

Grazie alle tecnologie ICT qualcosa sta cambiando nelle amministrazioni pubbliche, tasse pagate online, modelli fiscali inoltrati elettronicamente e in alcune regioni anche prenotazione di prestazioni sanitarie e richieste di certificazioni dell'anagrafe civile possono essere effettuate sul web. Questi sono alcuni dei primi frutti visibili degli investimenti in e-government avviati da qualche anno dalle pubbliche amministrazioni centrali e locali. Ma per parlare di una

E-GOVERNMENT IN CRESCITA...

Per quanto riguarda l'Italia, nel 2002 ha iniziato a colmare il gap col resto d'Europa. Questo secondo l'opinione degli analisti IDC, espressa nel corso della loro eGovernment Conference 2002 dell'ottobre scorso. Mentre a fine 2001 ritenevano che nel nostro Paese mancassero le condizioni che normalmente favoriscono la domanda e l'utilizzo di servizi web per i cittadini, quali ad esempio il numero di utenze Internet e la presenza di infrastrutture adeguate, nel 2002 non solo sono

consentire di colmare il divario preesistente.

IDC quindi prevede che la crescita degli investimenti dovrebbe continuare da qui al 2005, salvo un temporaneo rallentamento in questi primi mesi in seguito ai tagli apportati alla spesa pubblica. Della crescita nei prossimi 3-4 anni beneficiranno in special modo i servizi IT, ma anche hardware e software.

Vediamo quindi come procedono gli investimenti. Al momento stanno partendo i primi progetti locali finanziati dal Governo con 120 milioni di euro. Si tratta di 138 iniziative delle circa 400 candidate per i finanziamenti da tutto il territorio nazionale. Se si considera che la partecipazione finanziaria governativa è pari in media al 33% dei costi stimati del progetto, il totale degli investimenti delle sole amministrazioni locali in questa fase si aggira sui 375 milioni di euro. Gli enti partecipanti sono 19 regioni, 2 province autonome, 93 province, 3.574 comuni e unioni di comuni e 218 comunità montane. Oltre a 79 ASL, 22 università e istituti scolastici, 16 amministra-

zioni centrali e 8 prefetture.

A livello di Amministrazione Centrale, intanto, ogni Ministero ha predisposto i suoi piani per la digitalizzazione in coerenza con la strategia di e-government elaborata dal Governo e promossa e sostenuta in modo particolare dal Ministro Stanca. E una Commissione permanente per l'Innovazione e le Tecnologie è al lavoro per preparare il nuovo piano di e-government 2003-2005. La Commissione è composta da un Comitato strategico e da un Comitato Tecnico che funge da snodo per i rapporti con le Amministrazioni centrali sulle politiche di settore collegate a questi temi.

Se si confronta la spesa totale per investimenti ICT del settore pubblico dei partners europei, secondo stime Eito l'Italia si colloca nel 2002 al quarto posto, dopo Regno Unito, Francia, Germania. Ma questi Paesi spendono da due a tre volte più di noi. Se si guarda invece alla percentuale del PIL spesa per investimenti in ICT, allora i primi sono i Paesi nordici. La percentuale media di queste spese, che è precisamente finalizzata a progetti di e-government, è pari al 18%. Dal benchmarking IDC sull'avanzamento dell'e-government nei Paesi europei risulta che dal 2002 sono dotati di sistemi più avanzati Francia, Finlandia, Spagna, Italia e Danimarca ma i Paesi di fatto più pronti ad usufruire dei servizi digitali sono Svezia, Danimarca e Norvegia; l'Italia è al terzo ultimo posto insieme all'Irlanda, seguite dalla Spagna.

