



Report sull'ICT nella Pubblica Amministrazione in 8 paesi europei

Roma, 24 Marzo 2003

) Strategie nazionali ICT e iniziative di e-government

- **Obiettivi e approcci simili dei piani di e-government nazionali**
- **Crescente attenzione politica sull'e-government e recenti ridefinizioni delle strategie**
- **Convergenza tra strategia nazionale ICT e e-government**
- **Differenze in termini di priorità tra processi di front-office e di back office**

) Modelli organizzativi e pianificazione ICT

- **2 principali modelli organizzativi**
- **Debole coordinamento a livello centrale**

) Budget e Spesa ICT

- **Difficile visibilità del budget e della spesa ICT.**
- **Aumento dei budget ICT e e-government nel periodo recente**
- **Difficoltà nella separazione tra budget/spesa corrente ICT e budget/spesa e-government nel periodo recente.**

Strumenti di monitoraggio ICT e e-government

- **Esistenza di 2 ambiti di monitoraggio: e-government e ICT status delle P.A.**
- **Diversi livelli di approfondimento del monitoraggio dell'e-government**
- **Esistenza di un modello di riferimento per l'e-government: eEurope**
- **Eterogeneità degli strumenti di monitoraggio dell'ICT status**

Stato dei servizi online e dei sistemi

- **Stato dei Servizi : - Stati di implementazione dei Piani di e-government differenziati a livello europeo**
- Risultati soddisfacenti e simili sul benchmarking eEurope sui Servizi online
- **Stato dei Sistemi : Infrastrutture di base completate nei vari paesi europei**

Cooperazione ICT a livello europeo

- **Forte impulso della Commissione Europea per orientare e omogeneizzare la ricerca e l'implementazione dei progetti ICT nelle Pubbliche Amministrazioni europee**
- **Maggior collaborazione tra enti privati e pubblici a livello europeo su problematiche ICT comuni: un esempio di progetto integrato a livello europeo**

2) 2 temi comuni a livello europeo: la firma elettronica e l'e-procurement

- **La firma elettronica**
- **L'e-procurement**



Strategie nazionali ICT e iniziative di e-government

➤ **Obiettivi e approcci simili dei piani di e-government nazionali**

- Esistono programmi di e-government più o meno strutturati in tutti i paesi europei. In alcuni paesi vi è una chiara e specifica strategia di e-government esplicitata in un documento strategico (Finlandia, Germania, Austria, Danimarca). In altri paesi le iniziative di e-government rientrano nel più ampio ambito dei programmi per lo sviluppo della Società dell'Informazione (Spagna, Francia, Regno Unito).
- Mentre gli obiettivi di e-government erano già presenti nei vari piani per la Società dell'Informazione a partire dall'inizio degli anni '90, i programmi di e-government sono stati effettivamente implementati solo a partire dal 2000. *(Vedere le schede di sintesi)*
- La data del lancio non è un driver di performance dell'e-government nel lungo periodo, sebbene spieghi i livelli attuali dei servizi di e-government:
 - ✓ Per esempio, Danimarca e Finlandia che sono individuate dai vari studi di benchmarking come “the best in class” nello sviluppo dei servizi di e-government, hanno definito le prime strategie per lo sviluppo della società dell'Informazione a partire dal 1994.
 - ✓ Dall'altra parte, il caso tedesco mostra come molti progressi possono essere fatti in poco tempo. Infatti, sebbene il programma Bundonline sia stato lanciato solo nel novembre 2001, la Germania è oggi ai primi posti nell'erogazione dei servizi on line. Questo suggerisce che i Paesi che sono partiti tardi hanno un vantaggio in quanto possono acquisire esperienze dai leader.

➤ **Obiettivi e approcci simili dei piani di e-government nazionali**

- I programmi di e-government hanno un responsabile, un budget e un pianificazione molto precisi.

La maggior parte dei Paesi ha individuato come deadline il 2005 per il raggiungimento degli obiettivi di e-government. Tali obiettivi sono piuttosto generali in quanto riguardano l'erogazione online di un certo numero di servizi. Si riscontrano, tuttavia, differenze relativamente ai servizi prioritari da erogare online.

- In ogni paese europeo esaminato, si è notato una prima fase di rodaggio/sperimentazione nell'implementazione delle decisioni prese in materia di e-government.

Ad esempio, in Finlandia, sono stati definiti progetti pilota su alcune aree prioritarie: approccio puramente incrementale, focalizzato su guadagni a breve e con estensione ad altre aree. Nel Regno Unito la sperimentazione è stata sviluppata attraverso partnerships strategiche, outsourcing, GOCO (government owned, contractor operated), service-based thinking....

- La comune volontà delle amministrazioni europee di migliorare la comunicazione interamministrativa e con i clienti cittadini/impres, ha portato ad adottare strategie simili per sviluppare standard, sistemi aperti e approcci modulari versus sistemi proprietari

- ***Crescente attenzione politica sull'e-government e recente ridefinizione delle strategie***
- Di recente si nota una crescente attenzione politica sull'e-government e sull'uso efficace e centralizzato delle risorse ICT. Quasi tutti i governi hanno dato priorità al Governo elettronico, per migliorare la partecipazione del cittadino, ridurre i costi amministrativi, semplificare i rapporti dell'amministrazione verso il cittadino. Per tale motivo si sono focalizzati sul front line.
 - Un ulteriore riorientamento della strategia di e-government in tutti paesi europei, nel 2001 (Danimarca e Spagna) e nel 2002 (Austria, Finlandia, Olanda e Regno Unito), ha portato la maggior parte dei governi europei a ridefinire i loro piani ICT troppo focalizzati sui servizi e sul front-line con i cittadini. Il risultato è stato una maggior attenzione alla ristrutturazione dei processi di back-office e ad una migliore cooperazione tra le amministrazioni
 - In alcuni casi, questo cambio di approccio nell'implementazione del programma di e-government ha comportato la focalizzazione su un numero ridotto di progetti prioritari. (Finlandia, Spagna, UK). Nelle altre situazioni, il cambio di approccio ha rafforzato l'integrazione del programma di e-government con gli sviluppi in altre diverse aree di policy dello Stato (Danimarca, Olanda)

➤ **Convergenza tra strategia nazionale ICT e e-government**

- Nel periodo recente (2000-2003) è difficile separare la strategia ICT del paese dall'insieme delle iniziative di e-government, in quanto molte iniziative ICT vengono riproposte come iniziative di e-government. Anzi in molti casi, si può anche dire che lo sviluppo dell'e-government rappresenta ormai spesso l'obiettivo principale della strategia ICT del governo.
- Le direttive dell'Action Plan eEurope (*vedere gli obiettivi di eEurope*) del 1999 hanno portato molti governi a rivedere le politiche ICT di tutti i ministeri coinvolti con uno sforzo di razionalizzazione dei progetti in corso. Molti nuovi progetti sono stati lanciati in questa occasione per adeguarsi alle direttive europee.

► **Differenze in termini di priorità tra processi di front-office e di back-office**

- Anche se le grandi linee dei piani di e-government sono simili, nel dettaglio però, si notano differenze di impegno su alcuni servizi e non altri o un'attenzione più o meno spinta sui processi di back-office inter-amministrativi.
- In una prima fase (fino al 2000) l'attenzione dei governi, almeno a livello di comunicazione, è stata maggiormente dedicata alla fornitura di servizi più visibili per il cittadino rispetto ai processi di back office. I paesi nordici (Danimarca, Finlandia), invece, hanno da più tempo investito sui processi di back office.

- Gli approcci di maggior successo sono caratterizzati da un duplice focus sull'integrazione del back-office e del front-office.

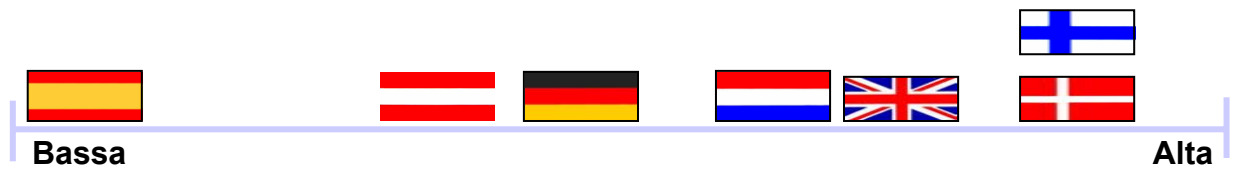
Per esempio il Regno Unito è stato anche uno dei primi paesi a pubblicare un modello di interoperabilità (eGIF) che altri Paesi hanno seguito e attraverso il portale e la piattaforma "Gateway" fornisce una infrastruttura sicura e servizi di autenticazione necessari a permettere ai cittadini e alle imprese di eseguire transazioni on line con i dipartimenti.

In Germania Bundonline non è solo focalizzato sull'erogazione dei servizi online ma si intreccia con la riforma dei processi dell'amministrazione federale.

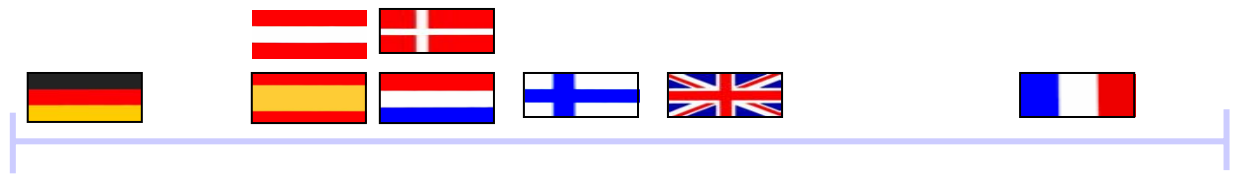
In termini di servizi offerti, la Germania ha individuato quei servizi dell'amministrazione federale compatibili on Internet mentre nel Regno Unito i Ministeri nell'individuazione dei servizi da erogare online devono prendere in considerazione i "Key services" ovvero i servizi che sono maggiormente utilizzati dagli utenti.

