



COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE

Bruxelles, 26.9.2003  
COM(2003) 567 definitivo

**COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL CONSIGLIO, AL PARLAMENTO  
EUROPEO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE  
E AL COMITATO DELLE REGIONI**

**Il ruolo dell'eGovernment per il futuro dell'Europa  
(Testo rilevante ai fini del SEE)**

**[SEC(2003) 1038]**

**COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL CONSIGLIO, AL  
PARLAMENTO EUROPEO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE  
E AL COMITATO DELLE REGIONI**

**Il ruolo dell'eGovernment per il futuro dell'Europa  
(Testo rilevante ai fini del SEE)**

**INDICE**

1.	Introduzione .....	4
2.	Le sfide poste al settore pubblico europeo .....	5
2.1.	Reagire ad un mondo che cambia .....	5
2.2.	Crescono le attese dei cittadini e delle imprese.....	7
2.3.	Confrontarsi ad una limitazione delle risorse: fare di più con meno .....	7
3.	Il ruolo dell'eGovernment.....	8
4.	Situazione, problematiche e azioni .....	9
4.1.	Situazione.....	9
4.1.1.	Servizi ai cittadini - una migliore qualità della vita .....	10
4.1.2.	Servizi alle imprese - promuovere la competitività in Europa.....	12
4.1.3.	Servizi tra amministrazioni - rafforzare la cooperazione.....	13
4.2.	Problematiche ed interventi.....	13
4.2.1.	Accesso per tutti.....	14
4.2.2.	Fiducia nei servizi elettronici.....	15
4.2.3.	Migliorare l'uso dell'informazione del settore pubblico.....	18
4.2.4.	Appalti pubblici.....	18
4.2.5.	Rafforzare il mercato interno e il senso di cittadinanza europea mediante servizi paneuropei .....	19
4.2.6.	Interoperabilità .....	21
4.2.7.	Cambiamenti organizzativi .....	22
4.2.8.	Prestazioni e vantaggi dell'eGovernment .....	23
5.	Una tabella di marcia per l'eGovernment .....	24
5.1.	Rafforzare lo scambio di buone pratiche.....	24
5.2.	L'effetto moltiplicatore degli investimenti .....	25

5.3.	Realizzare gli obiettivi del piano d'azione eEurope 2005.....	26
5.4.	Conclusioni .....	27
	Allegato – Quadro delle azioni.....	28

## 1. INTRODUZIONE

Il settore pubblico svolge un ruolo importantissimo nel modello socioeconomico europeo in quanto garante di un alto livello di benessere per i cittadini, della coesione socioeconomica e del funzionamento di un mercato basato sulla concorrenza. Esso opera in numerosi campi di attività, dall'istruzione alla sanità, alla tutela dei consumatori, fino alla protezione dell'ambiente. I punti di forza dell'economia europea, ossia la manodopera qualificata e la supremazia in importanti settori industriali, devono poter contare su un funzionamento efficiente del settore pubblico.

Il settore pubblico europeo si trova oggi ad un crocevia: deve far fronte ad un difficile contesto socioeconomico, a cambiamenti di tipo istituzionale e al profondo impatto delle nuove tecnologie. Crescono inoltre le attese in merito al fatto che, in quanto attore di primo piano per la promozione della crescita economica, il settore pubblico possa svolgere e svolga effettivamente un ruolo importante nella realizzazione della strategia di Lisbona ai fini di un rinnovamento economico, sociale ed ambientale.

All'interno del settore pubblico, le amministrazioni devono far fronte alla sfida di migliorare l'efficienza, la produttività e la qualità dei loro servizi, disponendo tuttavia di risorse finanziarie invariate, se non addirittura inferiori.

Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) possono aiutare le Pubbliche Amministrazioni a far fronte alle numerose sfide. Le amministrazioni non devono tuttavia concentrarsi sulle TIC in quanto tali ma *coniugare* l'applicazione di tali tecnologie a un cambiamento organizzativo e all'acquisizione di nuove competenze in modo da migliorare i servizi pubblici e il processo democratico e sostenere le politiche pubbliche. È questo che si intende per eGovernment.

Gli esempi di buona pratica di molti paesi testimoniano già di come l'eGovernment costituisca un potente strumento per migliorare i servizi pubblici, ridurre i tempi di attesa, aumentare l'efficacia rispetto ai costi, la produttività, la trasparenza e la responsabilità.

Le attività di eGovernment devono avere un indirizzo strategico e puntare quindi alla realizzazione degli obiettivi di Lisbona, alla riduzione degli ostacoli al mercato interno dei servizi e alla mobilità in Europa, all'attuazione efficace delle politiche nazionali e infine allo sviluppo regionale e locale.

Introdurre le pratiche di eGovernment, tuttavia, non è cosa facile. Per fornire servizi incentrati sull'utente ed eliminare l'onere burocratico, ossia le inutili formalità amministrative, occorre che l'informazione sia condivisa tra i diversi livelli della Pubblica Amministrazione (ad es. tra enti locali e nazionali). Quasi sempre ciò richiede cambiamenti sul piano organizzativo ed una disponibilità a rimettere in discussione metodi di lavoro ormai consolidati, il che si scontra a forme di resistenza. Inoltre, l'eGovernment ha un prezzo e spesso è necessario del tempo prima di poterne ricavare i frutti.

L'attuazione dell'eGovernment in scala reale pone una serie di difficoltà: salvaguardare la fiducia del pubblico nell'interazione elettronica con la Pubblica Amministrazione, garantire un accesso diffuso ai servizi online in modo da non creare un divario tra chi può usufruire della tecnologia e chi non può, provvedere alla interoperabilità dei sistemi di scambio di

informazioni tra organismi e paesi diversi e infine sviluppare servizi paneuropei a sostegno della mobilità nel mercato interno e della cittadinanza europea.

È pertanto necessario un forte impulso politico che permetta di superare barriere e resistenze, di cambiare il modo di pensare, di indurre i cambiamenti organizzativi, di promuovere nuovi investimenti e infine di mantenere una visione a lungo termine, pur insistendo per ottenere risultati concreti nel breve termine.

L'eGovernment è un elemento centrale del piano d'azione eEurope 2005. Si tratta dell'unico elemento del piano per il quale le Pubbliche Amministrazioni, oltre ad essere tenute a mettere in atto le necessarie condizioni preliminari, ne sono anche le uniche responsabili. La recente conferenza sull'eGovernment, organizzata nel quadro del piano d'azione eEurope 2005<sup>1</sup>, e la dichiarazione ministeriale che ne è seguita hanno dimostrato i vantaggi, per l'Europa, di trasformare l'eGovernment in una realtà.

Basandosi sui risultati di tale conferenza, dei programmi UE, delle strategie e iniziative avviate a livello nazionale, regionale e locale, e delle attività della rete delle Pubbliche Amministrazioni, la presente comunicazione intende esaminare la situazione dell'eGovernment, individuarne le problematiche e gli ostacoli principali e presentare un insieme coerente di azioni per il suo rafforzamento all'interno del piano d'azione eEurope 2005.

La presente comunicazione testimonia dell'importanza che la Commissione dedica all'eGovernment in quanto mezzo per dar vita ad una Pubblica Amministrazione europea di qualità a tutti i livelli che contribuisca pienamente alla realizzazione degli obiettivi della strategia di Lisbona migliorando la quantità e la qualità dei servizi pubblici messi a disposizione dei cittadini e delle imprese. La comunicazione esorta inoltre gli Stati membri a manifestare il necessario impegno e impulso politico e ad intensificare la collaborazione con tutte le parti interessate del settore pubblico e privato.

## **2. LE SFIDE POSTE AL SETTORE PUBBLICO EUROPEO**

Nelle pagine che seguono vengono illustrate le principali sfide alle quali saranno chiamate a rispondere le Pubbliche Amministrazioni e il settore pubblico europeo in generale.

### **2.1.Reagire ad un mondo che cambia**

Il settore pubblico è chiamato a svolgere un ruolo di primo piano nella modernizzazione nell'economia e della società europee, affinché l'Europa sia più competitiva e dinamica, caratterizzata da una crescita sostenibile ed in grado di aumentare la quantità e la qualità dei posti di lavoro e di rafforzare la coesione sociale. Sono questi gli obiettivi che la strategia di Lisbona ha fissato per il 2010. Per realizzarli, tuttavia, è necessario garantire, per l'intero decennio, un livello medio di crescita annuo di almeno il 3%. La situazione economica attuale ha posto in evidenza le difficoltà di questo compito<sup>2</sup>.

---

1 La conferenza ministeriale "eGovernment 2003" è stata organizzata congiuntamente dalla Presidenza italiana del Consiglio e dalla Commissione.

Cfr. [europa.eu.int/information\\_society/eeurope/egovconf/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/index_en.htm).

2 Conclusioni del Consiglio europeo del marzo 2003. Grandi orientamenti della politica economica per il 2003 - (previsioni economiche primavera 2003).

Le entrate pubbliche ammontano complessivamente al 45% del PIL dell'Unione. Il settore pubblico è il principale acquirente dell'economia e, nel 2002, il consumo pubblico corrispondeva al 20,6% del PIL, rispetto al 19,9% del 1998<sup>3</sup>. La Pubblica Amministrazione è altresì un importante prestatore di servizi alle imprese, in grado di incidere sulla loro capacità competitiva, e ai cittadini, in termini di offerta di istruzione, formazione e occupazione.

In cambio dei numerosi servizi pubblici ottenuti, imprese e cittadini devono sottostare ad obblighi in termini di previdenza sociale, informazioni ambientali e imposizione fiscale. Il costo di tali obblighi amministrativi è stimato attorno al 2-3% del PIL e ricade in modo sproporzionato sulle PMI. Imprenditorialità e innovazione sono condizionate dai tempi e dalle spese necessari per costituire una nuova impresa, che possono variare, rispettivamente, da pochi giorni a un mese e da zero a 1 500 euro<sup>4</sup>.

Rendendo queste attività più efficienti - ossia riducendo le formalità burocratiche - e più efficaci - ossia rendendole accessibili, facili da usare, sicure e personalizzate - si potrà contribuire alla crescita generale del settore economico.

Le amministrazioni devono anche prepararsi a nuove sfide future.

L'evoluzione demografica costituisce un banco di prova per l'amministrazione. L'immigrazione, ad esempio, regolamentata da un apposito quadro politico comunitario, costituisce già un fattore di mutamento demografico. Per ottimizzare gli effetti positivi sarà necessario incentrare lo sforzo sui servizi di inserimento sociale (formazione linguistica, sostegno all'imprenditoria etnica) e far fronte ad una più forte domanda di accesso a servizi pubblici generali di tipo multi linguistico e multi culturale.

