sanzioni amministrative. Tuttavia, anche in questi casi, l'utente del "servizio" non solo è determinato, ma, per sua natura, è almeno potenzialmente "attivo" poiché, anzitutto, a fronte di una

sanzione l'utente ha "diritto di reagire", a seconda dei casi, per le vie amministrative o giurisdizionali.

Alla diversità dell'utenza, indeterminata e tendenzialmente passiva in un caso, determinata ed attiva in un altro, si lega la diversità del "prodotto" e, pertanto, del suo "processo di produzione".

Una differenza importante consiste nel fatto che il prodotto di un servizio informativo è per definizione meno personalizzato del prodotto di un servizio non informativo. Un sito pubblico che eroghi un servizio di informazione, consistente, ad esempio, nel dare visibilità ad un regolamento, esporrà il medesimo contenuto per ogni potenziale utente. Diversamente, un sito pubblico che dia all'utente la possibilità di fruire di servizi diversi da quelli informativi (da servizi di prenotazione ad attività di certificazione, dalla funzione di autorizzazione alle misure legali di partecipazione ai procedimenti) implica la destinazione necessariamente individuale di questi servizi (che sono generalmente ad istanza di parte). Pertanto, i siti pubblici che erogano (anche) servizi non informativi devono contenere un sistema amministrativo-informatico che renda effettivamente possibile un semplice e sicuro accesso on line dei privati all'amministrazione per la loro fruizione.

La maggiore personalizzazione implica anche una maggiore rilevanza del "fattore tempo". Nel caso dei servizi non informativi, infatti, è l'utente che attiva il decorrere dei tempi necessari alla lavorazione delle pratiche poiché, a richiesta di un servizio all'amministrazione, essa è generalmente tenuta ad erogarlo entro un determinato termine, sempre che ne ricorrano le condizioni di diritto e di fatto.

Di fronte all'esigenza di favorire lo sviluppo tecnologico dell'amministrazione e i servizi on line evitando, nel contempo, il digital divide, la prospettiva che si propone è quella della "multicanalità". Questa, come si vedrà, può consentire di integrare la rete in un sistema di canali o modalità di azione amministrativa allo scopo di ampliare e migliorare l'accesso dei privati all'amministrazione¹.

4. La rete nel contesto della multicanalità

"Multicanalità" è un termine che da pochi anni è entrato a far parte del linguaggio politico-normativo e giuridico. Il suo significato è semplice e descrive il fatto che le modalità, ossia i canali,

¹ Relativamente al rapporto tra multicanalità, pubblicità e trasparenza amministrativa, si permetta il rinvio a G. CAMMAROTA, *Pubblicità e trasparenza amministrativa. Dalla telematica al multicanale*, in F. MERLONI (a cura di), *La trasparenza amministrativa*, Giuffrè, Milano, 2008, pp. 443-462.

utilizzabili nell'attività amministrativa e, in particolare, relativamente all'erogazione dei servizi pubblici sono molteplici.

Questa generica definizione deve essere integrata da due punti di vista. Anzitutto, sotto il profilo della finalità d'uso, si deve chiarire a quali fini generali si può ricorrere a molteplici canali nell'attività della pubblica amministrazione. Inoltre, si deve chiarire quali siano tali canali.

Sotto il primo profilo della finalità d'uso, i canali sono considerabili, nel contempo, canali di lavoro e di servizio. Sono canali di lavoro in quanto veicolano flussi di informazioni relativi alla lavorazione delle pratiche amministrative. Sono canali di servizio perché rivolti anche all'utenza, specificamente ai fini dell'erogazione dei servizi richiesti.

Sotto il secondo profilo della identificazione dei canali, allo stato attuale delle conoscenze, ogni classificazione che tenti una qualche enucleazione delle tipologie di canali rischia, per definizione, di essere parziale e incompleta. L'insieme costituito dai canali esistenti e da quelli innovativi e sperimentali, oltre ad essere un insieme "complesso", è anche "aperto", dai confini non facilmente prevedibili anche perché legato al continuo e crescente sviluppo nelle scienze e nelle tecnologie dell'informazione.