Strategie nazionali ICT e iniziative di e-government

Stadio di sviluppo
dell'Information
Society

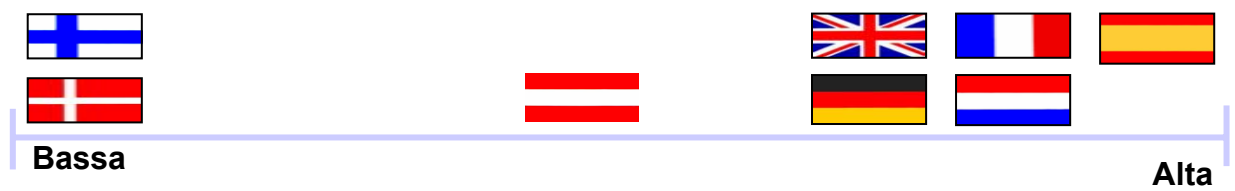


Struttura e specifica
strategia di e-
government



Iniziativa di e-
government nel
quadro
complessivo
dell'Information
Society

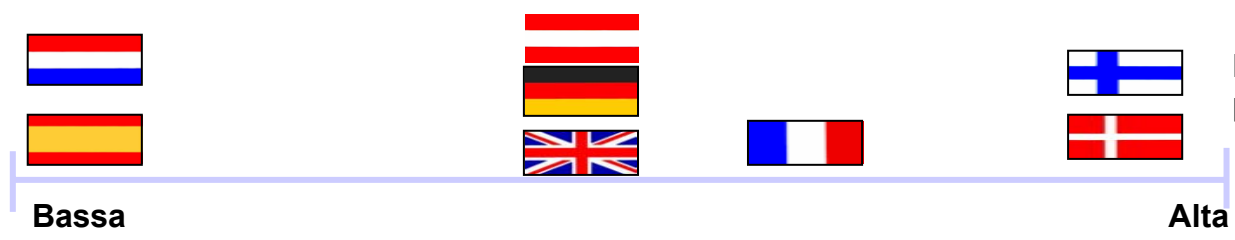
Importanza data all'ICT / e-
visibilità dei
programmi ICT del
governo



Comunicazione
alternativa centrata
sulla congruenza con
l'Europe Action Plan



Focalizzazione sul
service delivery





1994

on Programme on
ectronic highway
documento sulla SI

1998

Electronic Public
Administration
Primo piano di egov

1999

The Dutch digital delta
Piano d'azione per la
società
dell'Informazione

2000

Contract with the
future
Ridefinizione
strategia egov

2001

Raggiunto
obiettivo 25%
servizi online

2002

Ridefinizione
strategia di
egov

Principali obiettivi:

realizzazione di un'infrastruttura di telecomunicazione tecnologicamente avanzata ed accessibile;

alfabetizzazione informatica e telematica;

il miglioramento dell'offerta quantitativa e qualitativa dei servizi del settore pubblico;

la creazione di un sistema di ricerca e sviluppo tecnologico;

lo sviluppo di un know how avanzato in grado di agevolare lo sviluppo di applicazioni innovative;

la definizione di un quadro normativo di riferimento in grado di dare ordine e sicurezza allo sviluppo

della Società dell'Informazione.

Società dell'Informazione

e-government

Focus su servizi online

Obiettivi

1. Il 25% dei servizi online a livello centrale e decentrato entro il 2002
 2. Il 75% dei servizi online a livello centrale e decentrato entro il 2006
 3. Il 15% della partecipazione al policy making entro il 2002 e il 100% entro il 2006
 4. Tutti i municipi online entro il 2002
 5. Il 25% delle procedure amministrative semplificate entro il 2006
 6. Aumento di produttività del 10% nei servizi esecutivi
 7. 5 milioni di Carte d'identità elettroniche entro il 2006
- Il nuovo programma lanciato nel 2002 si focalizza non più su e-government ma su una migliore "governance".

Principali iniziative

OL2000 (Public Counter 2000): rete nazionale che mette in collegamento gli uffici pubblici, allo scopo di fornire informazioni, servizi e prodotti pubblici, ai cittadini e alle imprese

Advies Overheid.nl: programma per sviluppare isiti web delle amministrazioni

Taskforce PKI realizzazione di un modello di servizi con una infrastruttura a chiave pubblica (PKI) affidabile,

Testbed Digitale Bewaring: per la conservazione permanente degli archivi digitali

Stato di attuazione

L'obiettivo di mettere il 25% dei servizi online è stato raggiunto



1994 - 1996

★
strategia di IS
attività operative

1997 - 1998

★
Ridefinizione strategia IS
Focus su gestione del cambiamento
sociale imposto dalle ICT

1999-2000

★
Nuova strategia IS
Focus su educazione

2001

★
Lancio progetto di egov
JUNA

2002

★
"Public services in the new millenium"
Nuovo programma di egov
2002-2005

Principali obiettivi:

... sviluppare una società dell'informazione nel quale conoscenza ed expertise fanno parte della cultura e il fattore chiave della produzione..."
"essere in prima linea in termini di politica tecnologica"
"cercare di giocare un ruolo di pioniere nell'implementazione di una società dell'informazione umana e sostenibile..."
"sviluppare servizi elettronici così come un contenuto culturale e informativo facile da usare, sicuro, e al tempo stesso disponibile per ciascuno con l'aiuto di personal computer, televisione digitale, e mezzi di comunicazione mobili..."

Società dell'Informazione

e-government
Focus su processi di back-office

e-government

Obiettivi

Vision: attraverso l'erogazione di servizi sicuri e user friendly, la pubblica amministrazione:

- ridurrà gli inconvenienti e le spese dei clienti
 - rafforzerà l'empowerment dei cittadini
 - supporterà la competitività delle imprese
- Il programma di azione consiste di 16 proposte che coprono i servizi di e-government diretti a cittadini, imprese ed altri organismi governativi, e rientrano all'interno dei seguenti ambiti:
- riformare i processi amministrativi
 - rafforzare la domanda e l'offerta dei servizi on line
 - migliorare l'accesso, l'usabilità e le competenze dell'utilizzatore finale
 - rafforzare il coordinamento dello sviluppo dei servizi on line
- Obiettivo: Rendere disponibili online la maggior parte dei servizi ai cittadini e alle imprese entro il 2005**

Principali iniziative

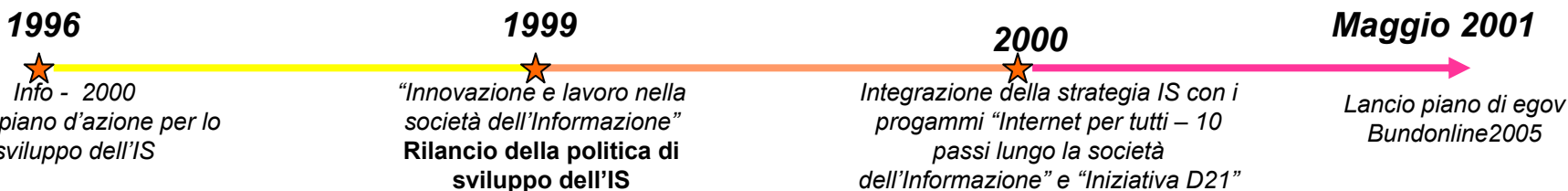
portale TYVI (www.tyvi.org) che automatizza i flussi informativi dalle imprese verso le autorità dello stato, abbattendo i costi per le aziende.

il servizio di notifica del cambio di indirizzo
l'Electronic Invoicing (fatturazione elettronica)
portale di e-government www.Suomi.fi

il Business Information System (BIS) è un data system gestito sia dall'amministrazione fiscale che dal National Boards of Patents and Registration.

Stato di attuazione

Il primo programma di egov Juna si è concluso e gli obiettivi sono stati raggiunti.
Non vi è ancora stata una misurazione del grado di raggiungimento dei nuovi obiettivi di egov



Società dell'Informazione

Linee d'azione prioritarie:

- Assicurare un facile accesso all'ICT ed un diffuso sviluppo di competenze sui nuovi media
- Incrementare la fiducia delle imprese e dei consumatori nell'ICT attraverso un adeguato quadro normativo
- Stimolare il cambiamento nella burocrazia dello stato
- Promuovere la partecipazione sociale ai processi di cambiamento

e-government
Focus su servizi online
Focus su processi di back-office

e-government	Obiettivi	Principali iniziative	Stato di attuazione
	Rendere disponibili tutti i servizi governativi (376) online entro il 2005	<p>Öffentlicher Einkauf Online realizzazione di una piattaforma di public procurement on line</p> <p>Elster (Electronic Tax Declaration) del Ministero delle Finanze (http://www.bundesfinanzministerium.de/) Digant (Digital Application Procedure). Procedura elettronica per la richiesta della carta d'identità e dei passaporti al Bundesdruckerei, (Ente federale di stampa)</p> <p>Bund.de (www.bund.de): portale unico attraverso cui è possibile accedere ai servizi on line dell'amministrazione federale.</p>	<p>Gli obiettivi raggiunti sono in linea con le previsioni del piano di implementazione. Al 2002 i servizi online sono 170 su 376</p>



1995

★
strategia del governo
inglese sviluppo IS

1998

★
Nuova strategia di sviluppo
della Società dell'IS

2000

★
E.gov Electronic Government
services for the 21st century
Prima strategia egov

2002

★
Uk Online Annual Report
Ridefinizione strategia

Società dell'Informazione

Ambiti di intervento:

- Modern markets
- Confident people
- Successful business
- Government online
- World class supply

e-government

Focus su servizi online
Focus su processi di back office

	Obiettivi	Principali iniziative	Stato di attuazione
e-government	<p>100% dei servizi governativi online entro il 2005</p> <p>La maggior parte delle risorse previste nello Spending Review 2002 saranno utilizzate per sviluppare key services (a maggiore impatto).</p>	<p>Government Gateway – fornisce una infrastruttura sicura e servizi di autenticazione necessari a permettere ai cittadini e alle imprese di eseguire transazioni on line con i dipartimenti.</p> <p>Knowledge network: un sistema informatizzato per lo scambio di informazioni tra i dipartimenti del governo e le agenzie</p> <p>portale UkOnline (http://www.ukonline.gov.uk/): fornisce un singolo punto di accesso alle informazioni e ai servizi di tutti i dipartimenti</p>	<p>Dai report dell'OeE si evince che gli obiettivi di egov per il 2002 sono raggiunti (circa il 54% dei servizi è online). Tuttavia si tratta per lo più di servizi di tipo informativo.</p>

1998



Programma di azione del governo
per l'ingresso della Francia nella
Società dell'Informazione" (PASGI)
Prima strategia nazionale IS

2000



Piano di Azione sul digital divide
Rilancio politica nazionale IS

Novembre 2002

Plan RE/SO 2007 (Pour une
Republique numerique dans la
Société de l'information)
Ridefinizione strategia IS e egov

Le principali leve:

- Agire sull'offerta - Liberare le energie, creare fiducia e sostenere l'innovazione, costruire un ambiente favorevole allo sviluppo dell'offerta di infrastrutture, contenuti e servizi
- Agire sulla domanda – Accelerare la diffusione e appropriazione delle ICT: costruire una società dell'informazione per tutti
- Intervenire direttamente in quanto attore della Società dell'Informazione - Lo stato darà l'esempio di un uso largo e innovativo delle ICT al servizio delle sue missioni essenziali

Società dell'Informazione

e-government
Focus su:
processi di back-office

Obiettivi

Erogazione di tutti i principali servizi governativi online entro il 2005

Nuovi obiettivi((novembre 2002):

Passare alla seconda fase dell'amministrazione elettronica

- smaterializzazione di due procedure all'anno da parte di ogni ministero fino al 2005 (per rispettare gli obiettivi di eeurope)
- creare un'agenzia per un maggior coordinamento di tutte le iniziative per lo sviluppo dell'amministrazione elettronica
- fare avanzare nel breve periodo alcuni cantieri più significativi

Principali iniziative

Il portale dell'Amministrazione francese
(<http://www.service-public.fr/>)

La rete interamministrativa Ader
téléTVA(<http://tva.dgi.minefi.gouv.fr/>)

progetto del Ministero delle Finanze che fornisce servizi relativi alla dichiarazione e al pagamento dell'IVA da parte delle aziende

<http://www.finances.gouv.fr/douanes>
servizio per le dichiarazioni doganali

Il portale fiscale Copernic attraverso il quale è possibile presentare le dichiarazioni dei redditi

Stato di attuazione

La maggior parte degli obiettivi che il PASGI si era prefissato in termini di messa online dei servizi e di smaterializzazione delle procedure più semplici sono stati raggiunti (nell'ottobre 2001 erano disponibili on line, 1.103 moduli statali e il 60% delle procedure amministrative).