Il migliore funzionamento del mercato interno faciliterà la fornitura di servizi transfrontalieri e la mobilità in Europa per ragioni lavorative, formative o sociali, diversificando così la domanda di servizi pubblici. Le Pubbliche Amministrazioni saranno chiamate a fornire servizi pubblici transfrontalieri, eventualmente paneuropei.

In futuro i cittadini esigeranno sempre più che le pubbliche autorità provvedano a tutelare la libertà, la giustizia e la sicurezza in tutta l'Unione europea. Occorre a tal fine garantire una cooperazione tra gli Stati membri e a livello internazionale e fare anche fronte a nuove forme di insicurezza generate dall'utilizzo di nuove tecnologie.

Le Pubbliche Amministrazioni e il settore pubblico, come gli altri operatori economici, devono confrontarsi al progresso tecnologico, in particolare nel campo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Internet, ad esempio, ha già reso possibili nuove forme di partecipazione al processo politico, come la rapida costituzione di gruppi di opinione online, la consultazione online o la raccolta sistematica di suggerimenti da parte della popolazione e delle imprese. Ciò significa che le Pubbliche Amministrazioni sono tenute a riconsiderare i loro tradizionali processi decisionali.

Nel mondo economico si fanno strada nuove forme di organizzazione della catena del valore e delle relazioni con la clientela che rendono necessaria l'erogazione di un servizio pubblico più

---

3 Allegato statistico della relazione sull'economia europea (primavera 2003).

4 "Benchmarking Enterprise Policy", Risultati della tabella di marcia 2002, documento di lavoro dei servizi della Commissione.

efficiente ed incentrato sull'utente, che si ispirino, senza peraltro copiarle, alle forme già in uso nel commercio elettronico e nelle partnership pubblico-privato<sup>5</sup>.

L'offerta attuale di servizi pubblici online è il risultato di ricerche effettuate in passato. Affinché il settore pubblico possa più attivamente contribuire alla costituzione di una società della conoscenza occorre intensificare le azioni di innovazione e ricerca per le amministrazioni e con la loro collaborazione.

Oltre alla sfida della modernizzazione della Pubblica Amministrazione, l'Europa è confrontata anche ad altre sfide istituzionali. Queste traggono origine dal mercato interno, dalla convergenza legata all'allargamento verso un'UE con 25 Stati membri, dalla tendenza alla devoluzione, dalla globalizzazione e dalla Convenzione Europea, fattori che richiedono una nuova forma di *governance*. Grazie alla progressiva messa in rete di amministrazioni locali, regionali e nazionali, necessaria per una *governance* a tutti i livelli e resa possibile dalle nuove tecnologie, si assiste al graduale emergere di un nuovo e sempre più integrato "spazio pubblico europeo" per i cittadini e le imprese dell'Unione.

## **2.2.Crescono le attese dei cittadini e delle imprese**

I cittadini si sono abituati a reazioni sempre più rapide e a prodotti e servizi sempre migliori da parte del settore privato e si attendono lo stesso livello di prestazioni anche dalle Pubbliche Amministrazioni. Le procedure macchinose, le lunghe code, l'obbligo di ripresentare informazioni che l'amministrazione possiede già, la sua risposta unica a prescindere dal tipo di richiesta sono ormai pratiche che il pubblico critica sempre più spesso.

Si chiede che il servizio pubblico sia più fruibile e personalizzato, adatto alle esigenze di ogni cittadino. Che non sia esclusivo, nel senso che tutti i cittadini vi hanno diritto, indipendentemente dalle loro competenze, capacità, reddito o situazione geografica. A differenza del settore privato, il settore pubblico non può scegliere la propria clientela (né può, in genere, la popolazione scegliere se rivolgersi o no al settore pubblico).

La competitività delle imprese risente fortemente dei costi derivanti dalle loro transazioni con l'amministrazione. Con l'intensificarsi della concorrenza internazionale le imprese chiedono che vengano eliminati gli intralci burocratici. Le pubbliche autorità sono responsabili anche di molti elementi dei processi di produzione. Per poter mantenere il proprio livello di competitività le imprese esigono pertanto servizi pubblici meno costosi e di migliore qualità.

Infine, sia i cittadini che le imprese si attendono una maggiore responsabilizzazione delle autorità per la gestione del denaro dei contribuenti. Pretendono inoltre maggiore trasparenza nel processo decisionale ed una partecipazione democratica a tutte le fasi della definizione degli indirizzi politici. Il "deficit democratico" è diventato un tema elettorale ed è necessario ravvivare il senso di proprietà democratica tra gli elettori.

## **2.3.Confrontarsi ad una limitazione delle risorse: fare di più con meno**

Le pubbliche autorità sono soggette ad una forte pressione per meglio valorizzare il denaro dei contribuenti. Le amministrazioni devono migliorare il livello quantitativo e qualitativo dei servizi offerti pur disponendo di risorse invariate, se non inferiori. In molti Stati membri la

---

5 Cfr. anche la relazione "eGovernment in Europe: State of Affairs", curata dall'EIPA per la conferenza "eGovernment 2003".

spesa pubblica è severamente limitata a causa del rallentamento della crescita economica e della necessità di ridurre il deficit di bilancio. La sfida consiste nell'accrescere la produttività del settore pubblico per migliorare i servizi senza aumentarne i costi.

Inoltre, l'invecchiamento della popolazione fa sì che le Pubbliche Amministrazioni, pur potendo contare su meno personale e meno contribuenti in attività, dovranno grosso modo fornire lo stesso numero di servizi migliorandone la qualità.

I funzionari pubblici chiedono lavori più interessanti con maggiori possibilità di sviluppo personale e di interazione ma le garanzie in termini di posto di lavoro a vita e di altri vantaggi vengono progressivamente meno e l'attrattiva della Pubblica Amministrazione in quanto datore di lavoro è a repentaglio.

### 3. IL RUOLO DELL'E-GOVERNMENT

**Per eGovernment si intende l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni, coniugato a modifiche organizzative e all'acquisizione di nuove competenze al fine di migliorare i servizi pubblici e i processi democratici e di rafforzare il sostegno alle politiche pubbliche.**

L'eGovernment è uno strumento per rendere più efficace e più efficiente l'amministrazione. Facilita lo sviluppo e la messa in atto delle politiche pubbliche ed aiuta il settore pubblico a far fronte all'esigenza contraddittoria di offrire servizi più numerosi e di migliore qualità con meno risorse.

Malgrado la tecnologia non possa trasformare procedure inadeguate in buone procedure, l'eGovernment offre al settore pubblico *la possibilità* di assolvere ai propri compiti in modo diverso.

Ad esempio, rendendo più efficienti e concorrenziali gli appalti pubblici grazie alle procedure elettroniche, si risparmierebbero centinaia di milioni di euro che potranno essere reinvestiti in beni e servizi pubblici e contribuire in tal modo alla crescita economica. Le nuove procedure permetteranno al contempo di migliorare la trasparenza e la responsabilità negli appalti pubblici.

Le pubbliche autorità di alcuni paesi hanno notevolmente ridotto i tempi necessari per costituire una nuova impresa e permettono la sua registrazione gratuita per via elettronica. I nuovi imprenditori possono così dedicare le loro risorse ad attività realmente legate all'impresa. Grazie alla possibilità di effettuare le dichiarazioni previdenziali in forma elettronica alcune imprese riescono già a tagliare le spese generali e ad assegnare quindi ulteriori risorse alle attività di produzione e innovazione.

Autorizzando, laddove consentito dalle disposizioni di legge, il riutilizzo delle informazioni del settore pubblico disponibili online le imprese possono sviluppare prodotti più attrattivi e competitivi.

L'offerta di informazioni relative alle possibilità di formazione e di lavoro in tutta l'UE in un unico sportello web sotto forma di servizio paneuropeo agevola la mobilità dei lavoratori nel mercato interno. La presentazione di informazioni pubbliche in diverse lingue mediante un sito web semplifica il compito degli immigrati e contribuisce pertanto al loro inserimento economico e sociale.

Grazie all'eGovernment il settore pubblico può mantenere una buona *governance* nella società della conoscenza. Ciò implica:

- (1) **Un settore pubblico aperto e trasparente.** Le Pubbliche Amministrazioni devono essere comprensibili per il cittadino, responsabili nei suoi confronti, aperte alla partecipazione e al controllo democratico.
- (2) **Un settore pubblico al servizio di tutti.** Il settore pubblico deve essere incentrato sull'utente e partecipativo, ossia non deve escludere nessuno dai propri servizi e deve rispettare ogni singolo individuo offrendogli servizi personalizzati.
- (3) **Un settore pubblico produttivo che valorizzi al massimo il denaro dei contribuenti.** Si dovrà perdere meno tempo nelle code, ridurre sensibilmente il numero di errori e dedicare più tempo ai servizi professionali "faccia a faccia", rendendo pertanto più gratificante il lavoro dei funzionari.

In altre parole, l'eGovernment permette al settore pubblico di essere più aperto, partecipativo e produttivo, conformemente agli orientamenti in materia di buona *governance*<sup>6</sup>. Si tratta di una condizione preliminare per preparare il settore pubblico alle sfide del futuro.

La buona *governance* nel senso indicato sopra, ottenuta mediante una corretta combinazione di tecnologie dell'informazione e della comunicazione, innovazione organizzativa e migliori competenze ('eGovernance'), è applicabile anche a servizi quali la sanità, l'istruzione e i trasporti pubblici.

Il concetto di eGovernance ha pertanto un'accezione più ampia e molte delle esperienze e delle azioni descritte in appresso sono applicabili anche alla fornitura di servizi online in settori quali la sanità e l'istruzione. Nell'ambito della presente comunicazione, tuttavia, il concetto di eGovernment fa principalmente riferimento ai servizi amministrativi e al sostegno ai processi democratici.

