

Government Online Italia

Report annuale pubblicato da Taylor Nelson Sofres/Abacus

Rielaborazione e commento a cura del Centro Studi del Ministro per l'Innovazione e le
Tecnologie

GOVERNMENT ONLINE - ITALIA

<u>INTRODUZIONE</u>	<u>2</u>
<u>1 PRINCIPALI RISULTATI A LIVELLO GLOBALE</u>	<u>3</u>
<u>2 LA SITUAZIONE ITALIANA</u>	<u>4</u>
2.1 QUANTI NAVIGATORI DI INTERNET UTILIZZANO I SERVIZI DI E-GOVERNMENT IN ITALIA? _____	4
2.2 CHI UTILIZZA I SERVIZI DI E-GOVERNMENT IN ITALIA? _____	4
2.3 COME VIENE UTILIZZATO IL “GOVERNO ELETTRONICO” IN ITALIA? _____	5
2.4 IL PROBLEMA DELLA SICUREZZA _____	6

Introduzione

Nel 2002 l'azienda Taylor Nelson Sofres (TNS), leader nel settore della ricerca globale di mercato, ha stilato una classifica sull'uso del governo elettronico in 31 Paesi (erano 28 nel 2001), includendo per la prima volta l'Italia. Sono state intervistate 29.000 persone.

Lo scopo principale dello studio è analizzare l'impatto di internet sui diversi governi a livello globale e nazionale oltre a:

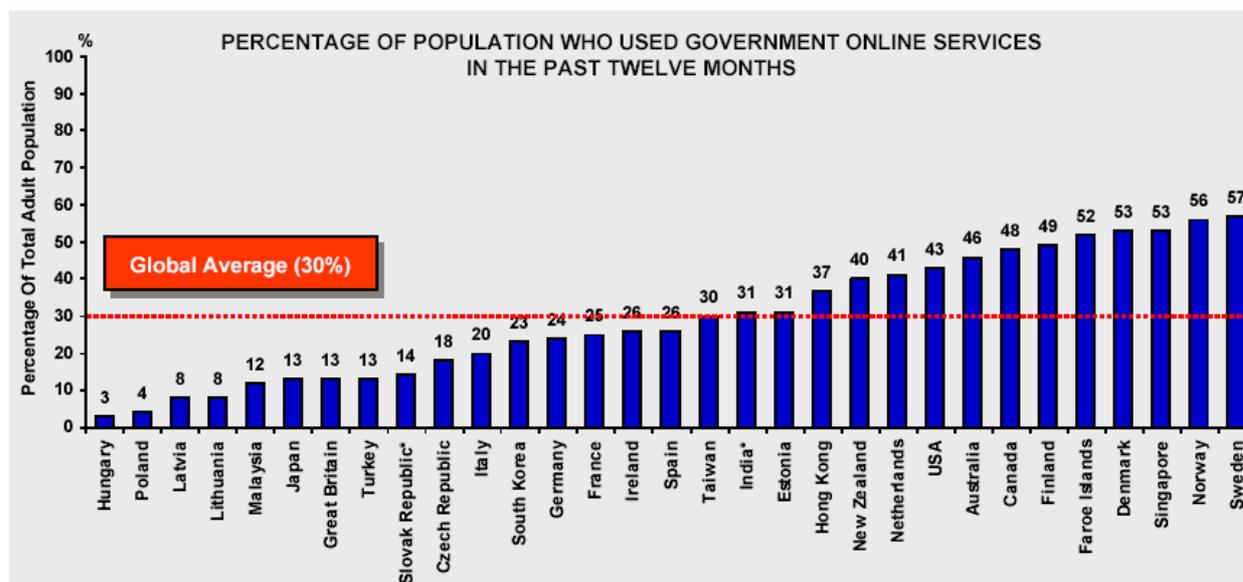
- Monitorare la crescita dell'e-government e stabilire nuove classifiche per misurare la futura crescita del governo elettronico
- Misurare la 'curva d'adozione' riguardante l'utilizzo dei servizi di e-government
- Determinare se e quanto i timori nel fornire informazioni personali on line costituiscono una barriera per lo sviluppo e la diffusione dell' e-government.