1999



"INFO XXI: an information Society for all"
Strategia spagnola per l'IS

2001

Plan de Acción INFO XXI 2001-2003
Insieme di iniziative per lo sviluppo dell'IS e
dell'egov

Società dell'Informazione

Tre sono le linee guida:

· dare impulso al settore dell'ICT completando il processo di deregolamentazione e promozione della

competizione

· migliorare l'e-government

· migliorare l'accesso alla Società dell'Informazione da parte di cittadini e imprese

e-government

Focus su: servizi online

e-government

Obiettivi

Non sono stati individuati target specifici in termini di numero di servizi da fornire online
Gli obiettivi individuati nell'Action Plan INFOXXI sono allineati con il piano eEurope 2002
Le linee d'azione prioritarie in termini di e-government sono:
• Sviluppo dell'amministrazione elettronica
• Accesso e formazione
• Avanzamento nei contenuti digitali
Queste linee d'azione includono circa 300 progetti di cui 21 iniziative chiave

Principali iniziative

Portal de la Administracion electronica (<http://www.administracion.es/>),
Servizio di dichiarazione e pagamento delle imposte attraverso Internet www.aeat.es
CIRCE (Centro de Informacion y redde Creacion de Empresas), rete attraverso cui è possibile gestire il procedimento di creazione di una nuova impresa
DNI elettronico progetto per fornire ai cittadini i servizi di base della firma elettronica connessi all'utilizzo della carta d'identità elettronica (DNI)
Registro civil electrónico progetto per l'informatizzazione e la messa in rete dei registri civili

Stato di attuazione

Secondo l'"Informe de progreso" sullo stato di attuazione dei progetti di e-government, allo stato attuale su 305 progetti gestiti dai Ministeri, 147 sono in esercizio.



1998



"Final Report of the Austrian
Federal Government Working
Group"
Prima riflessione sullo sviluppo
dell'IS in generale e dell'egov in
particolare

2000



Osterreich Digital
Strategia egov
Focus sull'Action Plan Europee

2002

Ridefinizione strategia egov
Focus su processi di back office e
cooperazione governo centrale-
governi locali

Società dell'Informazione

Principali obiettivi:

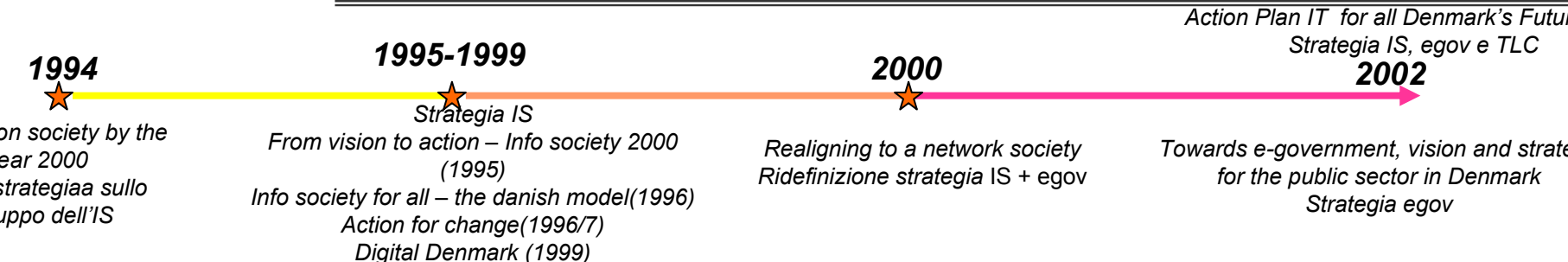
ammodernare le strutture della pubblica amministrazione

di incentivare il commercio elettronico.

e-government

Focus su: processi di back-office
Focus su servizi online

	Obiettivi	Principali iniziative	Stato di attuazione
e-government	<p>A partire dal 2003 tutte le procedure pubbliche di base dovranno essere disponibili online, mentre dal 2005 tutte le procedure pubbliche dovranno essere in formato elettronico.</p> <p>Gli obiettivi sono allineati con il Piano eEurope 2002</p>	<p>Citizen Card: progetto per la carta d'identità elettronica con l'aggiunta della firma digitale Progetto ELAK per l'introduzione della gestione elettronica dei documenti Finanz Online (www.FinanzOnline.at) progetto del Ministero delle Finanze per la compilazione online della dichiarazione dei redditi www.help.gv.at il portale di e-government dell'amministrazione federale</p>	<p>Dati non disponibili</p>



Le principali linee di policy

- maggiore diffusione dell'IT nelle imprese
- maggiore competitività nel settore delle telecomunicazioni
- miglioramento delle competenze IT
- **un settore pubblico basato sull'IT**
- sicurezza IT
- utilità dei contenuti su Internet
- impatto della Danimarca sulle politiche IT dell'Unione Europa

Società dell'Informazione

e-government
Focus su:
processi di back-office

Obiettivi

Nella prospettiva danese l'obiettivo principale di e-government non è quello di metter online un certo numero di servizi. Ma si focalizza molto sulla strategia che è quella di usare sistematicamente tecnologie digitali per introdurre nuovi modi di pensare e trasformare le organizzazioni ed i processi di lavoro per migliorare la qualità del servizio e l'efficienza.

Principali iniziative

DNK (New Church Records Project) database unico di tutti i dati relativi a nascite, morti e matrimoni

Portale di Public Procurement

Central Business Register (CBR), registro unico delle imprese

Electronic tax, possibilità di calcolare e dichiarare le imposte sul reddito

Il portale danmark.dk per i cittadini e Indberetning.dk per le imprese

Public XML-infrastructure project, per la creazione di un modello di comunicazione dei dati nel settore pubblico basato sullo standard XML

Diffusione firma digitale nel settore pubblico

Stato di attuazione

Non sono stati ancora pubblicati i dati sul monitoraggio dell'attuazione dell'ultimo piano di egov. La Danimarca è indicata da tutti gli studi di benchmarking ai primi posti al mondo nello sviluppo di servizi di egov

eEurope 2002

Accesso più economico, più rapido e più sicuro ad Internet

- ✓ Un accesso più economico e rapido ad Internet
- ✓ Accesso più rapido ad Internet per ricercatori e studenti
- ✓ Reti e carte intelligenti sicure

Investire nelle risorse umane e nella formazione

- ✓ Giovani d'Europa nell'era digitale
- ✓ Lavorare nell'economia basata sulla conoscenza
- ✓ Partecipazione di tutti all'economia basata sulla conoscenza

Promuovere l'utilizzo di Internet

- ✓ Accelerare il commercio elettronico
- ✓ Amministrazioni on-line: accesso elettronico ai servizi pubblici
- ✓ Assistenza sanitaria on-line
- ✓ Contenuti europei digitali per reti globali
- ✓ Trasporti intelligenti

Obiettivi di e-government

Adozione di due direttive in materia di appalti pubblici che contengono disposizioni per la rimozione degli impedimenti giuridici che ostacolano gli appalti per via elettronica

Determinazione di mercati elettronici per gli appalti pubblici

Accessibilità online dei dati pubblici essenziali (informazioni di tipo giuridico, amministrativo, culturale, ambiente, traffico)

Accesso elettronico generalizzato ai servizi pubblici di base

Procedure amministrative semplificate online per le imprese

Sviluppare una strategia coordinata per le informazioni del settore pubblico

Diffusione delle migliori pratiche a livello europeo

Transazioni online con la Commissione europea

Promozione dell'uso della firma elettronica nel settore pubblico

eEurope 2005

Entro il 2005 l'Europa deve dotarsi di:

*Moderni servizi pubblici online
e-government (amministrazioni)
servizi di e-learning (istruzione)
servizi di e-health (sanità)*

Un ambiente dinamico di e-business

come catalizzatori di tali sviluppi,

✓ *ampia disponibilità di accesso a banda
larga a prezzi concorrenziali*

✓ *infrastruttura di protezione
dell'informazione*

Obiettivi di e-government

e-government (azioni proposte):

- collegare tutte le PP.AA. a reti a banda larga
- interoperabilità per la promozione di servizi paneuropei di e-gov
 - Interattività dei servizi pubblici essenziali (ristrutturazione servizi di back office, accesso delle persone disabili e anziani)
- adozione del pacchetto legislativo sugli appalti pubblici con procedure elettroniche
 - Punti di accesso pubblico a Internet
- Cultura e turismo (promozione di servizi online finalizzati a promuovere l'Europa)

Sicurezza delle comunicazioni tra servizi pubblici

Entro la fine del 2003 la Commissione e gli Stati membri esamineranno la possibilità di istituire un ambiente protetto per lo scambio di informazioni riservate tra autorità pubbliche



Modelli organizzativi e pianificazione ICT

➤ **2 principali modelli organizzativi**

- Esistono strutture di coordinamento a livello centrale in tutti i paesi europei oggetto dell'indagine
- Vi sono due principali modelli organizzativi:

- ✓ 1° Modello a controllo coordinato (Germania, Olanda, Austria, Francia, UK):

Sia la responsabilità del coordinamento della politica ICT del governo in generale che dell'e-government in particolare è affidata a una o più strutture all'interno di un medesimo ministero (Germania, Olanda, Austria) o alle dipendenze del Primo Ministro (Francia, UK).

- ✓ 2° Modello a controllo distribuito (Finlandia, Danimarca, Spagna):

Il coordinamento della politica ICT del governo e dell'e-government rientrano nella responsabilità di diversi ministeri.

Per esempio in Finlandia la responsabilità dell'implementazione della politica ICT del governo è del Ministero delle Finanze e dell'e-gov del Ministero degli Interni. In Danimarca anche la responsabilità dell'implementazione dell'e-government è divisa tra due ministeri (Ministero della Scienza, Tecnologia e Innovazione e Ministero delle Finanze).

- In molti Paesi i Ministeri hanno pubblicato le proprie strategie di e-government in linea con il livello strategico definito a livello centrale (per esempio Danimarca, Finlandia, Regno Unito)

➤ **Debole coordinamento a livello centrale**

- In tutti i paesi le strutture dedicate al coordinamento delle politiche ICT/e-government si sono finora dedicate a definire guidelines e indicazioni di policy senza controllare realmente l'implementazione delle strategie elaborate e senza esercitare un forte ruolo di coordinamento e controllo delle politiche ICT dei vari ministeri.

Ad esempio, in Finlandia, l'Information Society Advisory Board, ha messo in evidenza come in tema di governo elettronico nonostante i programmi e i documenti non vi è una "forte guida" e ha indicato nuove linee di azione per un migliore il coordinamento delle politiche di e-government.

Nel Regno Unito, l'Office of the e-envoy non ha un forte ruolo di coordinamento in quanto ciascun ministero gestisce autonomamente la sua agenda e-gov, individua gli obiettivi di performance e ha un budget allocato per lo sviluppo degli e-services in accordo con quanto stabilito con l'HM Treasury nei PSA (Public Service Agreements).

➤ **Debole coordinamento a livello centrale**

- Recenti iniziative per rafforzare la struttura dedicata al coordinamento ICT
 - ✓ In alcuni paesi vi sono state recenti iniziative per rafforzare le strutture dedicate al coordinamento dei progetti ICT.