Riguardo all'uso di questa molteplicità di canali da parte di un'organizzazione, una condizione necessaria è certamente la loro integrazione. Se l'organizzazione dei flussi informativi non tenesse conto della molteplicità di canali ne deriverebbero conseguenze assai negative in termini di processi di servizio e di produzione. La scelta stessa dei canali deve essere oculata e periodicamente aggiornata. Essa dovrà basarsi su diversi indicatori e, in particolare, sull'analisi del tipo di utenza da raggiungere. In definitiva i molteplici canali dovrebbero "fare sistema" e costituire un insieme omogeneo, sia dal punto di vista del rapporto con l'utenza gestito nel front office, sia riguardo al processo di produzione realizzato nel back office.

Nel processo generale di erogazione dei servizi pubblici la multicanalità, a condizione che sia accompagnata dall'integrazione dei diversi canali, può avere ricadute rilevanti soprattutto nei rapporti tra i privati utenti e le amministrazioni. In particolare, il complesso dei canali utilizzabili potrebbe consentire alla specifica ed importante modalità telematica di trovare una collocazione adeguata che eviti o riduca il rischio di diseguaglianze nelle possibilità di accesso dei privati alle amministrazioni che erogano i servizi pubblici.

4.1. Canali rivolti ad utenti determinati

Senza pretese classificatorie, da un punto di vista meramente descrittivo e guardando ai principali canali, il canale o modalità di interazione con l'utenza probabilmente più noto ed utilizzato è l'ufficio fisico. Questo è sicuramente un supporto sempre valido per assicurare una cura specifica dell'utente, ma presenta due vincoli rilevanti. La necessità dello spostamento fisico dell'utente e le difficoltà organizzative in termini di gestione dell'utenza soprattutto per le amministrazioni di dimensioni notevoli.

Ancora alla tradizione appartiene il canale della posta fisica. Questa, in astratto, potrebbe prestarsi a trasferire tutte le informazioni necessarie all'utenza. Il limite intrinseco a questo strumento è, tuttavia, fisico e nel contempo organizzativo. Infatti, i tempi di trasmissione delle informazioni attraverso questo canale sarebbero, in diversi casi, incompatibili con l'esigenza reale e generalizzata di fruire di informazioni puntuali, aggiornate e continuamente aggiornabili.

Tra le modalità note, il canale telefonico è, probabilmente, quello sinora meno valorizzato. Uno stimolo recente in questa direzione si trova nell'importante settore degli appalti pubblici, ove le recenti direttive hanno espressamente inteso promuovere l'utilizzo di questo strumento stabilendo che le comunicazioni e gli scambi di informazioni tra stazioni appaltanti e operatori economici possono avvenire, a scelta delle stazioni appaltanti, oltre che mediante posta, fax, e per via elettronica, anche per telefono, o mediante una combinazione di tali mezzi. Basati sul canale telefonico sono anche il canale noto del fax e quello più innovativo costituito dai call center a cui sempre più spesso ricorrono soprattutto le amministrazioni con utenze molto estese per gestire almeno parte dei rapporti con i privati utenti.

4.2. Canali di massa e telematici

I canali menzionati sono rivolti a singoli o comunque ad insiemi determinati di soggetti. Invece, in particolare riguardo ai servizi informativi pubblici, si devono anche considerare i canali di comunicazione di massa, ossia la radiodiffusione e la televisione via etere. Si tratta di un tema complesso che assume anche rilevanza costituzionale essendo legato alla libertà di manifestazione del pensiero e al diritto di cronaca. Inoltre, tra i canali innovativi già noti ed utilizzati va certamente incluso anche il canale telematico dei servizi on line descritto in precedenza.

Dal punto di vista del servizio, la radiodiffusione e la televisione hanno l'attitudine a raggiungere fasce di utenza numericamente molto significative (non a caso sono definiti mass media). Mediante questi canali, quindi, è possibile trasmettere una grande quantità di informazioni. I limiti di questi strumenti, quanto al rapporto tra amministrazioni e utenti, sono due. Il primo è la necessaria mono-direzionalità del flusso di informazioni e, quindi, l'impossibilità di interazione. Il secondo è la necessaria riduzione delle scelte informative degli utenti. Anzitutto, la radio e la televisione tradizionale via etere non rendono possibile di per sé alcuna forma di interazione. Questa è possibile solo se la televisione o la radio sono integrate con altri canali, ad esempio il canale telefonico o telematico. Altrimenti, esse rimangono strumenti che, analogamente alle affissioni pubbliche, sono create dal detentore del canale e gestore dell'informazione e non si prestano a ricevere riscontri di alcun tipo da parte dei destinatari dell'informazione stessa. Inoltre, le attività radiofoniche o televisive pubbliche devono svolgersi in tempi determinati. Pertanto, a partire dalla mole di informazioni che potrebbe essere di rilevanza generale, è ancora una volta il detentore del canale che è decisore unico dei contenuti e delle informazioni che saranno le sole ad essere trasmesse. In questo senso, la radio e la televisione riducono necessariamente l'ambito delle scelte degli utenti.