#### 4. SITUAZIONE, PROBLEMATICHE E AZIONI

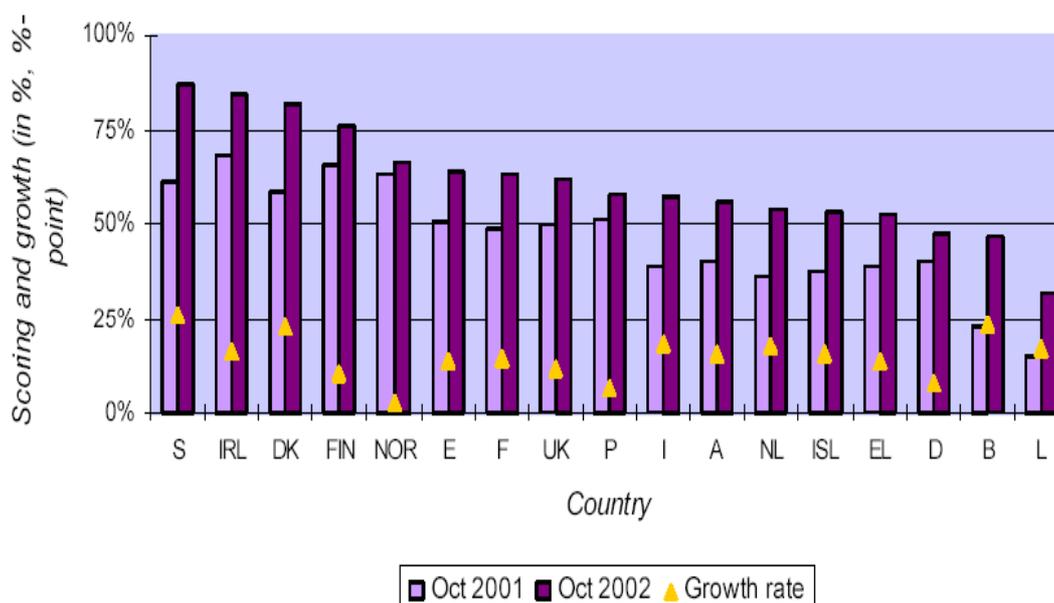
##### 4.1. Situazione

Nel corso degli ultimi anni tutti i paesi europei hanno posto in essere programmi e strategie in materia di eGovernment e in ognuno di essi l'offerta di servizi pubblici online è aumentata, con una disponibilità media di servizi che, tra l'ottobre 2001 e l'ottobre 2002, è passata dal 45 al 60%<sup>7</sup>. In questa fase le differenze tra un paese e l'altro sono forse meno importanti del tasso di crescita e dell'impegno a modernizzare la Pubblica Amministrazione, che potrebbero tradursi in rapidi progressi nei prossimi anni. La tendenza generale è alla transizione dalla tecnologia alle soluzioni, come evidenziato nell'ambito della recente conferenza eGovernment 2003 tenutasi a Como.

---

6 Questi obiettivi rispecchiano i principi di buona governance illustrati nel Libro bianco del 2001 sulla governance europea, COM(2001) 428.

7 Per disponibilità online si intende una media ponderata del grado di sofisticazione (informazione, interazione unidirezionale, interazione bidirezionale, trattamento elettronico completo) di un insieme di 20 servizi pubblici alle imprese e ai cittadini definiti dalla Commissione e dal Consiglio.



**Disponibilità di servizi pubblici online** tra ottobre 2001 e ottobre 2002; tassi di crescita nel 2001-2002 basati su 20 servizi pubblici (fonte: CGEY, febbraio 2003)

L'erogazione online di un servizio non implica necessariamente che il servizio venga *utilizzato* online. La consapevolezza dell'offerta di tali servizi è altrettanto importante del basso costo di accesso, della facilità d'uso e della disponibilità ad utilizzarli. Quel che conta, innanzi tutto, sono i vantaggi effettivi che se ne ricavano: come il pubblico vede i servizi, come li usa, che vantaggi ne trae e che benefici l'eGovernment reca alla stessa amministrazione. Dati di questo tipo, incentrati sull'utenza dei servizi, sono ancora relativamente rari<sup>8</sup>.

Dal punto di vista commerciale l'eGovernment costituisce già un mercato di dimensioni ragguardevoli. Nel 2002 sono stati investiti circa 30 miliardi di euro per le TIC delle Pubbliche Amministrazioni (solo per i servizi amministrativi e non per servizi quali sanità, difesa, istruzione, ecc.). Di questi, 5 miliardi circa sono stati destinati all'eGovernment (con una crescita rapida del 15% l'anno)<sup>9</sup>. Si tratta tuttavia solo di una parte della spesa totale in materia di eGovernment in quanto sono necessari notevoli investimenti di accompagnamento per le azioni di (ri)organizzazione e formazione.

*4.1.1. Servizi ai cittadini - una migliore qualità della vita*

L'eGovernment ha già dimostrato di incidere sensibilmente sulla vita dei cittadini. Questi possono infatti beneficiare di un più ampio accesso alle informazioni in possesso delle pubbliche autorità. I contribuenti possono capire come viene speso il loro denaro e come vengono prese le decisioni, ed esercitare quindi in modo più attivo il loro ruolo di cittadini. Si tratta di un passo avanti sulla strada della trasparenza, della responsabilità e dell'apertura delle

8 Alcuni dati provengono, ad esempio, da progetti di Ricerca quali SIBIS, che ha esaminato in diversi paesi l'utenza dei servizi pubblici online rispetto all'utenza tradizionale, la consapevolezza effettiva della disponibilità di tali servizi e il loro uso effettivo. Cfr. <http://www.sibis-eu.org/sibis/>. I dati di utenza sono raccolti ed esaminati anche nella recente relazione IPTS "ePublic services in Europe: past, present and future".

9 EITO 2002. Si noti che EITO 2002 ricorre ad una definizione restrittiva delle TIC per l'eGovernment.

pubbliche istituzioni. La democrazia ne esce consolidata e la maggiore trasparenza rafforza la lotta alla corruzione e alla frode. Si tratta di importanti vantaggi potenziali, non solo per l'Europa, ma anche per i paesi in via di sviluppo e le economie emergenti di tutto il mondo.

È importante favorire una comunicazione diretta tra i cittadini e i responsabili politici. Grazie ai forum elettronici, alle camere di discussione virtuali e al voto elettronico i cittadini possono esprimere il loro punto di vista, interrogare direttamente i decisori e contribuire quindi, con cognizione di causa, al processo democratico. Il sito web e-Vote, attivo durante la presidenza greca del Consiglio nel primo semestre 2003, costituisce un valido esempio di ampia consultazione online<sup>10</sup>. A livello dell'UE, il sito "La vostra voce in Europa" è un punto di accesso unico in tutte le lingue ufficiali per le consultazioni pubbliche della Commissione<sup>11</sup>.

I portali multi funzione diventano sempre più la norma in materia di servizi ai cittadini. Tali portali sono spesso strutturati in funzione degli "eventi della vita"<sup>12</sup> e contengono tutte le informazioni rilevanti collegate a momenti particolari della vita dei cittadini<sup>13</sup>.

HELP è un portale multi funzione per i cittadini istituito dalla cancelleria federale austriaca. Nel 2003 si è visto attribuire il premio "eEurope Award for eGovernment" (www.help.gv.at)
--

I portali dei cittadini presentano caratteristiche sempre più avanzate quali l'autenticazione elettronica, i pagamenti online (e questo pone il problema della scelta delle norme da adottare) e una maggiore interattività<sup>14</sup>. L'uso di tali servizi, seppur non ancora generalizzato, è in costante aumento. Invece, malgrado l'offerta di nuovi servizi online specifici per gli utenti disabili<sup>15</sup>, le modalità di accesso alternative al computer, come la televisione digitale o i terminali mobili compatibili con un accesso offline per evitare l'emarginazione, sono ancora relativamente rare<sup>16</sup>.

*La Commissione ha adottato l'eGovernment mediante l'iniziativa eCommission (modernizzazione dell'amministrazione interna, migliore comunicazione con gli Stati membri e le altre istituzioni europee e migliori servizi pubblici ai cittadini e alle imprese)<sup>17</sup>. Tra le misure che riguardano direttamente il cittadino vanno citati in particolare la messa a disposizione online dell'intera legislazione comunitaria e di altri documenti ufficiali della Commissione e l'azione Interactive Policy Making, uno strumento di ausilio alla definizione delle politiche (feedback spontaneo e consultazione online), che è parte dell'iniziativa dedicata al miglioramento della regolamentazione (detta iniziativa Better Regulation). La fase successiva di questo processo prevede "Europa 2<sup>nd</sup> Generation", una nuova generazione di portali che forniranno informazioni tematiche e*

---

10 <http://evote.eu2003.gr/EVOTE/en/index.stm>.

11 <http://europa.eu.int/yourvoice>

12 Il concetto "eventi della vita" si riferisce ai servizi amministrativi legati a specifici momenti della vita di una persona (nascita, inizio o fine del percorso scolastico, nuovo status professionale, aggressione, trasloco, invalidità, pensionamento).

13 Ad esempio, il sito "Irish civil registry life events" ([www.groireland.ie](http://www.groireland.ie)) fornisce un trattamento automatico delle domande di assegni familiari. Il sito spagnolo CAT365 ([www.cat365.net](http://www.cat365.net)) è invece specializzato nell'istruzione, la formazione e la ricerca di un posto di lavoro e contiene un servizio di assistenza alla costituzione di nuove imprese.

14 Il centro finlandese per le pensioni, ad esempio, mette a disposizione un sito web in tre lingue che contiene un servizio destinato alle persone assicurate identificate che utilizzano una tessera di autenticazione personale per effettuare operazioni bancarie su Internet. Questo servizio è attualmente usato dall'80% della popolazione attiva ([www.tyoelake.fi](http://www.tyoelake.fi)).

15 Ad esempio il portale francese Handiplace.org ([www.handiplace.org](http://www.handiplace.org)).

16 Le nuove tecnologie possono non solo facilitare l'accesso ma anche rendere più produttiva l'offerta di servizi, come dimostrato dall'iniziativa CareMore, nei Paesi Bassi, dove le infermiere dei servizi di assistenza comunali hanno in dotazione computer palmari (PDA) per programmare le visite a domicilio ([www.sensire.nl](http://www.sensire.nl)).

17 "Verso la Commissione in linea: strategia di attuazione per il periodo 2001–2005", giugno 2001.

*servizi interattivi dedicati alle politiche e alle attività dell'UE rendendone invisibile la complessità organizzativa.*

#### *4.1.2. Servizi alle imprese - promuovere la competitività in Europa*

Oggi le imprese in Europa operano all'interno di una cornice normativa che comporta contatti frequenti ed obbligatori con le pubbliche autorità, spesso con amministrazioni diverse. Le imprese sono quindi soggette ad un notevole onere amministrativo, in termini di tempo e di burocrazia. L'eGovernment ha in questo contesto un chiaro ruolo da svolgere in quanto può fornire un 'punto di accesso unico' per tutte le informazioni e formalità amministrative, ad esempio in materia di appalti pubblici, formalità doganali e fiscali, oneri sociali, informazioni geografiche, informazioni sulla registrazione di una nuova impresa, nonché per la richiesta di permessi ed autorizzazioni.

I servizi di "Bremen online" forniscono transazioni e pagamenti on line sicuri e legalmente vincolanti a cittadini, società e intermediari (avvocati, consulenti fiscali, etc...). Risparmi importanti sono stati ottenuti da parte degli avvocati, società ed amministrazioni. ([www.bremer-online-service.de](http://www.bremer-online-service.de)).