In Francia, con decreto del 22 febbraio 2003 è stata creata un'Agenzia per lo sviluppo dell'Amministrazione elettronica (che dovrebbe raggruppare le diverse strutture esistenti incaricate dell'implementazione delle politiche governative, in particolare la Missione TIC della DIRE e l'ATICA) che si occuperà di definire la policy ICT e e-government e di coordinarne i progetti a livello interministeriale.

In Spagna è in corso una rivalutazione della missione del Consejo Superior de Informatica affinché possa assumere un ruolo di maggior coordinamento e controllo sull'effettiva implementazione delle politiche ICT dei vari ministeri.

Nelle schede seguenti sono riportate le varie strutture di coordinamento per le politiche ICT e di e-government e le loro Missioni

Le strutture di coordinamento ICT e e-governme schede di sint

	Germania	Finlandia	Danimarca	Spagna
ICT	<i>Ministero degli Interni (Office of the Chief Information Officer e nel suo ambito Agenzia federale di coord.to e di controllo dell'ICT nel governo federale (KBSt))</i>	<i>Ministero delle Finanze (Public Management Department)</i>	<i>Ministry of Science, Technology and Innovation (IT Department e National IT and Telecom Agency)</i>	Consejo Superior de Informati (CSI) e la Dirección General de Organización Administrativa del Ministerio de administracione publicas (MAP)
Mission	Coor.to della politica IT e delle politiche per la Società dell'Informazione Coordinamento delle politiche IT nell'amministrazione Federale (KBSt) Coordinamento sicurezza IT	Coordinamento politica ICT del governo. Ruolo di raccordo tra vari gruppi di coordinamento ICT a livello interministeriale (VAHTI, VALTIPA, JUHTA)	Coordinamento, sviluppo e implementazione delle politiche generali e trasversali del governo nelle aree dell'IT e delle telecomunicazioni	CSI: elaborazione, sviluppo applicazione della politica IT o governo. Dirección General de Organización Adm.va : adeguamento struttur dell'amministraz. statale, svilup progetti per miglioram. produt
Government	<i>Ministero degli Interni Gruppo di Progetto "Bundonline 2005" (nell'ambito dell'Office of the Chief Information Officer)</i>	<i>Ministero dell'Interno (Public Administration Development Unit)</i>	<i>Coord. politico Joint Board (costituito da 5 ministri, direttori del Local Gov. e dell' Ass. of County Councils Coord. Amm.vo: IT Technical centre (Ministry of Science Technology and Innovation) + Digital Task Force (Ministry of Finance)</i>	Ministerio de Ciencia y Tecnología e la Comisión Interministerial de la Sociedad de la Información y de las Nuevas Tecnologías (CISI)
Mission	Coordinamento interministeriale dell'implementazione del progetto Bundline 2005 Supporto ai ministri per la pianificazione strategica e implementazione	Responsabilità dell'implementazione dell'egov. Gestione dei progetti e delle misure avviate nell'ambito del progetto JUNA e le azioni previstedall'Action Programme 2002-2003 for e-government"	<i>IT Technical centre: promuovere l'egov e assicurare solide basi tecniche Digital Task Force: gestire i i problemi di coord.to e coop.ne tra i vari livelli del settore pubblico.</i>	Ministerio de Ciencia y Tecnología: responsabilità per il coordinamento dell'Action Plan INFO XXI. CISI: impulso all'attuazione e alla verifica dell'Action Plan INFO XXI,

Le strutture di coordinamento ICT e e-government

	Olanda	Regno Unito	Francia	Austria
ICT	<i>Ministero degli Affari Interni Directorate general for public administration – Public sector information department ICTU</i>	Office of the e-Envoy (Cabinet Office)	Agenzia per l'Amministrazione elettronica (ex Missione TIC DIRE e ATICA) sotto il Primo Ministro DIGITIP del Ministero delle Finanze	Chief Information Office - IKT Board (Ministero per i Servizi Pubblici e Sport sotto il Cancelliere Federale)
Mission	<i>ICTU - Politica ICT del governo Directorate general for public administration – Public sector information department: miglioramento dell'accesso da parte dei cittadini alle informazioni del settore pubblico</i>	Responsabilità politica e strategia ICT del governo.	Agenzia :Promozione dello sviluppo di sistemi di IT nell'amministrazione Definizione di standard tecnici(interoperabilità) DIGITIP:Ripartizione allocazione budget ICT, gestione dei principali progetti dell'amm.ne francese (Copernic e Accord)	Definizione e coordinamento politiche ICT dell'amministrazione federale
e-government	<i>Ministero degli Affari Interni ICTU</i>	Office of the e-Envoy (Cabinet Office)	Agenzia per l'Amministrazione elettronica (ex Missione TIC DIRE e ATICA) DIGITIP	Chief Information Office IKT Board (Ministero per Servizi Pubblici e Spor sotto il Cancelliere Federale)
Mission	<i>Coordinamento delle politiche di egov dei ministeri e traduzione delle stesse in progetti Sviluppo e diffusione di nuove applicazioni, consulenza</i>	Responsabilità nell'area dell'azione di governo per la società dell'informazione e in particolare per l'e- government	Coordinamento di tutte le iniziative in tema di amministrazione elettronica DIGITIP (Ministero delle finanze) Partecipa alla definizione governativa delle politiche della società dell'informazione	Coordinamento politiche di e- government Raccordo politiche federazione e landers



Budget e Spesa ICT

➤ ***Difficile visibilità del budget e della spesa ICT.***

- Assenza di strutture di coordinamento forte di tutti i budget ICT dei Ministeri e forte autonomia di molti ministeri in Europa.
Ad esempio, in Germania, i vari Ministeri sono autonomi nella definizione dei loro budget ICT e non rientrano nella responsabilità di un organismo di controllo.
- L'ICT non è trattato separatamente nel budget complessivo dello Stato.
Ad esempio in Spagna, la definizione del budget ICT per l'amministrazione centrale segue il modello generale per la formazione del Bilancio di previsione dello Stato, nel quale non vi sono capitoli specifici dedicati all'ITC, anche se 3 sono i capitoli da cui maggiormente si attinge (cap. 1. Spese per personale; cap. 2. Spese in beni correnti e servizi; cap. 6. Investimenti reali)
- Nuove iniziative recenti per rimediare e rafforzare il ruolo di coordinamento budgetario delle agenzie. Ad esempio, in Francia, la nuova "Agenzia per lo sviluppo dell'amministrazione elettronica" dovrà ripartire il budget assegnato all'amministrazione elettronica per ciascun ministero, in funzione delle priorità definite dal governo.

➤ **Aumento dei budget ICT e e-government nel periodo recente (2000-2002)**

Spesa ICT delle Pubbliche Amministrazioni* 2000-2002, fonte EITO

Paese	2000	2001	2002	CAGR(%)
Austria	760	785	812	3,4
Danimarca	887	943	1,005	6,4
Finlandia	584	641	706	9,9
Francia	5,067	5,137	5,208	1,4
Germania	5,400	5,494	5,597	1,8
Olanda	1,458	1,499	1,549	3,1
Spagna	1,759	1,896	1,934	4,9
Regno Unito	5,792	6,033	6,288	3,7
Totale (15 stati EU)	27,265	28,409	29,306	3,7

*Spesa ICT delle Pubbliche Amministrazioni: **fa riferimento alla spesa ICT del governo centrale, locale e regionale**

➤ ***Difficoltà nella separazione tra budget/spesa corrente ICT e budget/spesa e-government nel periodo recente.***

- Solo in alcuni casi vi sono risorse specifiche allocate all'e-government

In Germania, ad esempio, il piano Bundonline 2005 prevede un budget per l'e-government di 1,65 miliardi di euro.

La Spagna, ha stanziato 131 milioni di Euro per il finanziamento dei progetti di e-government dei 5 miliardi di Euro destinati all'ICT nel periodo 2001-2003

In Austria circa 200 Milioni di Euro sono stati stanziati per il programma di e-government

Al contrario, nel caso del Regno Unito non è possibile identificare precisamente la quota parte del budget dedicato all'e-government rispetto al totale budget ICT.

- Vi sono diverse modalità di finanziamento (vedi scheda di sintesi) a disposizione delle Amministrazioni centrali, in base al quadro legislativo dei vari paesi.

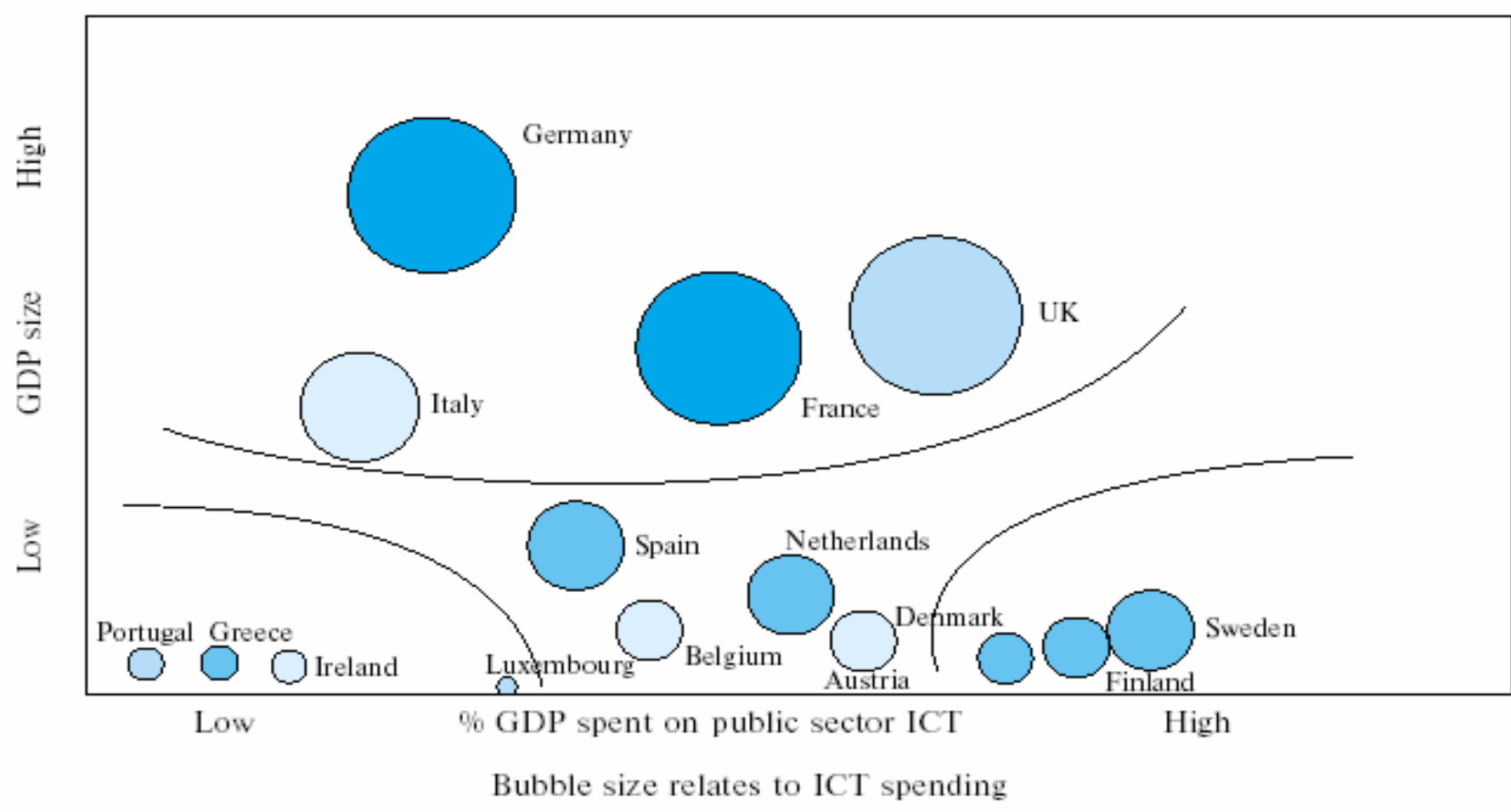
	Dati su budget e spesa ICT dello Stato	Budget specifico dedicato ai programmi di e-gov
Austria	<p>La spesa ICT per l'amministrazione centrale ammonta a 306 Milioni di Euro: 250 Milioni di Euro per l'acquisizione di prodotti e servizi ICT (BBG : 58 Milioni di Euro) e 69,2 Milioni di Euro per il personale ICT.</p>	<p>Circa 200 Milioni di Euro sono stati stanziati per il programma di e-government</p>
Spagna	<p>Nel periodo 2001-2003 sono stati destinati circa 5 miliardi di Euro per lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e la promozione della SI dei quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 miliardi e 600 milioni di Euro rappresentano la spesa ICT prevista per i Ministeri • 1 miliardo e 400 milioni di Euro rappresentano il budget destinato al Ministerio de Ciencia y Tecnologia per lo sviluppo della SI 	<p>Budget e-government 2002-2005 131 milioni di euro (fondi dedicati ai progetti di egov contenuti nell'Action Plan INFO XXI Tali progetti sono finanziati attraverso il budget di ciascun ministero o usando i budget del MTyC</p>
Germania	<p>Budget annuale 775 milioni di Euro (escluso spese in telecomunicazione e relazioni pubbliche)</p>	<p>Budget e-government 2002-2005 1,65 miliardi di Euro</p>
Danimarca	<p>Spesa IT totale della Pubblica Amministrazione centrale 180 milioni di Euro (2001)</p>	<p>2002-2005 12 milioni e 350 mila Euro per la realizzazione del Digital Public Administration Project (Pubblica Amministrazione centrale e locale)</p>