I due limiti menzionati dei canali di comunicazione di massa (radio e televisione) sembrano parzialmente superati (o superabili) dal canale telematico e dai servizi on line che, come si è visto, consentono un notevole ampliamento dell'informazione disponibile e delle possibilità di interazione con l'amministrazione. In particolare, la telematica rende disponibile una maggiore quantità di informazioni strutturate. Quindi aumenta la possibilità di scelta dell'utente relativamente a quali informazioni conoscere. Ne deriva una potenziale riduzione dalle tipiche asimmetrie informative che vedono l'utente come "parte debole" e, di conseguenza, anche il sorgere di pratiche più efficaci di partecipazione ai procedimenti. Tuttavia, come effetto collaterale della maggiore disponibilità di informazioni che il canale telematico rende possibile, vi è da considerare l'eccesso di informazioni e, soprattutto, di informazioni non pertinenti alle finalità istituzionali degli enti e ai servizi erogati. Infatti, la disinformazione può essere il risultato non solo della scarsità delle informazioni in circolazione, ma anche dall'eccesso di informazioni che, aumentando il "rumore di fondo", rendono difficile all'utente, se non impossibile, la ricerca delle informazioni utili.

In questa fase sembra si stia affermando, inoltre, un paradigma evoluto del canale telematico, noto come WEB 2.0. L'idea di base di questo paradigma è nella trasformazione del ruolo degli utenti che, da meri fruitori dell'informazione, ne diventano anche creatori o produttori. Questo processo è graduale e si collega alla progressiva semplicità di uso dell'informatica e della telematica applicata. E' significativo, ad esempio, che comincino a diffondersi sul mercato sistemi che permettono anche ad utenti inesperti di programmare e mettere in rete i propri prodotti, grazie al fatto che le interfacce uomo-macchina sono progressivamente più intuitive e più vicine al linguaggio umano e sempre più lontane dai linguaggi-macchina della programmazione informatica tradizionale. Il problema giuridico principale che pone la prospettiva del WEB 2.0 nella pubblica amministrazione riguarda l'affidabilità dei dati e delle informazioni pubblicate in rete. Se, infatti, riguardo alla quantità di informazioni e alla facoltà di scelta degli utenti, questa prospettiva risolve ogni problema, rimane il fatto che essa potrebbe diminuire eccessivamente l'affidabilità dei dati e delle notizie pubblicate. Questo potrebbe avere ricadute assai negative in termini di certezza del diritto e di tutela dell'affidamento (come nel caso, ad esempio, di banche dati che pubblicassero leggi e decreti con errori). Si pone, pertanto, un problema generale di controllo della veridicità, dell'affidabilità e della qualità dei dati e delle informazioni pubblicate in rete. Questo problema dovrà essere affrontato anche tenendo conto del fatto che la rete globale rende difficilmente utilizzabili gli strumenti tradizionali di controllo e di tutela giuridica dei privati.

4.3. Canali innovativi e sperimentali

Riguardo ai canali innovativi da poco in corso di sperimentazione e di primo utilizzo nell'erogazione dei servizi delle amministrazioni, vi è il telefono cellulare. Questo è progressivamente utilizzato come canale di comunicazione con l'utenza per finalità di informazione, anche usando la forma degli short message service (SMS) e delle sue evoluzioni. Alcune amministrazioni usano questo canale per comunicare ai propri utenti informazioni di varia natura (problemi di viabilità, condizioni meteo, servizi specifici per alcune fasce di utenza quali gli studenti universitari, etc.). Inoltre, questo strumento permette potenzialmente anche l'interazione con l'utente. Questo, sul piano organizzativo, implica un *back office* appositamente dedicato. Anche i sistemi IVR (*Interactive Voice Response*) si basano sul canale telefonico e hanno la peculiarità di

(tentare di) sostituire ad operatori umani risponditori automatici che possono essere collegati ai sistemi informativi e consentire anche la chiusura delle transazioni².