Uno degli aspetti importanti dell'eGovernment in quanto strumento per offrire servizi alle imprese consiste nel fatto che la maggiore produttività e qualità nella fornitura di servizi da parte della Pubblica Amministrazione si traduce in un aumento della produttività e della competitività anche nel settore privato, grazie ad una riduzione del costo del servizio stesso e del costo della transazione per l'impresa (tempo, sforzi ...) nonché del numero di errori amministrativi.

Ad esempio, i dati provenienti da diversi paesi dotati di sistemi elettronici di trattamento delle pratiche doganali indicano che la maggior parte delle dichiarazioni può essere evasa in pochi minuti, con una disponibilità 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e con significativo aumento della qualità<sup>18</sup>. Le stesse considerazioni valgono per i sistemi elettronici sviluppati in diversi Stati membri per assolvere agli obblighi in materia di IVA. Vantaggi simili sono attesi dall'informatizzazione dei documenti relativi alle accise per i movimenti intracomunitari<sup>19</sup>.

Il grado di perfezionamento dei servizi online (ossia il fatto che non si limitino ad una mera fornitura di informazioni ma presentino anche possibilità di interazione e di transazione) è nettamente più pronunciato per i servizi alle imprese che non per i servizi ai cittadini<sup>20</sup>.

Alcuni servizi online alle imprese generalizzano progressivamente l'uso dei certificati elettronici. L'introduzione di queste nuove tecnologie mediante i servizi pubblici alle imprese può contribuire alla formazione di una massa critica, ad esempio rendendo il certificato

---

18 L'ufficio doganale virtuale svedese ([www.customs-vip.info/eGov/](http://www.customs-vip.info/eGov/)) tratta il 90% delle dichiarazioni in modo elettronico. Il 70% delle operazioni automatizzate di sdoganamento viene eseguito in meno di tre minuti. Il sistema integrato doganale e fiscale polacco, utilizzato per i controlli di frontiera e la riscossione dei dazi doganali, ha consentito di ridurre di un fattore di venti il numero di errori (<http://www.krakow.uc.gov.pl/clogran.htm>). Grazie al sistema di licitazione elettronico ETHICS l'ente nazionale per gli appalti pubblici danese è riuscito a raddoppiare la propria produttività e a ridurre a zero il numero di reclami ([www.ski.dk/](http://www.ski.dk/)). Il sistema di licitazione elettronico rumeno eMarket consente di realizzare un risparmio del 20% ([www.e-licitatie.ro](http://www.e-licitatie.ro)).

19 Cfr. anche la Comunicazione "Un ambiente semplificato e privo di supporti cartacei per le dogane e il commercio" COM(2003)452, luglio 2003

20 Studio realizzato per conto della Commissione europea da Cap Gemini Ernst & Young (CGEY), febbraio 2003.

elettronico obbligatorio in materia di appalti pubblici, di dogane, di accise e di dichiarazione fiscale, o abolendo la forma cartacea dalle procedure di comunicazione dei dati previdenziali. Da un punto di vista più generale, l'interazione elettronica con le autorità è vista come una tappa del passaggio al "tutto digitale", in particolare per le PMI.

#### 4.1.3. Servizi tra amministrazioni - rafforzare la cooperazione

Grazie all'eGovernment è possibile instaurare un'interazione strutturata tra autorità nazionali, regionali e locali e Istituzioni Europee<sup>21</sup>, anche se rimangono da superare diversi ostacoli quali la conflittualità degli obiettivi, l'abbondanza - talvolta disorientante - di regolamentazioni diverse, la frammentazione dei compiti tra le istituzioni tradizionali<sup>22</sup> del settore pubblico e infine un retaggio di procedure e metodi di lavoro.

Le amministrazioni locali e regionali sono spesso all'avanguardia in termini di offerta di servizi pubblici online<sup>23</sup>. I loro sforzi e quelli delle loro associazioni hanno reso possibili i progressi dell'eGovernment. Del resto, lo sviluppo dell'eGovernment a livello regionale e locale

è progressivamente diventato una delle priorità dei Fondi strutturali e rappresenta rispettivamente il 30%

La cooperazione tra le amministrazioni è alla base del servizio fornito da Agenzia Tributaria (altra iniziativa premiata con l'eGovernment Award), che semplifica ed accelera il rilascio dei certificati fiscali ai cittadini grazie a procedure sicure di comunicazione elettronica tra amministrazioni e cittadini ( <a href="http://www.agenciatributaria.es">www.agenciatributaria.es</a> ).
---

(per le regioni dell'obiettivo 1) e il 20% (per le regioni dell'obiettivo 2) della spesa destinata alla società dell'informazione. I nuovi orientamenti dei Fondi strutturali relativi agli investimenti nella società dell'informazione per il periodo 2002-2006 indicano in particolare che, in materia di eGovernment, occorre rafforzare la domanda e finanziare i contenuti, in particolare per i servizi locali e regionali.

Nella maggior parte degli Stati membri le politiche e i programmi nazionali in materia di società dell'informazione e eGovernment incidono sulla programmazione regionale. Occorre un efficace coordinamento tra le iniziative nazionali e regionali<sup>24</sup>, soprattutto in materia di messa in rete interregionale, cooperazione tra associazioni e scambio di buone pratiche.

## 4.2. Problematiche ed interventi

Per poter passare dal singolo esempio ad una generalizzazione della disponibilità e dell'uso dei servizi pubblici online e rendere così possibile l'erogazione di servizi più avanzati e facili da usare occorre peraltro risolvere una serie di problematiche essenziali. Nei capitoli che seguono tali problematiche vengono esaminate ed evidenziati i corrispondenti interventi necessari. L'analisi non intende essere esaustiva ma piuttosto individuare gli aspetti essenziali di tali problematiche per i quali è possibile adottare una risposta comune.

21 Cfr. Libro bianco sulla governance europea.

22 In Belgio, ad esempio, l'informatizzazione del sistema previdenziale ha richiesto la ridefinizione dei processi di circa 2 000 uffici nazionali, regionali e locali (<https://www.socialsecurity.be/>).

23 Alcuni esempi: ENTERPRISE-51, uno sportello unico che fornisce consulenza e servizi alle imprese in 51 comuni della provincia di Pordenone ([www.amministrazionefuturo.com](http://www.amministrazionefuturo.com)); "Service-Public Local", in Francia, che fornisce servizi pubblici locali per lo sviluppo economico (<http://www.servicepubliclocal.net/>) e "3 Islands Partnership", nel Regno Unito, che fornisce servizi elettronici ai cittadini e alle imprese delle isole scozzesi isolate e poco popolate per evitare loro lunghi e costosi spostamenti.

24 Conferenza sulla società dell'informazione e lo sviluppo regionale (Salerno, 15 e 16 maggio 2003).

Molte delle azioni descritte qui di seguito vanno monitorate e portate avanti in stretta cooperazione con gli specifici programmi dell'UE e con la rete europea delle Pubbliche Amministrazioni.

#### 4.2.1. *Accesso per tutti*

Accrescere la partecipazione mediante i servizi online significa che tutti i cittadini abbiano la possibilità di accesso. I possibili ostacoli, da questo punto di vista, sono la scarsa penetrazione di Internet in alcuni paesi, la limitata disponibilità di servizi e la difficoltà di accesso da parte delle persone disabili o con conoscenze insufficienti in informatica.

Garantire che tutti i cittadini abbiano accesso ai servizi pubblici è un obiettivo importante per le Pubbliche Amministrazioni. L'istruzione e la formazione sono elementi indispensabili per garantire che i cittadini dispongano delle necessarie conoscenze in informatica per poter trarre beneficio dai servizi di eGovernment. Le conoscenze informatiche costituiscono del resto una delle priorità del programma eLearning<sup>25</sup>.

L'accesso ai servizi può aumentare se, oltre alla tradizionale erogazione di servizi offline, può avvenire mediante dispositivi di diverso tipo quali PC, TV digitale, terminali mobili e punti di accesso pubblico a Internet.

Tale accesso multiplatforma è indispensabile ai fini della partecipazione dei cittadini e per evitare la formazione di una nuova frattura sociale. Del resto il piano d'azione eEurope prevede che entro il 2004 gli Stati membri provvedano affinché i servizi pubblici di base sfruttino, laddove pertinente, le potenzialità dell'accesso multiplatforma. La Commissione europea, nell'ambito del programma relativo allo scambio di dati tra amministrazioni (programma IDA - *Interchange of Data between Administrations*) dedicherà uno studio all'approccio multiplatforma in modo da individuare esempi di buone pratiche e linee guida per l'erogazione di servizi di eGovernment.

L'applicazione dei principi "*Design for All*" (ossia che i prodotti devono essere concepiti in modo tale da poter essere utilizzati da tutti) favorirà una più massiccia partecipazione dei cittadini. Occorre al riguardo definire orientamenti in materia di concezione e valutazione delle interfacce utente e delle interfacce di accesso ai servizi pubblici. Nel quadro del piano d'azione eEurope 2002 gli Stati membri hanno adottato gli orientamenti dell'iniziativa sull'accessibilità dei siti web (detta *Web Accessibility Initiative*), che dovrebbe diventare parte integrante dell'offerta di servizi pubblici online.

Le disposizioni sull'accesso multiplatforma aperto a tutti devono essere rafforzate nei programmi nazionali in materia di eGovernment e sostenute da uno scambio di esempi di buona pratica.

La diffusione di Internet negli Stati membri dell'UE ha conosciuto una rapida crescita dal Consiglio europeo di Lisbona del marzo 2000 (oltre il 40% delle famiglie e il 90% delle imprese e delle scuole dispongono di una connessione). Questo aumento, collegato all'introduzione di servizi nuovi e più interattivi, rende sempre più necessario un accesso rapido, ad esempio a banda larga. La transizione dalle reti a banda stretta alle reti a banda larga è un passo importante verso servizi pubblici in grado di meglio rispondere alle esigenze

---

25 COM(2002) 751 del 19 dicembre 2002.

degli utenti e di fornire contenuti informativi più ricchi ed interattivi. Grazie alla banda larga, inoltre, gli utenti trascorrono più tempo su Internet.

Collegamenti rapidi e permanenti sono indispensabili per poter avere un accesso continuo alle basi dati condivise all'interno delle stesse amministrazioni. Le comunicazioni a banda larga sono pertanto un elemento essenziale per il salto di qualità dal singolo esempio di buona pratica ad una vera e propria generalizzazione all'interno delle amministrazioni.

Il piano d'azione eEurope 2005 fissa l'importante obiettivo di garantire *'la diffusione della disponibilità e dell'uso delle reti a banda larga in tutta l'Unione entro il 2005'*. La comunicazione della Commissione intitolata "Comunicazioni elettroniche: verso la società della conoscenza"<sup>26</sup> si propone che, entro il 2005, la metà delle connessioni ad Internet sia a banda larga. La disponibilità di tali collegamenti può essere stimolata mediante iniziative miste incentrate sia sull'offerta che sulla domanda.