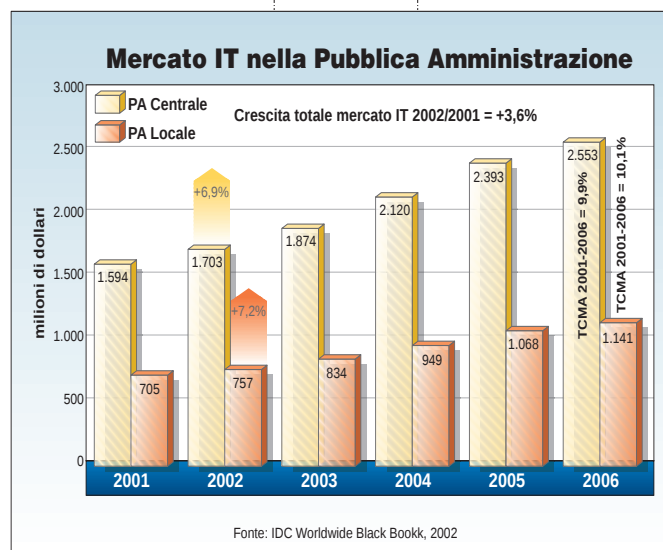
...I TEMPI SARANNO LUNGHII...

Nel corso del convegno "From E-Government to M-Government" organizzato da Gartner a Roma lo scorso 28 novem-

e-Government: le previsioni

effettiva e completa digitalizzazione della funzione amministrativa pubblica c'è ancora molto da fare, molto da riorganizzare e molto da investire. La macchina intanto è stata avviata sia in Italia sia in Europa. L'accensione è avvenuta sulla spinta dei piani eEurope della UE, che fissano precisi obiettivi di progressione del processo di informatizzazione delle funzioni di governo nei paesi dell'Unione. Tutto fa pensare quindi che gli investimenti pubblici per l'e-government nei prossimi anni potranno diventare un driver per la crescita dei settori ICT e dell'economia nel suo complesso. Vediamo quindi quali sono le previsioni degli analisti a riguardo degli investimenti attesi e delle condizioni necessarie perché i programmi di e-government si traducano in effettivi vantaggi per i cittadini e per le imprese sotto il profilo di una gestione più efficace ed efficiente della cosa pubblica.

cresciuti significativamente i navigatori, ma anche il Governo, attraverso il Ministero dell'Innovazione e delle Tecnologie, ha avviato un programma per lo sviluppo di progetti innovativi nella Pubblica Amministrazione che dovrebbe



bre, Andrea Di Maio, Direttore Ricerca di Gartner, ha presentato un'analisi della probabile evoluzione dell'e-government che sposta in là nel tempo l'effettivo conseguimento degli obiettivi fissati.

Secondo Di Maio, come per buona parte delle tecnologie e degli investimenti IT anche l'e-government è soggetto a un andamento ciclico per cui dopo una prima fase di rapido sviluppo segue un periodo di crisi e di contrazione degli investimenti, che si risolve in una seconda fase di espansione, che si dipana su un periodo lungo e con tassi di crescita decisamente più contenuti rispetto alla prima fase.

Fino a tutto il 2002 il rallentamento delle economie europee non ha influenzato i piani di spesa ICT dei governi, tanto che il tasso annuo di crescita fra il 2000 e il 2005 è previsto essere nell'ordine dell'11,5%, e al 2005 la spesa per l'e-government rappresenterà il 12,6% della spesa complessiva IT in Europa.

Per ora, osserva Di Maio, una grande varietà di studi e statistiche dimostrano un continuo aumento degli investimenti ICT dei governi europei, anche se non c'è accordo sulle dimensioni e c'è molta confusione nel confronto che viene fatto fra le situazioni dei vari Paesi, che di fatto non riescono a tenere conto delle specificità locali e quindi non riescono a valutare l'effettivo impatto della digitalizzazione delle amministrazioni sulle economie e sui cittadini. Proprio questo deve essere l'obiettivo di tutte le valutazioni: capire se l'e-government viene accettato dagli utenti e in che misura migliora la soddisfazione relativamente alla funzione amministrativa e quanto si riducono i costi di gestione della stessa e quanto risparmiano cittadini e imprese per il fatto di avere

I 6 punti chiave del modello di riferimento strategico dell'e-government in Italia