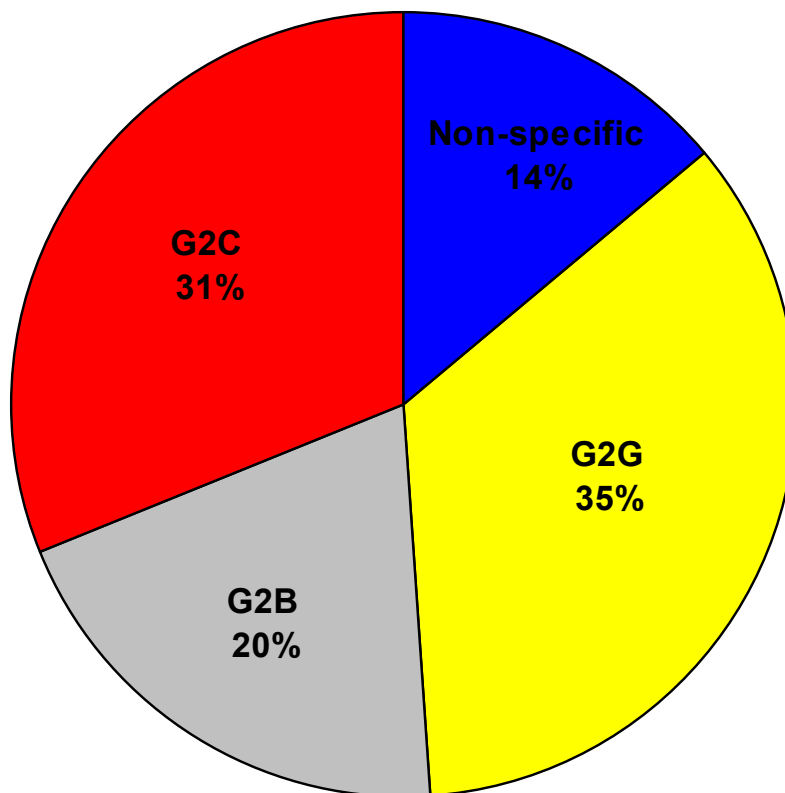
	Dati su budget e spesa ICT dello Stato	Budget specifico dedicato ai programmi di egov
Finlandia	Nel 2001 la spesa totale in ICT da parte delle agenzie governative è stata di 498 milioni di Euro.	Dati non disponibili
Olanda	Nel periodo 1995-2000, le spese ICT delle Amministrazioni Pubbliche sono aumentate da 2.05 miliardi di Euro a 2.75.	Dati non disponibili
Regno Unito	4 miliardi e 400 milioni di Euro in 3 anni (2002-2005) per lo sviluppo degli eservices (730 milioni di euro per le PA locali)	Dati non disponibili
Francia	Nel 2001 840 milioni di euro per l'amministrazione elettronica di cui il 54% per il mantenimento e il rinnovo dell'esistente	Dati non disponibili

Finanziamento dei progetti ICT: scheda di sintesi

	Austria	Danimarca	Finlandia	Francia	Germania	UK	Spagna	Olanda
Accesso a fondi centrali a richiesta	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Accesso a fondi centrali a prestito							<input checked="" type="checkbox"/>	
Business case necessario per fondi centrali						<input checked="" type="checkbox"/>		
Progetti o finanziati in parte			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Progetti totalm. finanziati		<input checked="" type="checkbox"/>						
Partnership pubblico-privato		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		

Spesa ICT delle Amministrazioni Pubbliche % PIL, 2002





G2C : Servizi "Government-to-citizen"

G2B : Servizi "Government-to-Business"

G2G : Servizi "Government-to-Government" (inter-amministrazioni)

Non-specific : Non specificato

	A	B	DK	SF	F	D	H	IR	I	L	NL	P	E	S	U
G2G	32	29	41	44	37	50	24	20	23	59	29	12	16	45	3
G2B	8	30	15	17	15	21	15	25	18	6	35	32	20	22	2
G2C	29	32	39	38	34	17	20	36	37	25	37	45	36	23	3
Non-specified	31	9	5	0	14	11	40	19	22	10	0	10	27	10	1
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

G2C : Servizi "Government-to-citizen"

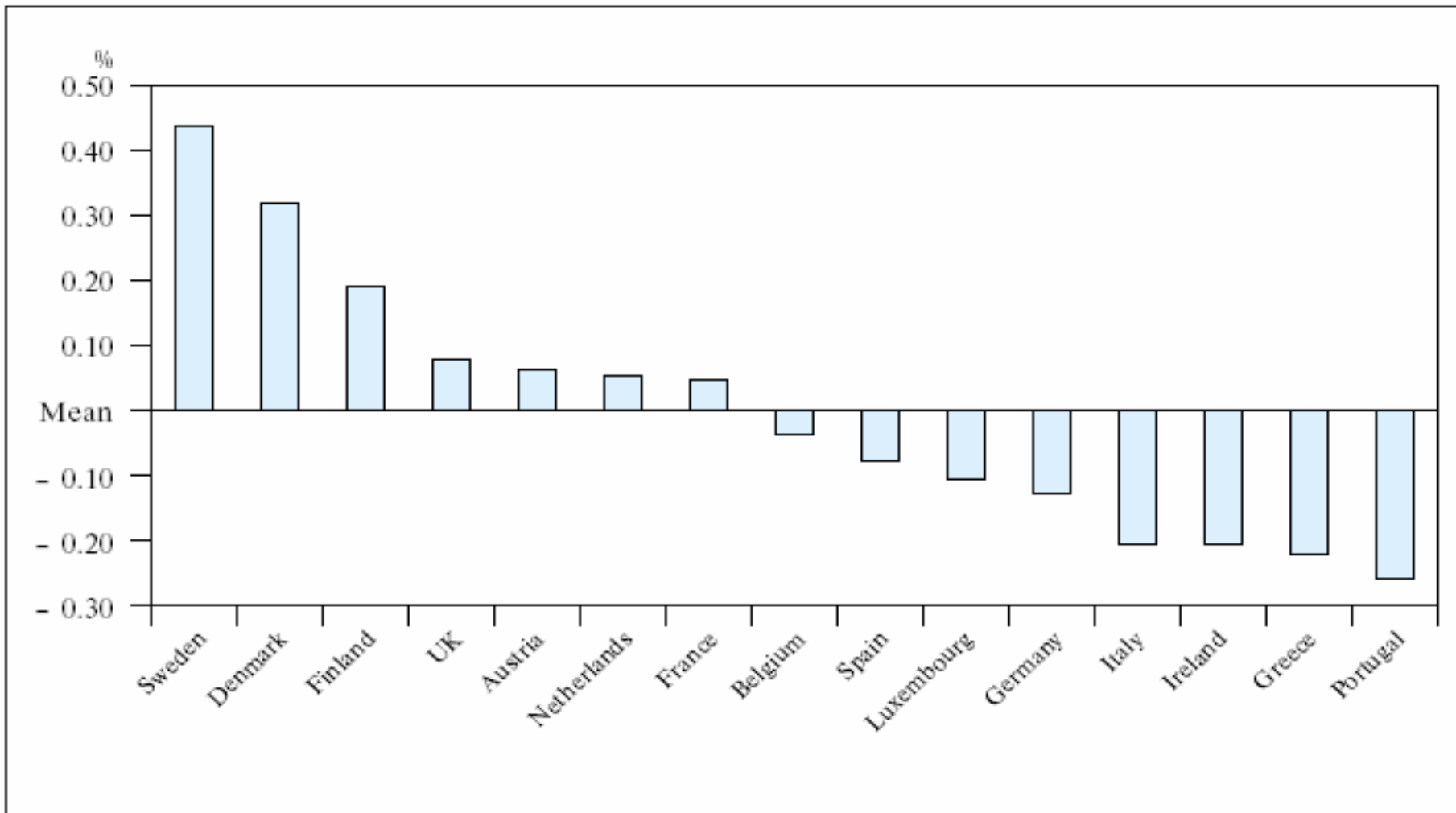
G2B : Servizi "Government-to-Business"

G2G : Servizi "Government-to-Government" (inter-amministrazioni)

Non-specific : Non specificato

Spesa ICT delle Pubbliche Amministrazioni europee

% del PIL rispetto alla media europea, 2002





Strumenti di monitoraggio ICT e e-government

➤ **Esistenza di 2 ambiti di monitoraggio: e-government e ICT status**

- Bisogna distinguere il monitoraggio dello stato di informatizzazione delle Pubbliche Amministrazioni (“ICT status” dei sistemi e servizi) da quello dell’implementazione del piano nazionale di e-government.
- Tutti i Paesi europei hanno sviluppato a livello nazionale strumenti eterogenei tra di loro per monitorare l’e-government. Tuttavia, esiste un modello di riferimento a livello europeo, eEurope.
- Solo alcuni Paesi effettuano un monitoraggio sistematico dello stato di informatizzazione delle Pubbliche Amministrazioni in termini di postazioni di lavoro per dipendente, postazioni di lavoro in rete locale, postazioni di lavoro connesse ad Internet , etc.