Tra queste, va citato il nuovo quadro normativo sulle telecomunicazioni che stimola la concorrenza tra le reti di comunicazione adottando un approccio indipendente dalla piattaforma tecnologica. L'aggregazione della domanda giustificherà investimenti sostenibili nella banda larga e in nuove piattaforme tecnologiche quali la televisione digitale e le comunicazioni 3G. Nell'autunno 2003 la Commissione organizzerà un seminario dedicato alle iniziative locali in questo campo, in particolare in materia di aggregazione della domanda.

La maggior parte delle iniziative del piano d'azione eEurope 2005 incentrate sulla domanda non riguardano specificamente la banda larga o la multiplatforma ma spaziano attraverso tutti gli obiettivi. Il piano d'azione esorta le Pubbliche Amministrazioni a dotarsi di connessioni a banda larga entro il 2005. Le iniziative sul fronte della domanda dovrebbero prevedere anche una valutazione delle reazioni e delle esperienze dei cittadini e delle imprese relativamente alla fornitura di servizi attraverso canali di diverso tipo<sup>27</sup>.

I programmi di ricerca e sviluppo, i programmi pilota e i programmi di attuazione dell'UE dovrebbero esaminare le nuove forme avanzate di interattività nei servizi pubblici rese possibili dalle tecnologie a banda larga e multiplatforma.

#### 4.2.2. *Fiducia nei servizi elettronici*

I servizi pubblici possono essere erogati solo in un ambiente in cui regna la fiducia e che garantisca ai cittadini e alle imprese la sicurezza dell'interazione e dell'accesso.

Protezione dei dati personali, autenticazione e gestione dell'identità sono quindi elementi essenziali in merito ai quali i servizi pubblici non possono permettersi errori. Le istituzioni pubbliche devono costantemente garantire la sicurezza delle transazioni e delle comunicazioni e la protezione dei dati personali. I cittadini devono sempre essere in grado di controllare l'accesso ai loro dati personali e di verificare in che modo questi vengono conservati, utilizzati e consultati. In caso contrario, oltre a configurarsi una violazione delle disposizioni di legge, possono generarsi costi significativi sul piano sociale ed economico. Solo i dati

---

26 COM(2003)65 del 11 febbraio 2003, la traduzione italiana non è disponibile

27 Cfr. Anche la dichiarazione ministeriale in occasione della conferenza "eGovernment 2003".

necessari per finalità determinate possono essere raccolti <sup>28</sup> e a tal fine andrà promosso l'uso delle tecnologie di protezione della vita privata.

Occorre promuovere l'uso delle tecnologie di protezione della vita privata nell'eGovernment mediante specifici programmi dell'UE.

La protezione dei dati, la sicurezza delle reti e dell'informazione, la lotta alla criminalità informatica e la garanzia di funzionamento sono elementi indispensabili perché la società dell'informazione funzioni in modo ottimale. Costituiscono pertanto questioni politiche centrali per l'Unione europea per le quali la Commissione ha varato, di concerto con gli Stati membri, una vasta iniziativa strategica.

Diversi progetti di ricerca e sviluppo finanziati dal programma "Tecnologie della società dell'informazione" (TSI) del Quinto programma quadro e dal Sesto programma quadro sono infatti dedicati a queste problematiche. In materia di sicurezza delle reti e dell'informazione la rapida adozione del testo sull'Agenzia europea per la sicurezza delle reti e dell'informazione, attualmente all'esame del Consiglio e del Parlamento europeo, costituirà un importante passo avanti.

Il piano d'azione eEurope 2005 esorta anche alla formazione di una vera e propria 'cultura della sicurezza', altrettanto importante per il settore pubblico e per quello privato. Rientra in questo approccio anche la messa a disposizione di un ambiente di comunicazione sicuro per lo scambio di informazioni confidenziali tra la Commissione e gli Stati membri nell'ambito del programma IDA.

Le strategie di eGovernment a tutti i livelli devono promuovere la fiducia nei servizi pubblici e la partecipazione al processo democratico online.

Nel corso degli ultimi anni si sono registrati progressi significativi in materia di sistemi elettronici di identificazione e di autenticazione. L'accesso ai dati personali deve avvenire nel rigoroso rispetto della legislazione europea e nazionale in materia di protezione dei dati e la tecnologia scelta deve consentire ai cittadini di conservare il massimo controllo possibile sui dati che li riguardano. Tuttavia, la realizzazione di servizi efficienti e personalizzati basati sui dati personali dei cittadini è spesso ostacolata da pratiche amministrative rigide, problemi di competenza e sistemi concorrenti. Nella maggior parte dei paesi l'adozione e la diffusione di tali sistemi si trovano ancora in una fase relativamente precoce e l'esperienza viene maturata progressivamente<sup>29</sup>. È questo pertanto il momento opportuno per migliorare la cooperazione in questo settore e prepararsi insieme per il futuro, anche in considerazione dell'importanza e della portata della sfida.

Le città di Bologna Naestved, Prato, Saarbruecken e Sheffield migliorano l'uso della firma elettronica sia tra l'amministrazione e i clienti che all'interno delle amministrazioni stesse. L'interoperabilità è garantita nell'ambito del progetto eTEN SPES.

Per sviluppare i sistemi di gestione delle identità è necessario affrontare i problemi legati all'interoperabilità ed esaminare le esigenze future tenendo in debito conto le diverse

28 Si tratta del "principio della minimizzazione dei dati" stabilito dalla direttiva 95/46 CE sulla tutela delle persone fisiche riguardo al trattamento dei dati personali.

29 Nei due terzi dei casi l'autenticazione di una persona avviene soltanto mediante password e identificativo utente (e-Forum, giugno 2002).

tradizioni giuridiche e culturali dei paesi e la disciplina comunitaria in materia di protezione dati. I programmi comunitari di ricerca e sviluppo, di diffusione e di attuazione devono contribuire in modo coerente a tale approccio (ad es. Sesto programma quadro/TSI<sup>30</sup>, programma eTEN<sup>31</sup> e programma IDA<sup>32</sup>).

---

30 Per le attività di R&S in materia di eGovernment cfr. [http://cordis.lu/ist/directorate\\_c/](http://cordis.lu/ist/directorate_c/).

31 ETEN ([europa.eu.int/information\\_society/programmes/eten/](http://europa.eu.int/information_society/programmes/eten/)) è il programma relativo ai servizi online delle reti transeuropee.

32 Per il programma IDA cfr. <http://europa.eu.int/ISPO/ida/jsps/index.jsp?fuseAction=home>.

#### 4.2.3. *Migliorare l'uso dell'informazione del settore pubblico*

Il programma di cartografia digitale del Sud Tirolo, in Italia, fornisce un sistema di informazioni geografiche e di mappe interattive per la pianificazione edilizia ed ambientale che tiene conto di eventi naturali quali i terremoti. In Portogallo, invece, il comune di Seixal promuove l'uso dei dati dei sistemi di informazione geografica (GIS) per i funzionari e il personale tecnico ([srvweb.cm-seixal.pt](http://srvweb.cm-seixal.pt)).

Il riutilizzo delle risorse di informazioni geografiche, turistiche, meteorologiche, statistiche, ecc. in possesso del settore pubblico può generare vantaggi sotto il profilo economico e sociale. Non si tratta soltanto di contribuire alla crescita economica ed occupazionale ma anche di ampliare la varietà e la qualità dei servizi offerti ai cittadini.

Esistono al momento diversi ostacoli nel mercato europeo che complicano il lancio di servizi informativi basati sulle informazioni del settore pubblico che interessano più paesi. Le regole e le prassi in materia di riutilizzo dei contenuti del settore pubblico variano considerevolmente tra gli Stati membri. La diversità delle norme tecniche e la molteplicità delle lingue rendono inoltre difficile sfruttarne appieno il potenziale.

Per risolvere il problema delle diverse disposizioni giuridiche vigenti negli Stati membri la Commissione ha presentato una proposta di direttiva sul riutilizzo dei documenti del settore pubblico<sup>33</sup>. Nelle conclusioni del vertice della primavera 2003, il Consiglio europeo ha esortato ad un'adozione di tale direttiva entro la fine del 2003. I ministri hanno ribadito il loro impegno ed invitato la Commissione ad approfondire i lavori in questo settore<sup>34</sup>.

Occorre adottare ed attuare rapidamente la direttiva sul riutilizzo dei documenti del settore pubblico. È inoltre necessario promuovere progetti pilota che contribuiscano a superare le barriere transfrontaliere e a diffondere gli esempi di buone pratiche in tutta l'UE.

Tali progetti pilota potrebbero collocarsi nelle attività di prosecuzione del programma eContent e ispirarsi all'esperienza maturata nel quadro del programma IDA e della priorità tematica TSI del Sesto programma quadro.

#### 4.2.4. *Appalti pubblici*

Uno dei settori caratterizzati dal margine di miglioramento più ampio è quello degli appalti pubblici. Gli appalti pubblici tradizionali sono operazioni complesse che richiedono un forte dispendio di tempo e risorse e causano pertanto forti perdite in termini di produttività. L'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione può aumentare l'efficienza, migliorare la qualità e la convenienza economica delle operazioni e generare sensibili risparmi per il contribuente (cfr. riquadro). Queste tecnologie possono contribuire al miglioramento delle relazioni con i

Nel Regno Unito, ad esempio, l'Office of Government Commerce si prefigge un risparmio di 350 milioni di euro in tre anni negli appalti pubblici civili del governo grazie all'introduzione di un sistema di licitazione elettronica. Il governo irlandese, dal canto suo, punta ad un risparmio di oltre 400 milioni di euro su cinque anni, pari al 2% della spesa complessiva per gli appalti del settore pubblico.

---

33 COM(2002) 207.

34 Dichiarazione ministeriale, conferenza "eGovernment 2003", Como, 7-8 luglio 2003.

fornitori, ad una maggiore soddisfazione degli utenti, ad un migliore uso delle risorse umane nelle procedure di appalto e infine ad un maggiore controllo della spesa pubblica. Per concretizzare questi vantaggi potenziali occorre modificare profondamente il quadro di funzionamento degli appalti pubblici all'interno delle amministrazioni e le relazioni tra tali amministrazioni e i fornitori potenziali.

