



Edizione italiana a cura di ALSI e Tecnoteca
<http://upgrade.tecnoteca.it>

Il decollo dei servizi pubblici online in Europa

di

Juan-Vicente Hernández-Alonso

Traduzione italiana, a cura di Giuseppe Prencipe, dell'articolo
"The Take-off of Online Public Services in Europe"
pubblicato sul vol. IV, No. 2, Aprile 2003
della rivista online UPGrade, a cura del CEPIS

L'e-Government sta passando dall'essere un concetto più o meno fantasioso alla realtà. Avanza ormai con sicurezza e lo sviluppo dei pubblici servizi online ha iniziato un definitivo e inarrestabile decollo. L'Europa si appresta a diventare una e-Europe, come si dimostra nello studio su questo tipo di servizi che andiamo a esaminare brevemente nell'articolo che segue.

Parole chiave:: e-Government, Europa, servizi pubblici online

1. Introduzione

Negli ultimi anni la disponibilità di servizi pubblici su Internet e il loro livello di prestazione online ha fatto, in Europa, un significativo passo avanti. Le Pubbliche Amministrazioni (PA) di diversi paesi diventano sempre più consapevoli dell'importanza della Rete come il miglior canale attraverso cui sviluppare lo standard dei servizi, politiche adeguate e, soprattutto, far conoscere quei servizi a tutti i cittadini. Nella maggior parte dei casi i progressi fatti dalle amministrazioni in Internet sono di natura puramente informativa. Esse non sembrano ancora del tutto pronte ad erogare, ad esempio, un servizio come le transazioni online.

2. Studio sui servizi online forniti dalle pubbliche amministrazioni europee

E comunque, se pure l'evoluzione verso l'e-Government è ormai una realtà, la velocità di sviluppo varia da paese a paese europeo. Secondo lo studio più recente fatto dalla CGE&Y (Cap Gemini Ernst & Young)¹ per la Direzione generale per la Società dell'informazione della Commissione europea sui servizi pubblici informatizzati in Europa (i paesi membri dell'Unione Europea più Islanda, Norvegia e Svezia), la percentuale media complessiva europea dello sviluppo dei servizi in Internet si attesta al 60% e questo dato, raffrontato con il precedente dell'aprile 2002, rappresenta 5 punti in percentuale di crescita dei servizi ed è il 20 per cento superiore alla stima

¹ Questo studio, dal titolo "Overall Report Oct 2001 – Oct 2002. Online Availability of Public Services: How Does Europe Progress? Web Based Survey On Electronic Public Services" (Rapporto generale Ott. 2001 – Ott.2002. Disponibilità dei servizi pubblici online: come avanza l'Europa? Sondaggio sul web sui servizi pubblici in rete), è disponibile integralmente e in inglese all'indirizzo <<http://www.capgemini.be/pdf/CGEY-EuropeOnlinePublicServicesOverallReport.pdf>>; un riassunto è all'indirizzo: <<http://www.capgemini.be/pdf/CGEY-executiveSommaryOverallReport.pdf>>. Una raccolta delle 'best practices' europee descritte nel rapporto è inclusa in questo numero della rivista (vedi "A Best Practice for Every Service in Europe").

registrata nel precedente anno. L'Irlanda e la Svezia guidano ancora una volta la classifica, rispettivamente con 87% e 85%, mentre il punteggio della Spagna è sopra la media, il 64%, sei punti in percentuale in più della precedente rilevazione. La Spagna è così il sesto paese in relazione al grado di sviluppo dei servizi pubblici online, preceduta soltanto dai paesi scandinavi (leader europei nell'uso delle nuove tecnologie) e dall'Irlanda. (Vedi la tabella 1 che mostra le percentuali dei servizi pubblici disponibili su Internet).