Riportiamo questo dossier con i commenti del Centro Studi del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie per trarne utili indicazioni di policy e di raffronto con altre statistiche relative alle medesime tematiche.

1 Principali risultati a livello globale

- ✚ L'utilizzo dei servizi online è aumentato notevolmente nel corso del 2002 attestandosi al 30% della popolazione intervistata (la percentuale era del 26% nel 2001)
- ✚ L'aumento è stato in media del 4%, anche se in alcuni Paesi l'incremento ha raggiunto il 15% come in Australia, il 10% in Turchia, il 9% negli Stati Uniti e in Spagna.
- ✚ Tra tutti i Paesi esaminati **la Svezia detiene attualmente il più alto livello di utilizzo del governo elettronico (57%)**. Svezia, Norvegia, Singapore, Danimarca e le Isole Farøer, sono gli Stati dove si riscontra la maggiore penetrazione dell'e-government.
- ✚ Al contrario il gruppo in cui si ha una **bassa penetrazione dell'e-government** comprende Ungheria, Lettonia, Lituania, Malesia, Giappone, Regno Unito, Repubblica Slovacca. Sorprende la presenza della Gran Bretagna in questo gruppo, dati i forti investimenti effettuati per favorire l'utilizzo dell'e-government.
- ✚ **L'Italia si colloca al 20° posto su 31 Paesi presi in esame, quindi in una posizione intermedia rispetto ai due gruppi appena descritti. La penetrazione media del governo elettronico nel nostro Paese risulta pari al 20%.**

What Is The Level Of Government Online Use In 2002?



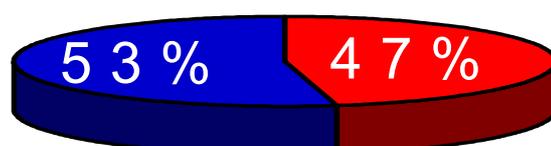
2 La situazione italiana

Nel 2002 secondo Taylor Nelson solo il **20% dell'intera popolazione** ha utilizzato i servizi di e-government.

Più specificatamente il 39% della popolazione italiana ha navigato su internet almeno una volta. Di essi, il 47% ha usufruito di servizi messi a disposizione on line dalla Pubblica Amministrazione.

2.1 Quanti navigatori di internet utilizzano i servizi di e-government in Italia?

Base: Utilizzatori Internet n=309



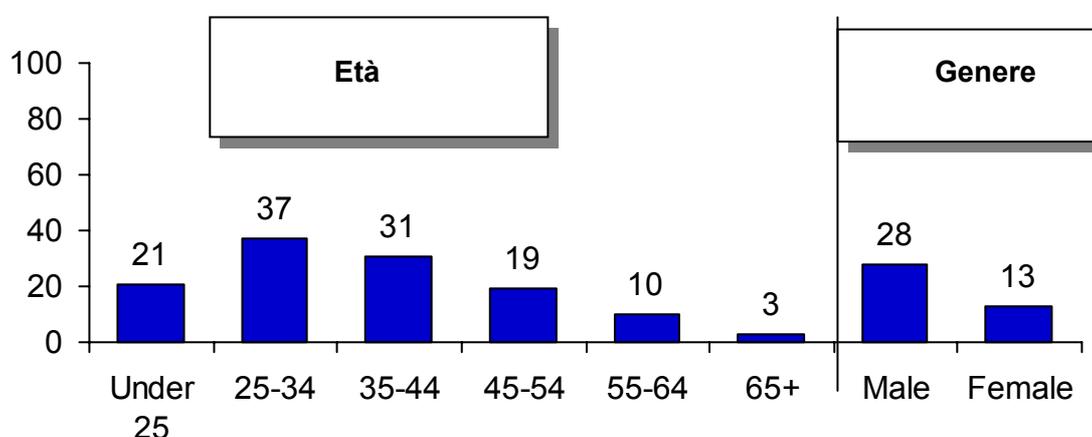
Non usano il governo elettronico Usano il governo elettronico