- **Erogazione servizi.** Un insieme di servizi che dovranno essere resi disponibili attraverso modalità innovative e a un livello di qualità elevato a utenti-clienti (cittadini e imprese). Per focalizzare gli sforzi di sviluppo, sono stati individuati alcuni servizi prioritari dal punto di vista degli utenti-clienti, che saranno considerati nelle iniziative di digitalizzazione. Questi servizi saranno forniti con un unico punto di accesso anche se implicano l'intervento di più amministrazioni. Le complessità interne alla Pubblica Amministrazione verranno cioè mascherate all'utente-cliente.
- **Riconoscimento digitale.** Modalità di riconoscimento dell'utente e di firma attraverso la Carta di Identità Elettronica, la Carta Nazionale dei Servizi e la firma digitale.
- **Canali di accesso.** Una pluralità di canali innovativi attraverso cui l'utente accede ai servizi offerti: Internet, call centre, cellulare, rete di terzi, ecc
- **Enti eroganti.** Un back office efficiente ed economicamente ottimizzato dei diversi enti eroganti.
- **Interoperabilità e cooperazione.** Standard di interfaccia tra le Amministrazioni che consentano comunicazioni efficienti e trasparenza verso l'esterno.
- **Infrastruttura di comunicazione.** Una infrastruttura che colleghi tutte le Amministrazioni.

una amministrazione efficiente e in definitiva qual è il ritorno politico. Sostiene Di Maio che la frenesia di aprire un gran numero di siti e portali che offrono informazioni e talvolta servizi limitati a una certa area, magari scollegati fra loro e non inquadrati in un programma di servizi più ampio e complessivo è destinata a cessare. Saranno problemi di sicurezza, privacy, inadeguata cultura informatica degli utenti, e più ingenerale insoddisfazione per il servizio, che limiteranno di fatto l'utilizzo dei servizi online. In più "se il processo di back office è inefficiente, non sarà migliorato da una semplice aggiunta di un front office virtuale". Ma ci sono anche gli aspetti politici delle scelte di informatizzazione che devono essere considerati. Di Maio fa l'esempio delle iniziative di e-procurement che, se da una parte riducono il costo degli acquisti, dall'altra possono emarginare dal business i fornitori locali. Il problema è quindi trovare un buon equilibrio fra vari obiettivi: l'efficienza operativa, il servizio all'utente e il ritorno politico.

Per tutti questi motivi Di Maio prevede per il periodo da qui al

2005 e anche oltre, una fase di disillusione e quindi di stagnazione dell'e-government, tanto che nel 2009 stima che meno del 10% dei paesi europei avrà raggiunto veramente gli obiettivi indicati per il 2005. Una ripresa lenta si avrà invece intorno al 2010 a partire da una reingegnerizzazione dei back office. Si ripete quindi per il settore pubblico quella che è stata l'esperienza dell'e-commerce per quello privato: si è partiti dal commercio virtuale, cioè da alcune relazioni con l'esterno, per arrivare a capire attraverso tappe successive che si ottenevano vantaggi maggiori o effettivi solo riorganizzando i propri processi interni a partire dalle nuove possibilità offerte dalla tecnologia. La differenza è che l'amministrazione pubblica è una impresa grande e molto burocratica e quindi è più difficile da riorganizzare.

La transizione dall'"e-government" al nuovo "government" si presenta sicuramente più problematica. ■

PER LA VOSTRA PUBBLICITÀ SU QUESTE PAGINE CONTATTATE I NOSTRI AGENTI REGIONALI

► **TRI-VENETO** IDELFONSO ELBURGO
VIA PIRANO, 15
35135 PADOVA
TEL. 049 8642988 - FAX 049 8642989
e-mail: ielburg@tin.it

► **PIEMONTE-LIGURIA** ROSARIO ROMEO - PUBLIKAPRA
VIA SAGRA S. MICHELE, 37
10139 TORINO
TEL./FAX 011 723406
e-mail: publika@tin.it

► **EMILIA ROMAGNA-TOSCANA** GIUSEPPE PINTOR
VIA REPUBBLICA DELLA VALDOSSOLA, 4/B
48025 RIOLO TERME (RA)
TEL. 0546 74294 - FAX 0546 74297

► **MARCHE-UMBRIA-LAZIO-ABRUZZO-CAMPANIA-MOLISE-BASILICATA-PUGLIA-CALABRIA-SICILIA-SARDEGNA**
ANDREA CESARANO VIA GORKI, 69
20092 CINISELLO B. (MI)
TEL. 02 66034262 - CELL. 335 6473911 - FAX 02 700431547
e-mail: andrea.cesarano@libero.it



www.vnu.it
vnu business publications
italia

VIA GORKI, 69 - 20092 Cinisello B. (MI) tel. 02/66034.249 fax 02/66034.270