> *Diversi livelli di approfondimento del monitoraggio dell'e-government*

- Nei Paesi europei, il processo di monitoraggio dell'e-government ha raggiunto diversi livelli di approfondimento:
 - ✓ il livello elementare di approfondimento è rappresentato dalla valutazione del singolo progetto (unità elementare di monitoraggio)
 - ✓ il livello intermedio amplia il raggio di azione e monitora fenomeni specifici
 - ✓ il livello avanzato è rappresentato da veri e propri sistemi di monitoraggio con metodologie definite, che tendono a valutare l'impatto dei risultati ottenuti.
- Il processo di monitoraggio della maggior parte dei Paesi europei presenta un *livello di approfondimento intermedio*. Ciò dipende dal fatto che è difficile definire un set di indicatori chiave di performance che monitori lo stato di avanzamento, i benefici, gli standard di qualità del servizio. Per rispondere a tali esigenze, l'Olanda ad esempio, ha sviluppato un modello che utilizza strumenti di monitoraggio dell'e-government innovativi rispetto a quelli finora presi in considerazione negli studi di benchmarking.

➤ *Esistenza di un monitoraggio di riferimento per l'e-government: eEurope*

- Nel 2000 il *Lisbon European Council* ha definito un sistema di monitoraggio basato su 23 indicatori in linea con l'eEurope Action Plan.

Relativamente all'e-government sono stati definiti 2 indicatori:

- ❑ la percentuale di servizi pubblici di base disponibili on line
- ❑ la percentuale di utenti connessi ai siti di e-government


Per rendere operativi tali indicatori, gli Stati Membri sono giunti alla definizione di una lista comune di 20 servizi pubblici di base, oggetto di monitoraggio.

- In eEurope 2005 è stata data evidenza all'*analisi comparativa* e tra le azioni proposte si sottolinea il fatto che *“la Commissione procederà all'analisi comparativa, pubblicherà una relazione intermedia all'inizio del 2004 ed aggiornerà regolarmente i dati analitici sul sito web eEurope”*.

➤ **Eterogeneità degli strumenti di monitoraggio dell'ICT status**

- L'accesso agli indicatori ICT e agli strumenti di monitoraggio nazionali è difficile perché in molti casi i dati non sono gestiti centralmente ma a livello di ciascuna amministrazione
- Gli indicatori ICT e gli strumenti di monitoraggio sono eterogenei, per cui i dati di performance tra paesi non sono confrontabili.
- Dalle fonti a disposizione è emerso che solo alcuni Paesi (Spagna, Finlandia e Francia) hanno monitorato anche l'*ICT status della Pubblica Amministrazione*
- Il processo di monitoraggio all'*ICT status della Pubblica Amministrazione* presenta 2 livelli di approfondimento:
 - ❑ il livello intermedio valuta determinati aspetti dell'informatizzazione
 - ❑ il livello avanzato sviluppa metodologie standardizzate per monitorare l'informatizzazione dell'amministrazione generale dello Stato

La Spagna è uno dei pochi Paesi che ha sviluppato un processo di monitoraggio avanzato, individuando un set di indicatori relativo alle tecnologie (postazioni di lavoro per dipendente, percentuale di postazioni di lavoro in rete locale), al personale (percentuale di addetti IT sul totale), alla spesa (percentuale della spesa informatica sul budget totale).


		Strumenti di monitoraggio	Indicatori	Frequenza	Attori principali
 Finlandia	ICT status	Viene pubblicato il report <i>Information Technology within the government</i>	Vengono fornite informazioni statistiche sulla spesa totale IT, sul personale IT, sulle attrezzature IT e sulla gestione delle informazioni nelle agenzie governative.	annuale	Il Ministero delle Finanze pubblica il report; i dati sono poi analizzati dal <i>TIEKE Finnish Information Society Development Center</i>
	E-gov	Sono stati pubblicati i report sui risultati del progetto JUNA conclusosi nel dicembre 2001	Dati non disponibili	annuale	La <i>Public Administration Development Unit</i> è l'unità che avrà il compito di portare avanti i risultati del progetto JUNA
	Soc. Inform.	Nel 2000 è stato pubblicato il report <i>Finland as an information society</i> , e nel 2001 il suo aggiornamento	Dati non disponibili	Dati non disponibili	L' <i>Information Society Advisory Board</i> pubblica il report.


Legenda:


ICT status. : monitoraggio relativo allo stato di informatizzazione della Pubblica Amministrazione


E-gov: monitoraggio relativo all'e-government


Soc. Inform.: monitoraggio relativo alla Società dell'Informazione

		Strumenti di monitoraggio	Indicatori	Frequenza	Attori principali
 Danimarca	ICT status	<p>Sono stati pubblicati 2 Report sullo stato dell'informatizzazione nel governo centrale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Data security in Denmark, (2002)</i> • <i>the Internet and the public sector (2000)</i> 	Dati non disponibili	annuale	Il Ministry of Finance , il Danish Government IT Security Council, il Ministry of Education, il Ministry of Information Technology and Research e altri
	E-gov	<p>Sono state sviluppate linee guida per la misurazione dell'ampiezza dell'offerta dei servizi di e-government.</p> <p>Il 1° monitoraggio nell'Ottobre 2002.</p>	<p>Le aree di misurazione sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cooperazione nelle funzioni amministrative • cooperazione nei servizi digitali • cambiamenti nei processi di lavoro avvenuti a seguito dei progetti di informatizzazione • comunicazione esterna • servizi on line • sicurezza IT 	Dati non disponibili	Dati non disponibili

		Strumenti di monitoraggio	Indicatori	Frequenza	Attori principali
 Francia	Soc. Inform.	<p>Sito dedicato al monitoraggio dello sviluppo della Società dell'Informazione http://www.internet.gouv.fr</p>	Dati non disponibili	aggiornamento costante	Il sito è a cura dei <i>Servizi dell'Informazione</i> del Primo Ministro
	Soc. Inform./ ICT Status/ E-gov	<p>Il "<i>Tableau de bord d'avancement du programme gouvernemental pour la société de l'information</i>" monitora: le politiche d'innovazione nel paese, gli obiettivi del PAGSI e i progetti in corso le risorse umane, tecnologiche, finanziarie</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La diffusione di Internet nell'amministrazione dello stato (n° dei siti pubblici, n° medio di accessi ai siti, etc); 2. l'accessibilità via internet dell'amministrazione (% personal computer con accesso email sul totale); 3. la disponibilità on line dei moduli (n° dei formulari disponibili su siti web); 4. la disponibilità di tecnologie nell'amministrazione (n° postazioni di lavoro, % postazioni in LAN). 	trimestralmente	La <i>Délégation Interministérielle à la Réforme de l'Etat</i> (DIRE) redige il Tableau

		Strumenti di monitoraggio	Indicatori	Frequenza	Attori principali
 Olanda	E-gov	<p>Nel Report "<i>Rapportage ICT-Toets Pijler E: stand van zaken elektronische overheid</i>" <i>Rapportage ICT-Toets Pijler E: stand van zaken elektronische overheid</i>" (2002) è stato definito un modello di monitoraggio dell'e-government in Olanda che utilizza parametri diversi da quelli finora presi in considerazione negli studi di benchmarking a livello europeo.</p>	Dati non disponibili	Dati non disponibili	Il Ministry of Economic Affairs and the Ministry of Interior

		Strumenti di monitoraggio	Indicatori	Frequenza	Attori principali
 rmania	Soc. Inform.	Report sullo stato di attuazione dei programmi per lo sviluppo della Società dell'Informazione e per la riforma della PA.	Dati non disponibili	Dati non disponibili	Il Ministro degli Interni
	E-gov	In tema di e-government vengono pubblicati report. L'ultimo risale al dicembre 2002.	Dati non disponibili	annuale	Il Ministro degli Interni

		Strumenti di monitoraggio	Indicatori	Frequenza	Attori principali
 Regno Unito	E-gov	un Annual Report e Monthly Reports	Dati non disponibili	annuale e mensile	Office of eEnvoy eMinister
		le schede sull'attuazione dei progetti	Dati non disponibili	mensile	Referente di progetto
		ESD (Electronic Service Delivery): report sullo stato di erogazione di 581 servizi.	Dati non disponibili	semestrale	Dipartimento referente
		Le schede servizio, contenenti per ciascuno dei 581 servizi, indicazioni del dipartimento, la data di attivazione, la tipologia, il canale	Dati non disponibili	Dati non disponibili	Dati non disponibili



Spagna

	Strumenti di monitoraggio	Indicatori	Frequenza	Attori principali
ICT status	Informe Reina, metodologia standardizzata, per monitorare l'informatizzaz. dell'amministrazione generale dello Stato. I dati sono richiesti alle unità organizzative dell'amministrazione centrale tramite un questionario indirizzato ai funzionari responsabili del coordinamento informatico nelle diverse strutture.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tecnologie: postazioni di lavoro per dipendente, percentuale di postazioni di lavoro in rete locale, 2. Personale: percentuale di addetti IT sul totale 3. Spesa: percentuale della spesa informatica sul budget totale. 	biennale	Il Consejo Superior de Informatica.
ICT status	Informe Iria, per monitorare l'informatizzaz. dell'amministrazione regionale e locale	Dati non disponibili	biennale, ma ad anni alterni rispetto a Informe Reina	Il Consejo Superior de Informatica.
E-gov	Informe anual de evaluacion sullo stato di attuazione dei principali progetti di e-government dei Ministeri	Dati non disponibili	annuale	Il Comision Interministerial para la sociedad de la Informacion
E-gov	Informe de progreso è costituito da tabelle con dati sullo stato di attuazione dei progetti classificati come in studio, in realizzazione, in esercizio.	Dati non disponibili	trimestrale	Il Grupo di seguimiento, formato da un responsabile per ciascuna amministrazione coinvolta
E-gov	Il database dei progetti: monitoraggio continuo da parte dei singoli ministeri dell'attuazione dei progetti	Dati non disponibili	aggiornamento costante	I singoli Ministeri



Stato dei servizi online e dei sistemi

Stato dei Servizi (1)

➤ *Stati di implementazione dei piani di e-government differenziati a livello europeo*

- I piani di e-gouvernement sono ancora differenziati a livello europeo, almeno per quanto riguarda la comunicazione dei risultati ottenuti da parte dei governi. Alcuni paesi focalizzano molto la loro comunicazione sul raggiungimento degli indicatori di eEurope (es. Spagna), altri sul ritorno in termini di risparmi (es. UK).

- Non esistono strumenti omogenei di monitoraggio a livello europeo per poter effettuare benchmarking di performance precisi

- Per quanto riguarda il numero di connessioni ai siti di e-government: i risultati di tutti paesi europei sono tutti superiori al 40% con incrementi significativi dal 2001 al 2002.

La Danimarca è stato il Paese Europeo che ha registrato il maggior numero di connessioni ai siti di e-government mentre la Francia ha subito il maggiore incremento tra il 2001 e il 2002 (+10 punti percentuali).

to dei servizi (2)

➤ **Risultati soddisfacenti e simili sul benchmarking eEurope sui servizi online**

- La Commissione Europea ha analizzato i dati relativi alla *percentuale di 20 servizi pubblici disponibili online*.

