

**G**radualmente, in modo ancora poco appariscente per i cittadini, ma più visibile per chi conduce attività economiche, i vari ingranaggi della pubblica amministrazione, talvolta ancora lenti e male lubrificati, vengono sostituiti dal digitale e integrati con nuovi servizi all'utente. Tutto nella direzione di una maggiore efficienza, a beneficio degli utenti che potranno essere soddisfatti in modo più puntuale e preciso, e di una maggiore efficacia, cioè di una

riduzione dei costi di gestione della burocrazia a vantaggio delle casse della collettività. Questo secondo gli obiettivi del piano d'azione del Governo per l'e-government.

E intanto gli investimenti in ICT sostenuti dalle pubbliche amministrazioni, centrale e locale, rappresentano una voce dinamica nella domanda dei settori coinvolti, che forse, a dire il vero, si attendevano qualcosa di più, ovvero una spinta agli investimenti in informatica più immediata e di maggiori proporzioni.

#### L'E-GOVERNMENT NEGLI ENTI LOCALI

L'attuazione dell'e-government nelle regioni e negli enti locali italiani, sta procedendo per fasi. La prima è iniziata nell'ottobre 2001 e si è conclusa ad aprile 2003 con la selezione di 134 progetti di e-government, fra i 400 presentati da regioni ed enti locali in risposta ad un "Avviso per il cofinanziamento" da parte dello Stato, reso possibile in buona parte dalle risorse incamerate con la gara per l'UMTS. Questi progetti, tutti avviati entro lo

sivo di 500 milioni di euro, di cui 120 cofinanziati. I fondi pubblici resi disponibili per il cofinanziamento della 2° fase sono 209,5 milioni di euro, di cui 128,5 provenienti dai fondi UMTS e 71, dal CIPE, riservati questi ultimi alle regioni del Mezzogiorno. La seconda fase prevede sette linee d'azione, di cui la più importante per assorbimento fondi è la diffusione territoriale dei servizi a cittadini ed imprese. Come già anticipato molte realtà medio piccole potranno riutilizzare soluzioni già adottate nella prima fase, realizzando così economie di scala oltre che con un effetto di una standardizzazione delle soluzioni su tutto il territorio. Verrà creato un catalogo delle soluzioni già in uso, dal quale le amministrazioni potranno scegliere quelle che candideranno per il cofinanziamento. Altre linee d'azione sono quelle per lo sviluppo dei servizi infrastrutturali, dei servizi delle reti e per le strutture di gestione, quelli di distribuzione e gestione delle carte servizi, quelli per l'interoperabilità dei protocolli e della gestione dei documenti.

Le pubbliche amministrazioni locali coinvolte nei processi di cambiamento del piano e-government comprendono 20 regioni, 103 province, 8.100 comuni e 360 comunità montane. Si tratta di realtà molto varie quanto a informatizzazione, capacità di spesa e sensibilità al tema. Questa differenziazione, che potrebbe costituire un freno al successo dei piani di attuazione dell'e-government, è oggetto di particolare attenzione da parte del Ministero delle Attività Produttive, che nel 2003 ha reso pubblica una prima analisi della situazione nel Primo Rapporto sull'Innovazione nelle Regioni Italiane, pubblicato ad aprile e realizzato in collaborazione con Formez,

## L'e-government avanza

### Il digitale conquista sempre maggiori spazi nella pubblica amministrazione centrale: le ultime novità

- Dal 1° di gennaio 2004 è operativo il Protocollo Informatico. Il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, Lucio Stanca, ha spiegato che si tratta di "una vera e propria rivoluzione introdotta dall'applicazione delle nuove tecnologie digitali che consentirà velocità, capillarità ed efficacia nella trasmissione delle informazioni all'interno del sistema burocratico nazionale e locale". In sostanza verranno gradualmente eliminati i registri cartacei e verrà razionalizzato tutto il flusso dei documenti; in futuro i sistemi informativi consentiranno l'accesso esterno all'iter della pratica e cioè potremo seguirne l'avanzamento così come oggi possiamo verificare sul sito di un corriere dove si trova un pacco che abbiamo spedito.

- È stata pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 8 del 12 gennaio 2004 la direttiva del Ministro dell'Innovazione di concerto col Ministro della Funzione Pubblica per l'adozione della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni. Tutti i dipendenti devono essere dotati di una casella di posta elettronica per scambiarsi informazioni, atti e documenti. Entro il 12 marzo tutte le amministrazioni dovranno inserire o aggiornare i dati contenuti nell'indice della PA, per ora piuttosto scarso, sul sito [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it).

- Conoscere leggi, regolamenti e norme. Non è cosa facile vista la molteplicità degli enti legiferanti. Il Ministero della Giustizia ha quindi avviato dal 1999 un progetto per rendere più semplice il reperimento dei testi di legge, delle circolari attuative, di normative, ecc., attraverso il sito [www.normeinrete.it](http://www.normeinrete.it), in cui ogni amministrazione inserisce i provvedimenti di propria competenza. Attualmente il sito offre ben 140.000 documenti, messi a disposizione da 50 amministrazioni pubbliche a livello statale e locale, come ad esempio la Cassazione, i Ministeri, le Corti superiori, le Autorità e le Regioni. Tutti i materiali sono resi facilmente accessibili da un motore di ricerca, che a partire da un tema indirizza il navigatore verso i documenti ad esso inerenti. Terminata la fase di sperimentazione, il sito registra attualmente ben 150mila contatti al mese.

scorso giugno, sono volti allo sviluppo di servizi infrastrutturali o di servizi finali ai cittadini e alle imprese e sono stati scelti in modo tale da coprire tutte o la massima parte delle tipologie di servizi infrastrutturali e di servizi che erano stati indicati come prioritari dall'Avviso di cofinanziamento. Nella prima fase, è stato anche prodotto un quadro di riferimento tecnico, organizzativo e metodologico per la realizzazione dei progetti di e-government, che è comune a tutti gli enti ed è stata creata una rete di centri regionali di competenza (i CRC) che sostengono la regione e gli enti locali nella preparazione e realizzazione dei progetti.