2.2 Chi utilizza i servizi di e-government in Italia?

Le statistiche fornite da Abacus ci indicano come la fascia d'età più incline ad accedere ai servizi elettronici della Pubblica Amministrazione siano i cittadini tra i 25 e i 34 anni con una percentuale di utenti del 37%. Segue la fascia d'età 35-44 con il 31%, coloro che hanno meno di 25 anni con il 21% per cento e a seguire le persone tra i 45 e i 54 con il 19%, tra i 55 e i 64 con il 10%, e ultimi i cittadini con più di 65 anni d'età che costituiscono solo il 3% degli utenti. Per quanto concerne il genere invece, il 28% del totale degli utenti che compongono la popolazione maschile navigano sui siti governativi, contro il 13% delle donne. Il Centro Studi ha già pubblicato un dossier relativo al rapporto tra rete e genere; questo risultato conferma sostanzialmente quanto rilevato in quella sede (vedi sezione news del sito www.innovazione.gov.it 11 luglio 2003).

Percentuale di utilizzatori del governo elettronico suddivisi per età e genere

Base: Campione totale n=800



Fonte: Taylor Nelson Sofres/Abacus

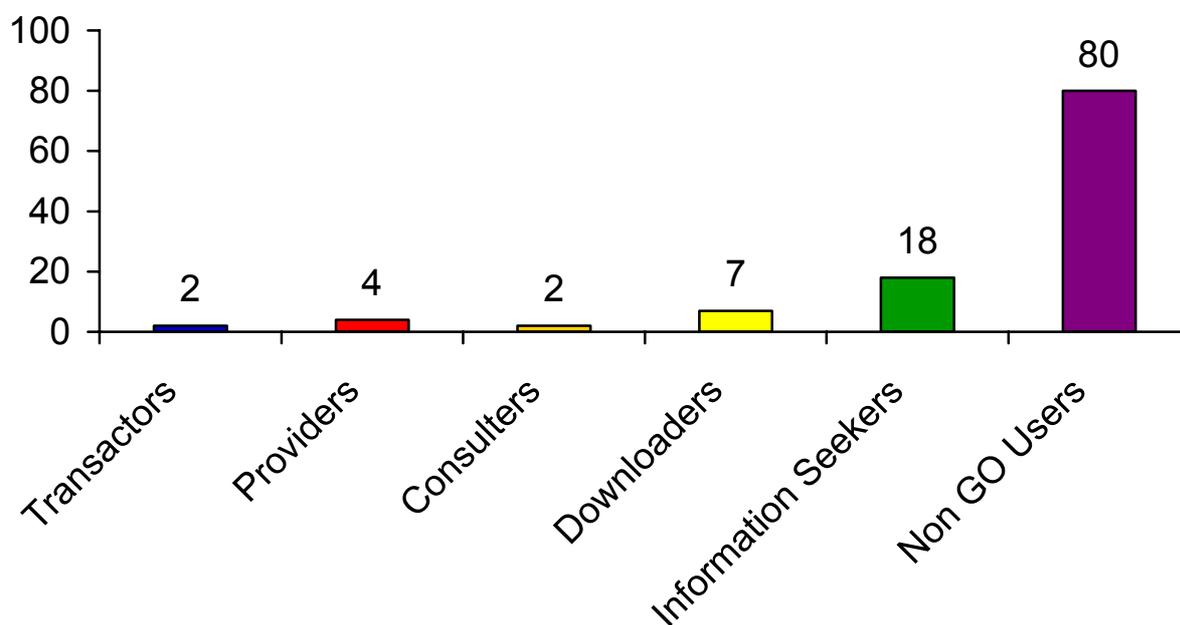
2.3 Come viene utilizzato il “governo elettronico” in Italia?