La mancanza di una chiara normativa comunitaria ha costituito sinora un impedimento all'adozione delle procedure elettroniche di appalto pubblico in Europa. L'imminente adozione definitiva del pacchetto di direttive sugli appalti pubblici, contenente norme specifiche sugli appalti elettronici, costituirà una svolta per la diffusione di tali procedure elettroniche in Europa. I servizi di eGovernment che promuovono e facilitano l'interazione tra le imprese e le amministrazioni, come il rilascio di certificati elettronici e la disponibilità della firma elettronica in tutta Europa, possono utilmente contribuire alla transizione dalle procedure di appalto pubblico in forma cartacea alle procedure elettroniche.

L'adozione della nuova legislazione offre la possibilità di modernizzare le procedure di appalto del settore pubblico. È indispensabile un approccio comunitario che tenga conto della dimensione legata al mercato interno per prevenire una possibile frammentazione del mercato degli appalti dovuta all'incompatibilità dei sistemi e delle norme utilizzati per gli appalti elettronici in Europa e per evitare uno sviluppo economico squilibrato dovuto ad una più lenta adozione delle nuove tecnologie in determinati paesi o regioni.

Nel 2004 la Commissione proporrà un piano d'azione triennale di accompagnamento all'attuazione delle nuove disposizioni sugli appalti pubblici elettronici.

Tale iniziativa definirà l'indirizzo strategico e le misure legislative e non necessarie per superare gli ostacoli che impediscono di organizzare appalti pubblici elettronici transfrontalieri e per garantire l'interoperabilità dei sistemi. La Commissione ha istituito un gruppo di lavoro incaricato di coordinare le attività degli Stati membri e di preparare il campo per il piano d'azione. Anche nel quadro del programma IDA sono in corso specifiche attività di sostegno.

#### *4.2.5. Rafforzare il mercato interno e il senso di cittadinanza europea mediante servizi paneuropei*

I cittadini sono liberi di lavorare e di stabilirsi ovunque nell'Unione europea. Le imprese commerciano e operano in tutta l'Unione e si trovano spesso a dover interagire con la Pubblica Amministrazione del loro paese o di altri Stati membri. Lo sviluppo della società della conoscenza, il consolidamento del mercato interno, in particolare per i servizi, e l'allargamento dell'Unione sono fattori che accrescono la domanda di un'interazione transfrontaliera e anche paneuropea con le Pubbliche Amministrazioni. Si tratta, ad esempio, delle informazioni generali della Pubblica Amministrazione, della conformità alla regolamentazione e dello scambio di informazioni amministrative tra istituzioni di paesi diversi<sup>35</sup>.

Alcuni servizi paneuropei sono già operativi e in continua evoluzione.

---

35 Tra gli esempi di servizi transfrontalieri va citato Transcards, che permette agli abitanti della regione di Thiérache di ricorrere alle strutture sanitarie più adeguate a prescindere dal fatto che vivano sul versante belga o francese della frontiera.

EURES e PLOTEUS sono servizi paneuropei<sup>36</sup>, che testimoniano del potenziale dei servizi di assistenza all'occupazione e alla formazione su scala comunitaria, vale a dire servizi che consentono ai cittadini di conoscere le possibilità di lavoro in altri Stati membri, di sapere se le loro qualifiche saranno riconosciute, di avere conoscenza delle strutture di formazione disponibili, ecc. Il servizio SOLVIT, incentrato sul mercato interno, aiuta cittadini e imprese a superare gli ostacoli amministrativi nelle procedure transfrontaliere. Iniziative quali "Dialogo con i cittadini" e "Dialogo con le imprese"<sup>37</sup> e il portale dell'amministrazione UE<sup>38</sup> getteranno le basi per il futuro portale "La vostra Europa", che darà accesso ad un'ampia gamma di informazioni e servizi dell'amministrazione UE e delle amministrazioni nazionali.

Al momento di sviluppare servizi paneuropei occorre prevedere e cercare di evitare le possibili difficoltà. Uno dei problemi potrebbe essere dovuto al fatto che i servizi sviluppati secondo una prospettiva ed una tradizione (ad es. linguistica) esclusivamente nazionale potrebbero risultare difficilmente accessibili a cittadini ed imprese di altri Stati membri. In secondo luogo, lo sviluppo di tali servizi potrebbe inavvertitamente tradursi in nuovi ostacoli al mercato interno per motivi tecnici o procedurali<sup>39</sup>.

Idealmente sia i cittadini che le imprese devono contare su un unico punto di accesso all'amministrazione (sportello unico) le cui modalità di fornitura del servizio siano le stesse in tutti gli Stati membri. In materia di obblighi IVA, ad esempio, i commercianti sono sempre più spesso tenuti a iscriversi nei registri IVA e a presentare le relative dichiarazioni in più Stati membri, mentre un accesso ad uno sportello unico non potrebbe che risultare vantaggioso<sup>40</sup>.

I servizi di eGovernment dovrebbero essere impostati in modo tale da essere accessibili agli utenti di altri Stati membri senza soluzioni di continuità, indipendentemente dal fatto che i servizi in questione facciano capo ad un'amministrazione pubblica locale, regionale o nazionale o ad un'istituzione o agenzia europea.

Fornire servizi paneuropei comuni potrebbe rivelarsi una questione delicata. Molti Stati membri esigono che i servizi della Pubblica Amministrazione siano forniti dall'organismo più vicino all'utente, a livello locale o regionale, conformemente al principio di sussidiarietà. Affinché ciò sia possibile sono necessari un alto livello di cooperazione tra tutte le amministrazioni dell'UE e il coinvolgimento del settore privato<sup>41</sup>.

---

36 <http://europa.eu.int/eures> e <http://www.ploteus.net>. Questi servizi sono finanziati nell'ambito del programma IDA e gestiti dalla Direzione generale "Istruzione e cultura" della Commissione.

37 <http://europa.eu.int/citizensrights> e <http://europa.eu.int/business>

38 Attuato mediante il programma IDA come punto di accesso a servizi di eGovernment paneuropei, <http://europa.eu.int/public-services>

39 Ad esempio, il rischio che un certificato elettronico rilasciato da uno Stato membro non venga riconosciuto per la firma elettronica di un contratto con la Pubblica Amministrazione di un altro Stato membro potrebbe costituire un ostacolo ad una partecipazione transfrontaliera alle procedure di appalti pubblici elettronici.

40 Questo sistema è già stato messo in atto per l'IVA sui servizi elettronici forniti da operatori di paesi terzi dal 10 luglio 2003 (direttiva 2002/38/CE) e potrebbe essere notevolmente esteso (cfr. Al riguardo la consultazione in corso sul sito "La vostra voce in Europa").

41 I servizi comuni online a livello europeo non devono necessariamente essere forniti dalle Istituzioni Europee ma potrebbero essere affidati ad associazioni commerciali, organi professionali o in partnership con il settore privato. Ad esempio, la CEPT (Conferenza europea delle poste e delle telecomunicazioni) rilascia autorizzazioni e licenze per le trasmissioni satellitari mediante una procedura a sportello unico.

I servizi paneuropei possono fornire un impulso decisivo al mercato interno e alle quattro libertà che ne derivano, oltre che al senso di cittadinanza europea, a condizione che si tenga conto delle esigenze degli utenti transfrontalieri, che esista una cooperazione tra le amministrazioni degli Stati membri, che le infrastrutture garantiscano l'interoperabilità dei servizi e che determinati servizi pubblici siano forniti su scala europea.

Spetta agli Stati membri e alle istituzioni europee provvedere alla concezione, allo sviluppo, alla diffusione, alla messa in pratica, all'arricchimento in contenuti e alla promozione di servizi paneuropei.

La rapida adozione della proposta relativa al programma IDA<sup>42</sup> consentirà di dar vita a servizi paneuropei che contribuiranno all'attuazione della legislazione comunitaria nell'interesse delle amministrazioni, delle imprese e dei cittadini.

È altresì necessario adottare rapidamente la proposta di revisione del regolamento finanziario del programma eTEN al fine di autorizzare un finanziamento massimo del 30% così da accelerare l'introduzione di servizi paneuropei.

#### 4.2.6. Interoperabilità

In Europa, la fornitura di servizi pubblici è ancora piuttosto frammentata e il pubblico è costretto a passare da uno sportello all'altro (fisicamente o sul web). Imprese e cittadini trarrebbero grandi vantaggi da una fornitura di servizi pubblici online senza soluzioni di continuità<sup>43</sup>, per i quali non siano tenuti a sapere quali diversi servizi amministrativi sono effettivamente coinvolti.

Imprese e cittadini preferiscono inoltre disporre di servizi ed informazioni adatti alle loro esigenze, con la certezza che il loro diritto alla riservatezza sia tutelato e che i servizi stessi siano sicuri. La fornitura di servizi personalizzati richiede tuttavia un'integrazione e una condivisione dei processi e delle conoscenze tra i vari servizi ed istituzioni. A tal fine occorre che i sistemi di informazione delle amministrazioni coinvolte siano interconnessi e che le informazioni ed i processi amministrativi funzionino insieme, vale a dire che siano "interoperabili".

L'interoperabilità è il mezzo grazie al quale ottenere un intercollegamento tra sistemi, informazioni e metodi di lavoro: all'interno di una stessa amministrazione o tra amministrazioni diverse; a livello nazionale o in tutta Europa, oppure con le imprese.

Sotto il profilo tecnico, l'integrazione può essere più facilmente ottenuta ricorrendo a norme aperte. Le amministrazioni stanno inoltre maturando una certa esperienza in materia di soluzioni *open source*, in considerazione delle loro intrinseche qualità di convenienza e di sicurezza e di vantaggi esterni quali la facilità di integrazione.

---

42 COM(2003) 406 "Erogazione interoperabile di servizi paneuropei di eGovernment alle pubbliche amministrazioni, alle imprese e ai cittadini", 8 luglio 2003. Nel quadro del programma IDA sarà istituito un organo consultivo composto di rappresentanti del settore pubblico e del settore privato, incaricato di assistere nell'individuazione e dell'introduzione di servizi paneuropei.

43 Vuol dire che il servizio viene fornito senza interruzioni, a prescindere dal numero di diversi sistemi o enti amministrativi coinvolti.

Occorre promuovere lo scambio di esperienze tra le amministrazioni in materia di uso di norme aperte e soluzioni *open source*, in particolare nel quadro dei programmi pertinenti dell'UE.

L'interoperabilità, tuttavia, non si limita alla connessione tecnica tra reti informatiche ma riguarda anche aspetti organizzativi quali il coordinamento dei processi, che trascendono i limiti interni delle organizzazioni ed investono altri organismi partner il cui funzionamento interno e i cui processi possono essere diversi.

La messa in atto di sistemi di eGovernment non interoperabili avrà un costo sia economico che sociale: un'amministrazione pubblica statica ed inerte, costosa da gestire ed incapace di attuare prontamente le decisioni politiche; incapacità di sviluppare servizi di eGovernment a valore aggiunto; aumento dei costi e dell'onere amministrativo e posizione svantaggiosa nelle concorrenza con le imprese locali (ad es. incapacità di partecipare ad appalti elettronici), oltre che impedimento al corretto funzionamento del mercato interno.