Country	October 2002	April 2002	October 2001
Sweden	87%	81%	61%
Ireland	85%	85%	68%
Denmark	82%	69%	59%
Finland	76%	70%	66%
Norway	66%	63%	63%
Spain	64%	58%	50%
France	63%	61%	49%
United Kingdom	62%	63%	50%
Portugal	58%	56%	51%
Italy	57%	51%	39%
Austria	56%	49%	40%
Netherlands	54%	42%	37%
Iceland	53%	50%	38%
Greece	52%	54%	39%
Switzerland	49%	35%	—
Germany	48%	46%	40%
Belgium	47%	43%	23%
Luxembourg	32%	22%	15%

Table 1: Degree of Development of Online Public Services in Europe, by country.
Source: Study by Cap Gemini Ernst & Young.¹

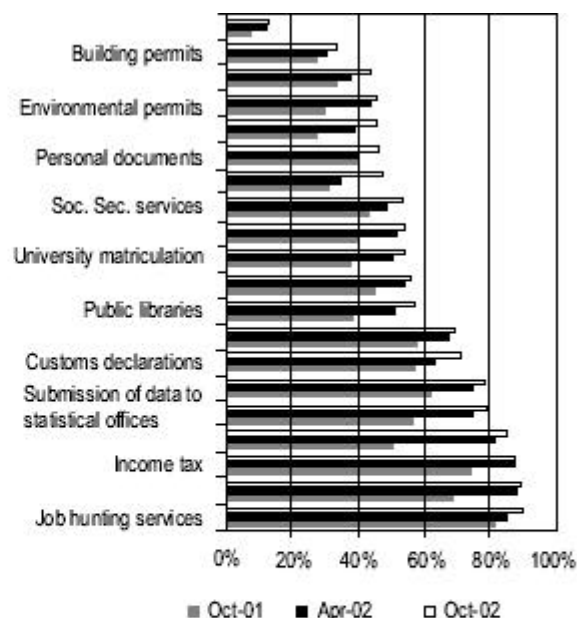


Figure 1: Degree of Development of Online Public Services in Europe, by Type of Service (Percentage Data for Each of the Three Surveys).
Source: Study by Cap Gemini Ernst & Young.¹

Significative differenze si notano non soltanto tra i paesi, ma anche tra i diversi tipi di servizi pubblici offerti. I servizi mirati alle imprese sono più sviluppati di quelli indirizzati ai privati cittadini. Nell'insieme, i servizi pubblici alle imprese registrano una cifra significativamente più alta (72%) di quella che si riferisce ai servizi per i cittadini privati (52%). In una certa misura, ciò è dovuto al limitato accesso a Internet a larga banda che i privati cittadini finora hanno (e ciò rallenta e intralcia questi processi) e alla mancanza di sicurezza online. Tecnologie sempre più avanzate e lo sviluppo di politiche legislative per assicurare la sicurezza dei dati permetteranno un miglioramento e una maggiore diffusione dei livelli di accesso a questi servizi. (vedi sopra figura 1 che riassume la situazione).

Tra le diverse categorie di servizi pubblici, i *servizi di riscossione dell'erario* (tasse, contributi sociali...) sono tra i più sviluppati. Il servizio pubblico con il più alto punteggio in questo settore è il servizio di riscossione IVA, con il 90%, seguito dalla dichiarazione dei redditi, dagli oneri sociali, dalla tassa sulle imprese e dalle dichiarazioni doganali.

Dopo questi vengono i *servizi di registrazione* (immatricolazioni auto, iscrizioni di nuove aziende...). In questo gruppo, i servizi di "immissione dati per gli uffici statistici" sono quelli che hanno dato risultati migliori.

Il terzo posto è occupato dalla *fornitura di servizi*. Di questo gruppo il migliore in assoluto è il servizio per persone alla ricerca di lavoro e il peggior punteggio complessivo va ai servizi sanitari. I mesi prossimi dovrebbero vedere alcuni paesi concentrare i propri sforzi sul settore sanitario e la gestione delle prenotazioni o l'accesso online alla documentazione medica dovrebbero probabilmente essere i due settori più immediatamente suscettibili di miglioramenti.