Nell'ambito dei 20 servizi pubblici sono stati creati 4 cluster:

- ✓ *servizi income generating* che comportano un flusso finanziario dai cittadini e dalle imprese verso il governo
- ✓ *servizi di registrazione* (ad esempio, registrazione di una nuova società, cambio di indirizzo, etc)
- ✓ *imposte e contributi* (ad esempio, la dichiarazione IVA)
- ✓ *permessi e licenze* (ad esempio, il permesso per costruire)

- E' stato analizzato il punteggio di ciascun cluster (come media delle percentuali on line dei singoli servizi del cluster), a livello europeo e a livello di singolo Paese, e sono stati messi in evidenza i servizi che hanno ottenuto il punteggio più alto.

- Il Benchmarking eEurope 2002 sui servizi online non evidenzia differenze notevoli tra paesi.

- livelli soddisfacenti per il numero di servizi messi online in quasi tutti paesi europei. Risultati perfino eccellenti (% servizi online compresi tra l'80% e il 100%) per il set di servizi di *income generating*. *Esempio inglese : nel 2002 più del 50% dei servizi del governo centrale sono online, il 73% è previsto nel 2003, i servizi saranno online nel 2005.* A livello di singolo Paese, il cluster relativo ai *servizi income-generating* è anche quello nell'ambito del quale alcuni Paesi europei (Danimarca, Italia e Francia) hanno ottenuto il

Stato dei Sistemi

➤ **Infrastrutture di base completate nei vari paesi europei**

Ormai le infrastrutture di base in tutti i paesi sono arrivati a completamento in termini di PCs, Postazioni di lavoro, Reti delle Amministrazioni, Connettività delle Postazioni di lavoro, reti inter-amministrative

In Europa :

- più dell'80% dei dipendenti pubblici è dotato di una postazione di lavoro
- più del 65% delle postazioni di lavoro ha accesso ad Internet
- più del 70% delle postazioni di lavoro ha l'e-mail



La Finlandia è il Paese europeo con il più alto rapporto tra PdL e dipendenti pubblici: 1,21 per ciascun dipendente pubblico e con il più alto numero di PdL della Pubblica Amministrazione *connesse ad Internet (92%) e con e-mail (88%)*.



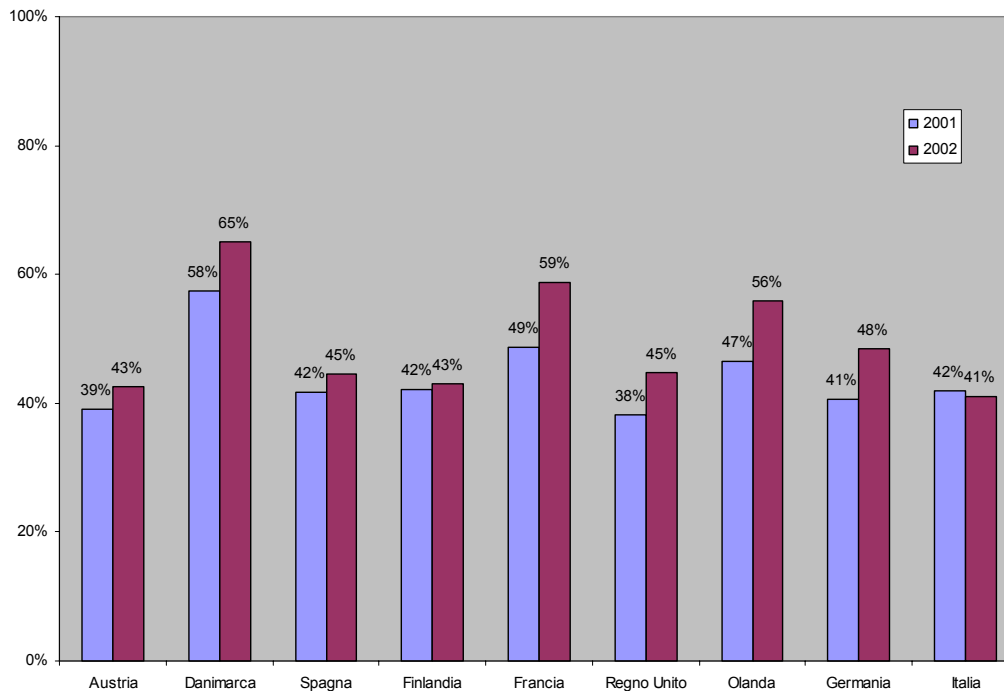
La Spagna quello con il più basso rapporto tra PdL e dipendenti pubblici : solo il 55% dei dipendenti pubblici è dotato di una postazione di lavoro. E presenta anche il più basso numero di PdL della Pubblica Amministrazione *connesse ad Internet (16%) e con e-mail (33%)*.

Stato dei servizi e dei sistemi: scheda di sint

I Paesi europei hanno ottenuto percentuali, relative alle connessioni ai siti di e-government, superiori al 40% con incrementi significativi dal 2001 al 2002.

La Danimarca è stata il Paese Europeo che ha registrato il maggior numero di connessioni ai siti di e-government, ma la Francia ha subito il maggiore incremento tra il 2001 e il 2002 (+10 punti percentuali).

In base ad uno studio del *National Statistics* del 2002 che ha segmentato gli utenti in *famiglie e imprese*, emerge che sono queste ultime ad accedere maggiormente ai siti di e-government.



Fonte: European Commission

Lo stato dei servizi online: scheda di sint

A livello europeo, il cluster che ha ottenuto la migliore performance in termini di percentuale di servizi pubblici disponibili on line, è quello relativo ai *servizi income-generating* e ragionando a livello di singolo Paese, è l'unico cluster nell'ambito del quale alcuni Paesi europei (Danimarca, Italia e Francia) hanno ottenuto il 100% .

A livello europeo, i servizi che hanno raggiunto un punteggio superiore all'80% sono: *dichiarazione IVA*, *contributi sociali per i dipendenti* e *cerca lavoro*.

Cluster	Il punteggio medio di cluster a livello europeo	I servizi del cluster con i punteggi più alti a livello europeo	Il punteggio medio di cluster a livello di Paese
Servizi income-generating	Il punteggio medio di cluster (come media dei punteggi dei servizi del cluster) = 79%	I servizi che hanno ottenuto il punteggio più alto sono <i>dichiarazione IVA</i> (88%) e <i>contributi sociali per i dipendenti</i> (87%)	Italia, Danimarca e Francia hanno ottenuto il 100%, mentre gli altri Paesi hanno ottenuto un punteggio tra l'80% e il 100%
Servizi di registrazione	Il punteggio medio di cluster (come media dei punteggi dei servizi del cluster) = 53%	I servizi che hanno ottenuto il punteggio più alto sono <i>acquisizione dati statistici</i> (74%) e <i>registrazione di una nuova società</i> (67%)	I Paesi europei si possono suddividere in 2 gruppi : la metà si colloca nel range 60-80%, l'altra nel range 20-40%.
Imposte e contributi	Il punteggio medio di cluster (come media dei punteggi dei servizi del cluster) = 48%	I servizi che hanno ottenuto il punteggio più alto sono <i>cerca lavoro</i> (85%) e <i>public procurement</i> (54%)	Ad eccezione della Danimarca (70%) e del Regno Unito (60%), la maggior parte dei Paesi europei ha ottenuto un punteggio inferiore al 50%
Permessi e licenze	Il punteggio medio di cluster (come media dei punteggi dei servizi del cluster) = 41%	I servizi hanno ottenuto un punteggio inferiore o uguale al 50%	I Paesi Europei hanno ottenuto un punteggio inferiore o uguale al 50%



Cooperazione ICT a livello europeo

➤ ***Forte impulso dalla Commissione Europea per orientare e omogeneizzare la ricerca e l'implementazione dei progetti ICT nelle Pubbliche Amministrazioni a livello europeo***

▪ **nel quadro del Sesto Framework si fa riferimento a :**

- ✓ nuovi strumenti per la cooperazione a livello locale e regionale (“Integrated Projects” e “Networks of Excellence”)
- ✓ cooperazione a livello di amministrazioni centrali sui progetti più importanti tramite IDA
- ✓ integrazione e concentrazione degli sforzi e delle risorse a livello europeo
- ✓ numero ridotto di obiettivi strategici
- ✓ numero ridotto di bandi di gara (3 in un periodo di 2 anni)

▪ **Ruolo chiave del Directorate C a sostegno dell'ICT in Europa**

Mission Statement :

- ✓ Sviluppare i componenti e i sistemi della nuova generazione dell'ICT in Europa
- ✓ Applicare l'ICT nelle aree salute, trasporti, ambiente e governo

Obiettivi strategici :

- ✓ Alcuni Obiettivi strategici del Directorate C sono specifici per il sostegno dell'ICT nella Pubblica Amministrazione. Le aree di sviluppo sono: “Networked businesses & governments”, “Sicurezza trasporti terrestri e aerei” “eHealth” e “e-learning”

➤ ***Forte impulso dalla Commissione Europea per orientare e omogeneizzare la ricerca e l'implementazione dei progetti ICT nelle Pubbliche Amministrazioni a livello europeo***

▪ **Una struttura dedicata all'E-Government: l'unità C6**

L'unità C6 "e-Government", in seno al Directorate C cura specificamente gli aspetti di ICT nella Pubblica Amministrazione con un team dedicato. I suoi obiettivi sono :

- ✓ Snellire le amministrazioni, ridurre costi, migliorare la performance
- ✓ Migliorare l'interazione con cittadini
- ✓ Promuovere piattaforme di e-government aperte, sicure, interoperabili e riconfigurabili
- ✓ Promuovere applicazioni e servizi multimodali che integrano diversi canali di comunicazione
- ✓ Promuovere nuovi servizi online locali e nazionali
- ✓ Proteggere il patrimonio pubblico, preservare il knowledge istituzionale e governativo
- ✓ Capitalizzare le tecnologie e le esperienze di eBusiness

▪ **Un action plan specifico a livello europeo: l'Action Plan eEurope 2002 e 2005**

- ✓ Lo scopo dell'Action Plan è di:
- ✓ Ridurre le barriere di interoperabilità per i servizi
- ✓ Supportare i servizi pubblici interattivi
- ✓ Promuovere lo sviluppo dell'eProcurement

➤ ***Maggior collaborazione tra enti privati e pubblici a livello europeo su problematiche ICT comuni : un esempio di progetto integrato a livello europeo***

• Grande diversità di progetti locali, nazionali e europei. Maggiore collaborazione tra enti privati e pubblici a livello europeo su problematiche ICT comuni.

• **Il progetto Clip Card**

E' un progetto che ha per oggetto una smart card per la rilevazione e gestione delle contravvenzioni al Codice della strada.

I comuni di Torino, Ventimiglia e Cannes sono i comuni pilota per la sperimentazione del nuovo sistema Clip Card, che dura 6 mesi a partire dal 1 gennaio 2003. (successivamente il sistema verrà esteso per ulteriori test a molte città in Francia e Italia).

Il nuovo sistema permette di sostituire le contravvenzioni con smart card predisposte per essere fissate sul tergicristallo delle vetture.

L'agente verbalizzante inserisce i dati della violazione su terminali portatili ed i dati sono trasmessi istantaneamente tramite il terminale Gps alla centrale operativa che elabora i dati e calcola l'importo della multa.