Perché possano essere posti in essere con successo servizi di eGovernment paneuropei occorre definire un approccio strategico che tenga conto della dimensione europea dell'interoperabilità<sup>44</sup>. È indispensabile accordarsi su norme e specifiche comuni a sostegno di servizi di eGovernment incentrati sugli eventi della vita e sullo scambio di informazioni e a sostegno di attività di ricerca e sviluppo in materia di interoperabilità tra organizzazioni collegate in rete che in futuro svilupperanno servizi pubblici nuovi ed innovativi. La maggior parte degli Stati membri ha già raccolto questa sfida adottando discipline nazionali per l'interoperabilità dei servizi di eGovernment, attività integrate sul piano europeo dallo sviluppo di un quadro europeo per l'interoperabilità<sup>45</sup> e, a livello politico, dal documento di lavoro della Commissione *'Linking up Europe: the importance of interoperability for eGovernment services'*.

Entro la fine del 2003 è prevista l'adozione della prima versione del "quadro per l'interoperabilità intesa a promuovere la fornitura di servizi paneuropei di eGovernment ai cittadini e alle imprese" menzionata nel piano d'azione eEurope 2005

#### 4.2.7. Cambiamenti organizzativi

L'introduzione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione è solo uno degli elementi che caratterizzano l'eGovernment. Altrettanto importanti sono i cambiamenti organizzativi e l'acquisizione di nuove competenze nonché il cambiamento di mentalità. L'eGovernment comporta spesso profondi cambiamenti nel funzionamento delle pubbliche amministrazioni, nell'esecuzione dei processi amministrativi, nella definizione delle politiche e nel controllo dei bilanci.

L'evoluzione verso un'organizzazione che pone l'utente al centro del processo (orientamento al cliente), concetto già al centro dell'approccio sulla nuova gestione pubblica, viene

---

44 L'amministrazione di uno Stato membro dovrebbe poter accedere alle risorse informative dell'amministrazione di un altro Stato membro per accertare lo status di un'impresa o l'ammissibilità alla previdenza di un cittadino di un altro Stato membro con la stessa facilità con cui avrebbe accesso ai dati relativi alle imprese e ai cittadini del suo paese. In modo analogo, l'interoperabilità tecnica e semantica delle informazioni geografiche, ad esempio, faciliterebbe la cooperazione tra enti di paesi diversi, il monitoraggio ambientale e il coordinamento dei servizi di soccorso in caso di catastrofe.

45 La versione provvisoria sarà disponibile sul sito web IDA per fini di consultazione pubblica.

accentuata grazie all'eGovernment e si concretizza in servizi online personalizzati, in un approccio "sportello unico" e in un orientamento sugli eventi della vita dell'individuo o dell'impresa. Le nuove forme di organizzazione dovranno in futuro essere sempre più agili e flessibili in modo da rispondere in modo più adeguato alle esigenze dei cittadini.

La riorganizzazione all'interno delle amministrazioni potrebbe rendere necessarie la ridefinizione dei processi e delle procedure, la formazione del personale, lo sviluppo di nuove conoscenze e competenze, l'adattamento delle disposizioni regolamentari e legislative locali e nuove forme di gestione del personale.

Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione sono uno strumento importante per agevolare l'accesso all'istruzione e alla formazione e migliorarne la qualità. Il programma eLearning 2004-2006 è stato proposto proprio a sostegno di questo processo.

La gestione corretta del cambiamento è una condizione preliminare perché venga a crearsi la nuova mentalità orientata al servizio auspicata dalla maggior parte dei cittadini e delle imprese, senza per questo perturbare la fornitura dei servizi secondo le modalità attuali. Occorre a tal fine valutare il processo di cambiamento ed esaminare in che modo gli organismi pubblici passano dalle prime fasi dell'eGovernment (informazione ed interazione) alle fasi più avanzate (transazioni e trasformazione).

La rete europea della pubblica amministrazione, ossia la rete dei ministeri della pubblica amministrazione nazionali, presenterà raccomandazioni sul piano organizzativo e consentirà uno scambio di buone pratiche al riguardo<sup>46</sup>.

Il Sesto programma quadro dell'UE sosterrà le azioni di ricerca e sviluppo in materia di innovazione tecnologica ed organizzativa nella pubblica amministrazione, finalizzate alla creazione di uno Spazio europeo della ricerca nel settore dell'eGovernment.

#### *4.2.8. Prestazioni e vantaggi dell'eGovernment*

L'eGovernment può contribuire ad accrescere la produttività delle pubbliche amministrazioni. Per aumento della produttività si intende una produzione maggiore, migliore o più rapida di risultati ricorrendo a determinate risorse. Nel settore pubblico, tuttavia, non è facile definire e misurare la produzione e le risorse.

Vi è innanzi tutto il problema della tariffazione dei servizi pubblici, i cui prezzi spesso non sono direttamente collegati ai risultati prodotti (la tassazione non è specifica al servizio fornito). Inoltre, poiché molti servizi online sono essenzialmente servizi informativi, essi sono soggetti alle norme dell'economia dell'informazione. Ciò significa che i prezzi marginali sono vicini allo zero e non costituiscono pertanto un valido indicatore del valore del servizio, mentre i costi operativi legati allo sviluppo iniziale dell'informazione e alla manutenzione nel corso del suo intero ciclo di vita, potenzialmente elevati, non vengono coperti.

Vi è inoltre il fatto che i prezzi non sono fissati mediante meccanismi di mercato in quanto, generalmente, i servizi non vengono forniti in situazione di concorrenza. L'economia dell'informazione insegna tuttavia che altri meccanismi possono garantire le prestazioni e,

---

46 I direttori generali delle pubbliche amministrazioni degli Stati membri dell'UE hanno messo a disposizione il quadro comune di valutazione, uno strumento di autovalutazione volto a migliorare la gestione degli enti pubblici.

fino ad una certa misura, sostituirsi ai prezzi. Si tratta in particolare dei meccanismi contrattuali e degli indicatori di qualità, espressi sotto forma di grado di soddisfazione dell'utenza o di marchi di fiducia.

Parimenti, laddove i servizi al pubblico vengono forniti in situazione di mancanza di concorrenza - o addirittura in regime di monopolio - il controllo del pubblico può fungere da rimedio a questa situazione.

In materia di indicatori, sinora l'accento è stato posto sull'offerta (ad es. numero di servizi online) piuttosto che sull'utenza e sull'uso dei servizi.

Occorre definire nuove modalità di analisi comparativa in materia di eGovernment ed avviare attività di ricerca sui suoi aspetti economici al fine di ottenere una migliore valutazione dei suoi vantaggi e delle sue prestazioni.

Si contribuirà in tal modo a una migliore definizione degli obiettivi concreti in termini di futura modernizzazione delle pubbliche amministrazioni e miglioramento dei servizi pubblici, oltre che a valutare i risultati e l'incidenza delle azioni descritte in precedenza.

## **5. UNA TABELLA DI MARCIA PER L'E-GOVERNMENT**

L'eGovernment può recare molti vantaggi ma sono ancora numerosi gli ostacoli da superare. La sua messa in pratica in scala reale è difficile e richiede l'impegno dei massimi livelli della pubblica amministrazione e del mondo politico.

La tabella di marcia proposta nel presente documento comprende le iniziative evocate in precedenza. A queste devono aggiungersi due azioni orizzontali, ossia il rafforzamento dello scambio di buone pratiche su tutti gli aspetti dell'eGovernment e l'aumento degli investimenti in azioni di eGovernment in Europa. Questa impostazione punta a consolidare il piano d'azione eEurope 2005 e a facilitare la sua attuazione, contribuendo così in modo significativo alla realizzazione della strategia di Lisbona.

### **5.1. Rafforzare lo scambio di buone pratiche**

Per approfondire e rafforzare l'effetto moltiplicatore dello scambio di buone pratiche nell'ambito del piano d'azione eEurope è necessario intensificare tale scambio in materia di eGovernment<sup>47</sup>.

Lo scambio di buone pratiche ha già dimostrato la propria utilità. Le buone pratiche comprendono elementi tecnologici, organizzativi, giuridici e formativi, esigono un impegno nel lungo termine di tutte le parti interessate e rivelano vantaggi e risultati concreti. Lo scambio di esperienze e la riproduzione delle buone pratiche possono generare risparmi al momento della generalizzazione e della adozione su vasta scala. Possono altresì preparare l'interoperabilità e l'interoperatività future delle amministrazioni.

Oltre a presentare lo stato dell'arte, le buone pratiche evidenziano i nuovi requisiti in materia di regolamentazione, gestione del cambiamento e organizzazione del lavoro all'interno delle

---

47 Cfr. anche la dichiarazione ministeriale in occasione della conferenza "eGovernment 2003" tenutasi a Como.

amministrazioni e, in linea generale, aiutano a definire gli indirizzi della ricerca e contribuiscono a creare lo Spazio europeo della ricerca in materia di eGovernment.

Il premio eEurope per l'eGovernment è servito a stimolare lo scambio di buone pratiche. I programmi eTEN e IDA dedicano particolare importanza alla diffusione delle buone pratiche a livello transeuropeo. In questo ambito, tuttavia, la continuità è un elemento determinante.

Occorre tuttavia evitare di "copiare" una volta per tutte un'applicazione premiata che potrebbe non rivelarsi adeguata in un altro contesto socioculturale. È necessario istituire un quadro di riferimento che preveda la continuità delle azioni, che garantisca un'interazione reciproca tra i programmi e le iniziative dell'UE collegate all'eGovernment, che affronti le problematiche giuridiche e di altro tipo legate al riutilizzo delle buone pratiche e alla proprietà dei sistemi di eGovernment per mettere in pratica le soluzioni definite.

Un quadro di riferimento generale permetterà di rafforzare lo scambio di buone pratiche in materia di eGovernment.

Grazie ad una più ampia base di partecipazione il quadro generale può facilitare l'acquisizione di nuove conoscenze grazie alle buone pratiche e al loro trasferimento a livello internazionale. Può pertanto contribuire alla cooperazione globale sull'eGovernment, una delle priorità del vertice mondiale sulla società dell'informazione<sup>48</sup>. In futuro la cooperazione economica e gli aiuti allo sviluppo potranno essere esaminati di concerto con in partner dell'UE, in particolare in relazione alla creazione di capacità.

## **5.2.L'effetto moltiplicatore degli investimenti**

Esistono diversi programmi ed iniziative europei che possono interessare l'eGovernment, dalle attività di ricerca fino a quelle di messa in atto. Tra questi figurano parte del Sesto programma quadro, i programmi eTEN e IDA, oltre ad una serie di investimenti nelle regioni prioritarie nell'ambito dei Fondi strutturali.