Riguardo al canale della televisione digitale terrestre³, essa supera solo parzialmente i limiti propri della televisione via etere. Quanto alla limitatezza dei contenuti, analogamente al canale telematico, la televisione digitale terrestre può ampliare l'offerta di contenuti e informazioni rivolti ai privati utenti. Questo ampliamento è anche alla base di una maggiore possibilità di scelta da parte degli utenti relativamente a quali contenuti fruire tra quelli messi a disposizione tra i detentori e gestori dell'informazione. Questi, infatti, nel digitale terrestre, sono potenzialmente un insieme più esteso ed aperto di quello dei detentori del canale e dell'informazione nel contesto della tecnologia della televisione tradizionale via etere. Invece, comparando il canale telematico e quello della televisione digitale terrestre relativamente all'efficacia del livello di contatto, di interazione o di rapporto con l'utenza, essa sembra rimanere prerogativa dell'on line. Infatti, sebbene la televisione digitale terrestre permetta un maggiore "ascolto" dell'utenza per il solo fatto di coprire oggettivamente una gran quantità di contenuti informativi, e sebbene sul piano tecnologico essa presenti alcuni rudimenti di interazione con l'utenza (ad esempio mediante i sondaggi a cui si può partecipare da casa), il canale telematico conosce ormai forme di interazione molto più evolute (a partire dallo strumento della posta elettronica).

5. L'accesso dei privati all'amministrazione tra servizi on line e multicanalità

La multicanalità, pertanto, è un approccio, più che un insieme di strumenti, che propone la valorizzazione della telematica e dei servizi on line in un contesto che, però, tenga conto delle disuguaglianze di accesso alla rete e nell'uso dei servizi on line. L'approccio multicanale non esclude la rete come modalità o canale di innovazione nei servizi pubblici, ma, al contrario, ne prevede lo sviluppo includendolo in un contesto di fruizione più ampio ed eguale dato dall'approccio multicanale.

In quanto approccio o metodologia di rapporto che l'amministrazione dovrebbe costruire con i privati (cittadini e imprese), la ricaduta più importante dell'adozione della multicanalità

² In generale, S. RUSSELL, P. NORVIG, *Artificial Intelligence. A Modern Approach*, New Jersey, Prentice Hall, 2003, e in particolare i capitoli 2 (*Intelligent Agents*, pp. 32 e ss.) e 7 (*Logical Agents*, pp. 194 e ss.).

³ In Italia, dopo i primi passaggi dall'analogico al digitale (cd. switch off) avvenuti in Sardegna e in Valle d'Aosta, è in corso la transizione al digitale terrestre in tutte regioni.

potrebbe essere quella di contribuire a rendere più eguale l'accesso dei privati all'amministrazione e di incrementarlo in quantità e in qualità.

Oggettivamente all'aumento dei canali, ossia delle modalità utilizzabili dal privato per accedere all'amministrazione, consegue una maggiore prossimità dell'amministrazione, una sua più facile raggiungibilità da parte di cittadini ed imprese. Ma l'incremento quantitativo dell'utenza non è il solo risultato favorevole dell'adozione della multicanalità nell'attività amministrativa.

Si incrementa, infatti, anche la qualità dell'accesso all'amministrazione. Poter ricorrere non ad uno solo, ma a tanti canali di rapporto con l'amministrazione consente una migliore e più approfondita diffusione delle informazioni, che è uno dei presupposti per un corretto e consapevole accesso all'amministrazione.

Inoltre, l'incremento della quantità e della qualità dell'accesso dei privati all'amministrazione, che potrebbe conseguire all'adozione della multicanalità, è presumibile che avvanti in particolare le fasce marginali della popolazione che potrebbero avere meno *chances* di accesso se questo fosse necessariamente vincolato ad un sol canale e, soprattutto, ai soli canali innovativi legati alla rete.

Anche dall'approccio multicanale potrebbe derivare, in definitiva, una nuova qualità dell'azione amministrativa, che può trovare una delle sue applicazioni nel rendere possibile un accesso più ampio, di migliore qualità e più eguale da parte dei privati alle amministrazioni che erogano i servizi pubblici⁴.

⁴ Sul tema della multicanalità nelle pubbliche amministrazioni, diversi approfondimenti sono contenuti nelle Note e Commenti 2008 pubblicati nella Sezione *Semplificazione e Innovazione* di *Amministrazione in cammino*.