La ricerca Abacus affronta la tematica dell'utilizzo dei siti governativi suddividendo gli utenti in cinque categorie principali:

- ✚ coloro che usano o hanno usato i siti governativi per **ottenere delle informazioni**,
- ✚ i **downloaders** che usano internet per scaricare moduli poi inviati per posta o per fax,
- ✚ i **consultatori** che usano internet per esprimere un'opinione oppure partecipare ad un forum di discussione,
- ✚ i **fornitori** che forniscono informazioni personali o concernenti il nucleo familiare tramite la rete
- ✚ coloro che eseguono delle **transazioni** tramite il web, pagano i servizi messi a disposizione dal governo (per esempio la nettezza urbana o il pagamento delle multe).

Premesso che nel 2002 coloro che non hanno acceduto ai servizi di e-government sono stati comunque l'80% della popolazione, nella percentuale di coloro che ne fanno uso prevalgono i cittadini che cercano informazioni (18%), seguita nell'ordine dai downloaders (7%), i fornitori di materiale (4%) e per ultimi i consultatori e i cittadini che compiono delle transazioni, i quali rappresentano ciascuno il 2% degli utenti.

I risultati italiani riflettono sostanzialmente quanto rilevato nelle altre nazioni: prevalenza e netta crescita di coloro che vogliono solo reperire informazioni in rete (24% è la media tra i 31 Paesi



Fonte: Taylor Nelson Sofres/Abacus

esaminati), percentuale trascurabile di fornitori” e “transattori” (rispettivamente 8% e 7% a livello internazionale). Tuttavia segnaliamo che in Svezia la percentuale di coloro che effettuano transazioni on line è del 20%, il che dimostra che la domanda per questo tipo di interazione esiste. Analizziamo inoltre il comportamento dei cd. “consultatori”, cioè coloro che utilizzano internet quale strumento di e-democracy. Secondo i maggiori esperti internazionali questa sarà l'ultima frontiera nello sviluppo dell'e-government ed infatti anche a livello globale i consultatori rappresentano solo il 4% degli intervistati (il 2% in Italia).

Infine sia coloro che cercano informazioni, sia coloro che intendono reperire modulistica online sono principalmente individui compresi tra i 25 e i 44 anni di età (rispettivamente il 33 e il 25% degli utenti). La seconda delle funzioni nominate, invece, è poco diffusa tra i giovani con meno di 25 anni.

2.4 Il problema della sicurezza

Da ultimo esaminiamo la tematica della sicurezza e cioè se e quanto gli utenti sentano di poter comunicare i propri dati personali senza rischi. Scopriamo che il 72% degli utenti non considera questa prassi come sicura e anzi il 41% di essi ritiene che fornire dati on line alla Pubblica Amministrazione sia molto rischioso. Inoltre tra il 16% che effettua tranquillamente transazioni on line, solo il 2% sostiene di sentirsi perfettamente al sicuro. I più restii sono sempre gli anziani e le donne, tanto che rispettivamente solo il 3% degli anziani e il 13% delle donne crede che internet sia sicuro.

Da sottolineare che in Italia i timori relativi alla trasmissione dei dati on line sono superiori alla media dei Paesi esaminati. **Difatti mentre nel nostro Paese la percentuale di persone avverse a fornire dati on line alla Pubblica Amministrazione è pari al 72%, nelle altre nazioni la quota scende in media al 63%.** Ne consegue che in Italia, ma anche in Germania, Giappone e Francia, **il livello di sicurezza, oppure la percezione comune di esso, è ancora la barriera più forte allo sviluppo dei servizi di e-government e alle transazioni on line in genere.**

Percezione della sicurezza nell'utilizzo del governo elettronico in Italia

Quanto si sentirebbe sicuro (safe) nell'utilizzare Internet per comunicare dati personali alla Pubblica Amministrazione?

Fonte: Taylor Nelson Sofres/Abacus