Gli investimenti di origine europea sono tuttavia di livello limitato se confrontati agli investimenti totali che vengono realizzati - o che dovrebbero essere realizzati - nel settore dell'eGovernment.

Come indicato in precedenza, la spesa annuale dell'UE per le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni ammonta a circa 30 miliardi di euro, di cui una porzione sempre maggiore (attualmente di 5 miliardi di euro) è destinata alle TIC legate all'eGovernment. Questa spesa deve essere accompagnata da investimenti nettamente superiori in materia di organizzazione e risorse umane. A titolo di raffronto, uno studio tra le imprese ha rivelato che l'investimento complessivo in questo "capitale organizzativo" può essere fino a dieci volte superiore all'investimento iniziale nelle TIC prima di poterne trarre tutti i vantaggi.

L'investimento totale necessario è probabilmente di diverse decine di miliardi l'anno. Si tratta di un investimento indispensabile per poter sfruttare il pieno potenziale dell'eGovernment, e in particolare fare in modo che l'Europa disponga di un settore pubblico di alta qualità che

---

48 COM(2003) 271, comunicazione relativa al vertice mondiale sulla società dell'informazione, 19 maggio 2003; dichiarazione ministeriale nel quadro della conferenza "eGovernment 2003" tenutasi a Como.

possa efficacemente contribuire alla realizzazione degli obiettivi di Lisbona mediante nuovi e migliori servizi pubblici ai cittadini e alle imprese.

Il sostegno a livello europeo dovrebbe pertanto essere finalizzato ad ottenere il massimo effetto moltiplicatore dai ben più importanti investimenti realizzati a livello nazionale. Garantendo la sinergia tra le iniziative degli Stati membri si potrebbero inoltre evitare inutili duplicazioni di spesa. È necessario, tuttavia, quantificare il guadagno in efficienza.

Il primo passo per accrescere la sinergia e l'impatto dei programmi UE consisterà nel mettere a disposizione uno "sportello unico" (punto di accesso comune) per tutti gli utenti potenziali di tali programmi.

Si tratta di uno sportello unico per chiedere ed ottenere informazioni in merito ai programmi UE che possono sostenere l'eGovernment. Nel lungo termine potranno essere esplorate nuove forme di sinergia, ad esempio in materia di sostegno per tutto il ciclo di vita dei progetti, sviluppo dei programmi di lavoro e uso comune degli input degli organi consultivi.

In tal modo le attività attualmente in corso a livello europeo possono preparare il campo per migliorare la coerenza e diminuire la spesa complessiva degli Stati membri.

Occorre valutare la possibilità di un approccio comune degli Stati membri per la promozione e l'aumento degli investimenti in materia di eGovernment.

### **5.3. Realizzare gli obiettivi del piano d'azione eEurope 2005**

Il piano d'azione eEurope 2005 è un vero e proprio metro di misura dell'impegno nei confronti dello sviluppo della società dell'informazione a livello europeo.

Il piano d'azione conta su strumenti quali lo scambio di buone pratiche, le iniziative del settore privato e negli Stati membri a tutti i livelli e l'effetto moltiplicatore delle risorse e dei programmi dell'UE; ed è sottoposto al monitoraggio strategico generale del gruppo direttivo eEurope.

Il piano d'azione eEurope 2005 ha fissato obiettivi specifici di eGovernment per i seguenti settori:

- connessioni a banda larga per la pubblica amministrazione;
- quadro di interoperabilità per i servizi paneuropei;
- servizi pubblici interattivi (accessibilità generalizzata, accesso multiplatforma);
- appalti pubblici elettronici;
- punti di accesso pubblico a Internet;
- servizi elettronici (e-services) culturali e turistici.

Le attività nella maggior parte di questi settori sono sostenute dalle azioni già descritte in precedenza. Entro la fine del 2004, la valutazione intermedia del piano d'azione eEurope riporterà i risultati ottenuti. Per mantenere e accelerare il ritmo dei progressi verso la realizzazione di tali obiettivi e fornire indirizzi strategici di eGovernment conformi allo spirito

della presente comunicazione la Commissione proseguirà la consultazione con le parti interessate del settore pubblico e privato.

#### **5.4.Conclusioni**

L'eGovernment dimostra già la propria utilità di strumento che accresce la produttività delle pubbliche amministrazioni e le aiuta ad offrire, in modo aperto e trasparente, servizi personalizzati a tutti gli utenti.

I vantaggi dell'eGovernment possono andare ben oltre la rapida messa a disposizione di servizi pubblici online. È indispensabile a tal fine che il settore pubblico adatti le proprie modalità organizzative e le proprie competenze in un nuovo approccio incentrato sull'utente nel quale la tecnologia sia messa al servizio dei cittadini.

Le barriere e gli ostacoli da superare, tuttavia, sono ancora numerosi e richiedono notevoli investimenti. Cambiare le mentalità e i processi delle organizzazioni richiede tempo: potrebbero trascorrere diversi anni prima che gli investimenti coordinati nelle TIC, nelle strutture organizzative e nelle nuove conoscenze producano tutti i loro frutti. Inoltre, l'eGovernment comporta una trasformazione della pubblica amministrazione che incontrerà forti resistenze.

Sono pertanto necessari un forte impulso ed un forte impegno politico, improntati ad una visione in prospettiva del contributo del settore pubblico alla formazione di una società della conoscenza in Europa.

La presente comunicazione contiene una tabella di marcia coerente, articolata attorno ad azioni di eGovernment già in atto o programmate e a nuove azioni. Queste ultime, in particolare in materia di gestione delle identità, servizi paneuropei della nuova generazione, rafforzamento dello scambio di buone pratiche, possibilità di approcci comuni, ecc. dovranno basarsi sulle iniziative già in corso e rafforzarle, ed aprire nel contempo nuove prospettive per future iniziative in materia di eGovernment.

Occorre combinare pensiero lungimirante ed innovazione per ottenere prodotti e risultati concreti nel breve termine. Lo scambio di buone pratiche e la cooperazione tra le amministrazioni a tutti i livelli può accelerare il processo e comportare risparmi grazie al riutilizzo di concetti e soluzioni ben collaudati.

È necessario che le iniziative e i programmi UE in atto mirino ad un approccio coerente in materia di eGovernment per esercitare un effetto moltiplicatore sugli investimenti nazionali, regionali e locali ed accelerare la messa a disposizione di servizi paneuropei per i cittadini e le imprese.

Gli Stati membri sono invitati ad assumere la guida politica di questo processo e ad intensificare il loro impegno a tutti i livelli dell'amministrazione per far sì che i cittadini europei possano contare su una pubblica amministrazione di alta qualità che contribuisca pienamente agli obiettivi di Lisbona mettendo servizi pubblici efficienti ed innovativi a disposizione di tutti.

Allegato –

**Quadro delle azioni**

<b>Azione</b>	<b>Periodo</b>	<b>Istituzione competente</b>
(1) Promuovere un accesso multiplatforma aperto a tutti nei programmi nazionali di eGovernment, con l'ausilio dello scambio di buone pratiche	Fine 2003	Consiglio
(2) Incentrare le attività di R&S, i programmi pilota e i programmi di attuazione dell'UE sulle nuove forme avanzate di interattività nei servizi pubblici, basate su un accesso a banda larga e multiplatforma	2004	Commissione
(3) Promuovere l'uso di tecnologie di tutela della vita privata nell'eGovernment, tra l'altro ricorrendo ai pertinenti programmi dell'UE	2003-	Consiglio e Commissione
(4) Strategie di eGovernment a tutti i livelli per promuovere la fiducia nei servizi pubblici e nella partecipazione democratica online	2004	Consiglio
(5) Progredire nel campo della gestione delle identità nell'UE, incentrando l'attenzione sull'interoperabilità e sulle esigenze future e tenendo conto della prassi giuridica e culturale e della necessità di contribuire in modo coerente al 6° PQ, al programma eTEN e al programma IDA	2004	Commissione
(6) Adottare e recepire prontamente la direttiva sul riutilizzo dei documenti del settore pubblico. Avviare progetti pilota che permettano di superare le barriere transnazionali e di diffondere le buone pratiche nell'UE	2003	Parlamento europeo e Consiglio
(7) Proporre un piano triennale generale di accompagnamento all'attuazione delle nuove disposizioni in materia di appalti pubblici elettronici	2004	Commissione
(8) Concepire servizi di eGovernment accessibili agli utenti di altri Stati membri senza soluzioni di continuità	2003-	Consiglio
(9) Gli Stati membri e le istituzioni europee devono provvedere alla concezione, allo sviluppo, alla diffusione, alla messa in pratica, all'arricchimento in contenuti e alla promozione di servizi paneuropei	Fine 2003 (definiti)	Consiglio e Commissione
(10) Adottare la proposta di decisione relativa al programma IDAabc (proseguimento del programma IDA) a sostegno dell'introduzione di servizi paneuropei da parte delle pubbliche amministrazioni europee	Fine 2003	Consiglio e Parlamento europeo

(11)	Adottare rapidamente una proposta di revisione del regolamento finanziario eTEN (finanziamento massimo del 30%) per accelerare l'introduzione di servizi paneuropei	Entro luglio 2004	Consiglio e Parlamento europeo
(12)	Promuovere lo scambio di esperienze sull'uso di norme aperte e <i>open source</i> tra le amministrazioni, tra l'altro mediante i pertinenti programmi dell'UE	2003-	Commissione
(13)	Adottare la prima versione della "quadro per l'interoperabilità intesa a promuovere la fornitura di servizi paneuropei di eGovernment ai cittadini e alle imprese" prevista dal piano d'azione eEurope 2005	Fine 2003	Commissione
(14)	Il 6° PQ dell'UE sosterrà finanziariamente le attività di ricerca e sviluppo sulla combinazione di innovazione tecnologica ed organizzativa nelle pubbliche amministrazioni finalizzata alla creazione di uno Spazio europeo della ricerca in materia di eGovernment	2003-	Commissione
(15)	Definire un nuovo approccio per le attività di analisi comparativa e di ricerca sugli aspetti economici dell'eGovernment ai fini di migliorarne il processo di valutazione	2003-	Consiglio e Commissione
(16)	Rafforzare lo scambio di buone pratiche in materia di eGovernment istituendo un quadro di riferimento generale	Fine 2003	Commissione
(17)	Prima fase dell'approccio "sportello unico" per le attività di eGovernment della Commissione	Fine 2003	Commissione
(18)	Esaminare le potenzialità di un approccio comune degli Stati membri al fine di promuovere e favorire gli investimenti in materia di eGovernment	2003-	Consiglio e Commissione