I servizi relativi a *permessi e licenze* (passaporti, patenti...) registrano il punteggio più basso sempre relativamente al grado di sviluppo. Nell'ambito di questo gruppo la informatizzazione delle immatricolazioni all'università continua a guidare il settore.

Se guardiamo ai quattro stadi di sviluppo delineati dalla Commissione europea per sfruttare appieno le potenzialità dell'e-Government (*informazione, interazione unidirezionale, interazione bidirezionale e transazioni*), la Spagna è ora al secondo stadio, vale a dire che i siti web delle PA si limitano a mettere a disposizione dei cittadini (scaricando i relativi file) i modelli da stampare necessari a iniziare una pratica, ma non danno la possibilità di usufruire di moduli elettronici. Nella maggior parte dei Paesi si inizia ad andare oltre questo stadio di interazione a senso unico.

3. La situazione in Spagna

Se prendiamo il caso della Spagna, possiamo vedere che si apre un nuovo scenario con moltissime iniziative già avviate, tra cui c'è lo sviluppo dei servizi pubblici nel settore sanitario e, in particolar modo, nei settori che riguardano le relazioni col cittadino.

Sebbene la Spagna offra una piena accessibilità a servizi come rapporti alla polizia, biblioteche, certificati di nascita e matrimonio oltre a quelli relativi alla tassazione, si nota invece un basso livello di accesso ai servizi di aree che coinvolgono l'invio di documenti personali, le registrazioni di veicoli, le notifiche dei cambi di residenza e, in generale, in ogni tipo di servizio che implichi trasferimento di informazioni.

Se si vuole che l'e-Government continui la sua positiva evoluzione, bisogna riorganizzare tutte le procedure amministrative interne e portare avanti processi di centralizzazione. Soltanto allora saremo nella situazione di parlare di un vero e proprio e-Government.

4. Conclusioni

Possiamo fondamentalmente dire, in conclusione, che, sebbene l'incremento registrato da aprile a ottobre del 2002 non sia stato significativo come nel primo periodo, lo sviluppo dei servizi online è in continua e rapida crescita. Si tratta ora di dare tempo, dal momento che molti paesi stanno per raggiungere alti livelli di sviluppo e la curva che ne segna l'evoluzione è destinata ad avere un andamento più lineare.

Inoltre, tutti i paesi vanno progressivamente uniformando i loro livelli di sviluppo, specie da quando in gran parte adottano uguali soluzioni di e-Government. Così la differenza, nei paesi sviluppati, tra i primi e gli ultimi si è ridotta all'8%.

Per continuare questo cammino verso un e-Government come strumento per uno sviluppo di un'amministrazione più vicina a cittadini e imprese, è necessario che i governi europei facciano investimenti nei servizi orientati all'utente. Dovrebbero trasformare le pubbliche amministrazioni in enti erogatori di questo tipo di servizi e puntare alla loro modernizzazione. I cittadini vogliono essere trattati come clienti e vogliono che i servizi forniti dalla pubblica amministrazione rispondano ai loro bisogni.

Juan-Vicente Hernandez-Alonso si è laureato in Fisica alla Universidad Complutense di Madrid (Spagna). Ha diretto molti progetti di progettazione e implementazione in ambienti avanzati di sviluppo nei settori delle banche, delle assicurazioni, della comunicazione e della amministrazione pubblica, ha guidato la progettazione e la implementazione di tecnologie come elementi chiave per migliorare la costruzione e la qualità dei sistemi informativi. Per molti anni responsabile dei servizi orizzontali che concernono l'e-Business e i Data Warehouse per la Cap Gemini Ernst & Young spagnola è ora vice presidente per il settore pubblica amministrazione di questa società.
<juan.hernandez-alonso@cgey.com>

Giuseppe Prencipe, insegnante e traduttore freelance. Si è laureato in Lettere all'Università Cattolica "S. Cuore" di Milano e ha approfondito le tematiche relative alla documentazione, alla biblioteconomia e alla gestione delle conoscenze conseguendo il diploma in Archivistica presso l'Archivio di Stato di Bari e il diploma di perfezionamento in Storia moderna presso l'Università di Urbino.