La seconda fase di attuazione dell'e-government ha come obiettivo principale l'estensione dei processi di innovazione a tutte le amministrazioni locali facendo tesoro dei progetti già avviati, ovvero riutilizzando le soluzioni già scelte e adattandole alle singole realtà locali.

I 134 progetti cofinanziati nel 2003, e in corso di realizzazione, hanno un valore compless-

Net Consulting, RUR-Censis e Between. Nel giugno scorso è poi intervenuta sul tema anche la Federcomin che in collaborazione con IDC ha approfondito alcuni aspetti affrontati nel Rapporto del Ministero, andando a intervistare varie figure chiave, per competenza o per ruolo, in rappresentanza di tutte le amministrazioni regionali, 26 amministrazioni provinciali e 23 comuni capoluogo di provincia, con lo scopo di capire come giudicavano il processo in corso.

Il maggior problema evidenziato da questa ricerca è quello della capacità di spesa e dell'adeguatezza degli investimenti rispetto agli obiettivi.

Nel 2002 la spesa complessiva della pubblica amministrazione, centrale e locale, nel campo digitale era stata pari a 1.795 milioni di euro e aveva rappresentato il 2,9% del mercato totale ICT. Nel 2003 la spesa era prevista sui 1.865 milioni di euro. Dall'indagine Federcomin risulta che nonostante il 42% delle amministrazioni locali prevedesse di aumentare il budget informatico nel 2003, questi investimenti erano comunque giudicati insufficienti dalla maggior parte del campione. E infatti solo poco meno del 20% delle amministrazioni riteneva di avere stanziato somme sufficienti al conseguimento degli obiettivi. Di ciò si lamentavano in particolare i comuni, che nella visione del Piano d'Azione governativo sono fra l'altro gli attori principali della strategia di e-government del Paese, e anche le Regioni, mentre le province apparivano più soddisfatte. E in effetti dai dati presentati con la ricerca risulta che l'82% dei comuni avrebbe speso solo fino a 1 milione di euro, mentre a livello regionale si notano differenze di investimento molto marcate: accanto a budget per

il 2003 compresi fra i 10 e i 20 milioni di euro, per le regioni Calabria, Emilia Romagna, Liguria, Sardegna, Sicilia, Toscana e Veneto, ci sono quelli fra 1 e 5 milioni di euro delle regioni Abruzzo, Basilicata, Molise e Marche mentre Piemonte e Lombardia avevano preventivato investimenti superiori ai 40 milioni di euro.

Per quanto riguarda la composizione della spesa, Federcomin aveva rilevato un ridimensionamento delle voci relative all'informatizzazione di base e al mantenimento dell'operatività, in favore di una crescita dell'investimento in progetti, che nella maggior parte dei casi si inserivano in un contesto di cooperazione fra amministrazioni e prevedevano fra l'altro lo sviluppo delle infrastrutture informatiche e di rete. Infatti solo la realizzazione di questi obiettivi consente di produrre in un secondo momento un'offerta più avanzata di servizi per i cittadini, migliorando nel contempo l'efficienza interna. Per tutto il 2003 la pubblica amministrazione locale ha continuato quindi ad investire nelle reti Intranet, nei sistemi di protocollo informatico oltre che nella firma digitale e nell'e-Procurement. Quest'ultimo è uno dei pochi servizi interattivi messi a disposizione delle imprese, che in alcuni casi possono partecipare ai bandi di gara seguendo una procedura totalmente elettronica. Molte amministrazioni offrono tuttavia anche la possibilità di pagamento in rete di imposte tasse e tributi. A livello locale, contrariamente a quanto succede nell'amministrazione centrale più orientata ai servizi alle imprese (in ambito fiscale, ad esempio), l'attenzione è posta soprattutto ai cittadini offrendo loro molti servizi di carattere informativo. Solo poco meno del 30% delle ammini-

strazioni ha concretizzato almeno un servizio di tipo dispositivo, dove gli utenti possano interagire on-line.

Relativamente ai fattori che possono ostacolare la realizzazione dei piani, secondo la maggior parte degli intervistati l'aspetto più problematico, oltre al budget disponibile, è il livello di informatizzazione dei cittadini, che potrebbe rendere vani tanti progetti di servizi, soprattutto interattivi, già messi in cantiere. Per questo le amministrazioni ritengono di dover quindi intensificare le

loro attività informative ed educative nei confronti della collettività. Altri aspetti, come i problemi di riorganizzazione interna, la sicurezza informatica o le tecnologie a disposizione vengono percepiti come fattori vincolanti che possono minacciare il successo dell'e-government soprattutto a livello delle amministrazioni comunali, quelle che avvertono maggiormente la sfida associata alla loro posizione di front-office nei confronti dell'utente.