La persona multata può regolare la sanzione amministrativa con carta bancaria, assegno, contante o carta bancaria presso Vigili Urbani, banca o posta.

I vantaggi della smart card sono:

- ✓ riduzione dei documenti cartacei
- ✓ velocizzazione dei processi
- ✓ riduzione dei costi

In futuro, si prevede di inserire ulteriori funzioni: la possibilità di verificare che si tratta di veicoli rubati, di richiedere la rimozione dei veicoli, etc..



**2 temi comuni a livello europeo:
l'e-procurement e la firma elettronica**

➤ Strategie simili

Tutti i Paesi Europei hanno implementato o stanno implementando un sistema di e-procurement. Si tratta di sistemi che prevedono, come *servizio di base*, la possibilità per i vari organi della Pubblica Amministrazione di acquistare i prodotti di cui hanno bisogno, attraverso un catalogo online.

➤ Esistenza di organismi dedicati

In tutti i Paesi Europei esiste un organismo specifico che dà forte impulso all'e-procurement attraverso progetti innovativi. Il compito di tale organismo è di fornire linee guida ai vari organismi pubblici per la gestione dell'e-procurement.

A tale organismo viene attribuito un budget dedicato a cui contribuisce di solito il solo governo centrale, mentre in Danimarca anche le autorità locali. Il "National Procurement Ltd" danese, infatti, è finanziato per il 55% dal Ministero delle Finanze, per il resto dall'Associazione Nazionale delle Autorità Locali.

➤ Una Best Practice : Il caso finlandese

Il sistema di e-procurement considerato dalla Commissione Europea come il più avanzato, è il portale finlandese SENTTERI, in quanto:

- copre l'intero processo di procurement
- fornisce assistenza alle autorità nella redazione del bando di gara e nella scelta dei criteri di valutazione dei prezzi.
- permette alle autorità di accedere ai cataloghi dei fornitori e gestisce gli ordini e il delivery
- gestisce la fase logistica: quando un'offerta è stata assegnata e i fornitori hanno notificato al cliente che la loro parte dell'ordine è pronta, l'informazione è inviata alla compagnia di trasporti Schenker
- ha un sistema elettronico per l'amministrazione finanziaria e la gestione dei pagamenti. Esso trasmette ordini, pagamenti, e fatture elettronicamente.

- In generale il quadro legislativo non è definito in maniera molto chiara dalle nazioni: il recepimento della Direttiva 1999/93/CE, infatti, non sempre è stato seguito da decreti di attuazione che permettano l'attuazione della normativa di recepimento
- Del resto la presenza di un definito quadro normativo non è l'unica condizione di un avanzato stato di diffusione della firma digitale: in Finlandia, che ha recepito la normativa comunitaria solo nel 2003, il primo progetto PKI è partito nel 1997 e nel 1999 già esisteva una smart card.
- Un forte ostacolo alla diffusione della firma digitale è il costo elevato delle attrezzature necessarie, per cui sono sicuramente più agevolate le nazioni che dispongono di maggiori risorse in questo settore
- Le nazioni in cui più avanzato è lo stato di implementazione della PKI hanno sviluppato un sistema con elementi di forte analogia che vede il ruolo di Certification Authority affidato generalmente in out-sourcing (è il caso di Danimarca, Olanda, Finlandia e Regno Unito); solo in alcuni casi (per esempio in Spagna) viene affidato ad una Pubblica Amministrazione
- Nelle nazioni in cui lo stato di implementazione della PKI è meno avanzato, invece, ancora vivace è il dibattito sul tipo di PKI che intendono creare

Allegato: la firma elettronica (il quadro normativo)

	Recepimento Direttiva 1999/93/CE	Grado di attuazione
Germania	2001 – Law on framework conditions for electronic signatures and amendment of further rules	★ ★
	2002 – Third law to amend legal status on administrative procedures	
Francia	2000 – Law 13 marzo 2000 n. 230	★ ★ ★
	2001 – Decreto di definizione dei requisiti di affidabilità della firma elettronica	
Regno Unito	2000 – Electronic communication Act	★ ★ ★
	2002 – "Electronic Signatures Regulations 2002" avente ad oggetto la supervisione e l'affidabilità delle AC e alla protezione dei dati	
Spagna	2002 – Legge 26 Luglio sulla Firma Elettronica	★ ★ ★



Attività pianificate, ma non ancora cominciate



Attività partite, ma con progressi non ancora visibili/misurabili



Attività partite, con alcuni progressi misurabili già raggiunti

	Recepimento Direttiva 1999/93/CE	Grado di attuazione
Finlandia	2003 – Act on Electronic Signatures	★ ★
Danimarca	2000– Electronic Signature Act	★ ★ ★
Olanda	È prevista entro il 2003 l'adozione di un atto normativo che recepisca la direttiva in tema di firma digitale	★
Austria	1999 – Federal Electronic Signature Act	★ ★ ★



Attività pianificate, ma non ancora cominciate



Attività partite, ma con progressi non ancora visibili/misurabili



Attività partite, con alcuni progressi misurabili già raggiunti

	Stato di avanzamento nella creazione di PKI	Adozione della firma elettronica nei rapporti di/tra le pubbliche amministrazioni
Germania	<p>Per incrementare il grado di sicurezza nello scambio delle informazioni le azioni del Governo si muovono su quattro linee:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Creazione di un adeguato quadro normativo 2. Fornitura alle amministrazioni di tool adeguati (lettori smart card, etc.) 3. Assicurazione di interoperabilità 4. Garanzia di uniformità degli organismi di certificazione 	<p>Obiettivo : diffondere l'uso della firma elettronica qualificata (3° tipo) per elevare il livello di sicurezza nello scambio delle informazioni. L'ordinamento tedesco prevede 4 tipi di firma digitale, corrispondenti a 4 diversi livelli di sicurezza.</p> <p>L'applicazione utilizzata sarà SPHINX, il cui test è in corso.</p> <p>Più di 200.000 membri di staff dei Ministeri beneficiano del servizio di firma digitale.</p>
Francia	<p>Emissione di misure inerenti la validazione degli accordi di riconoscimento delle PKI dei diversi ministeri, le autorità di certificazione, procedure elettroniche di controllo della firma digitale</p>	<p>Sono in corso test di utilizzo della firma digitale nell'intranet dell'Amministrazione (AdER)</p>
Regno Unito	<p>Gli indirizzi di sviluppo delle PKI seguono due filoni</p> <p>Government-to-Business</p> <p>Government-to-Citizens</p>	<p>Al momento nessuna amministrazione risulta registrata presso l'HMG root Authority,, l'autorità incaricata della certificazione dei "Departmental Public Key Infrastructures"</p>
Spagna	<p>Le azioni del Governo spagnolo sono mosse dall'esigenza di promuovere l'uso della firma elettronica nella maggior parte dei settori possibile. Per ora particolarmente diffuso è l'utilizzo nel settore fiscale e sociale.</p> <p>È in avanzato stato di sviluppo il progetto DNI elettronico gestito dal Ministero del Interior, che prevede la fornitura ai cittadini dei servizi connessi alla firma digitale</p>	<p>Linee di azione</p> <ul style="list-style-type: none"> - creazione di un certificato unico valido per tutte le transazioni - recepimento dei certificati pubblicati dalle amministrazioni regionali e locali - creazione di una carta elettronica avente funzioni di firma e di identificazione da destinare a tutti i dipendenti pubblici <p>Al momento solo lo 0,3% dei dipendenti pubblici è dotato di firma digitale.</p> <p>Inoltre la diffusione della firma è concentrata nel Ministero de Hacienda.</p>

	Stato di avanzamento nella creazione di PKI	Adozione della firma elettronica nei rapporti di/tra le pubbliche amministrazioni
Finlandia	<p>Sin dal Febbraio 1998 il governo ha deciso di utilizzare l'autenticazione elettronica</p> <p>L'utilizzo della carta di identità elettronica è possibile sin dal 2000</p>	<p>Al momento la firma elettronica è utilizzata in particolare per il controllo dell'accesso remoto degli utenti</p> <p>Non è diffuso in maniera uniforme l'utilizzo per lo scambio di e-mail tra le amministrazioni</p>
Danimarca	<p>L'intento dichiarato dall'Amministrazione è quello di fornire un unico tipo di certificato indipendentemente dal tipo di comunicazione: con pubbliche amministrazioni, tra privati</p> <p>Il ruolo di Autorità di Certificazione è stato conferito a soggetti privati. Rispetto alle Autorità di Certificazione è la National Telecom Agency a rivestire un ruolo di Auditor.</p>	<p>L'Autorità fiscale utilizza un software basato sulla firma digitale per condividere le informazioni con i tax auditor locali</p> <p>Al momento solo il 2% dei dipendenti pubblici è dotato di firma digitale</p>
Olanda	<p>Il programma per la realizzazione di un modello di servizi con una PKI affidabile, con diversi livelli di sicurezza tra i diversi organi governativi e con le imprese prende il nome di Taskforce PKIoverheid.</p> <p>È previsto che la diffusione uniforme dell'infrastruttura di comunicazione tra pubbliche amministrazioni e cittadini venga completata entro il 2006.</p>	
Austria	<p>La Citizen Card, nata come carta connessa all'accesso ai servizi sanitari, è stata integrata a partire dal 2000 con la firma elettronica, comprendendo così tre applicativi</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Social Security Card ➤ firma elettronica ➤ Info boxes, ossia una serie di servizi accessori inseriti a scelta <p>Si prevede che entro la fine del 2003 la copertura della Citizen Card superi quella delle carte di credito.</p>	Dati non disponibili

Il caso finlandese

Nonostante la legge che recepisce la Direttiva Comunitaria sia recentissima, la Finlandia è stata uno dei primi Paesi ad lanciare progetti pilota sull'utilizzo della firma digitale :

- i primi progetti pilota sull'utilizzo dell'ID digitale risalgono al 1998 e utilizzavano un sistema basato su codice PIN. Successivamente si è passati all'uso della chiave biometrica, utilizzata per firmare dichiarazioni dei redditi e richieste previdenziali

Obiettivo: ottenere che entro il 2001 la maggior parte dei documenti provenienti da enti pubblici fossero firmati elettronicamente

Ciononostante

- nel 2001 le postazioni delle pubbliche amministrazioni dotate di lettore di smart card erano solo l'1,6% del totale
- L'introduzione della carta di identità elettronica è stata complicata anche dalla difficoltà di integrazione con altri sistemi, in particolare dalla scarsa compatibilità dei software di posta elettronica con quelli specifici per la firma digitale.



Allegato 1 : Definizioni

Strategia nazionale ICT: l'insieme delle politiche ICT e dei piani di sviluppo e mantenimento delle infrastrutture e dei servizi delle amministrazioni dello stato. In termini di monitoraggio dei sistemi e servizi si fa riferimento al **ICT status della Pubblica Amministrazione inteso come stato di informatizzazione della Pubblica Amministrazione**.

e-government (traduzione: governo elettronico): applicazione delle nuove tecnologie della comunicazione (Ict), tra cui Internet, alla gestione del rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione allo scopo di snellire le procedure burocratiche fornendo servizi e informazioni on line.

-In senso stretto, l'e-government modifica il rapporto tra gli utenti (cittadino o impresa) e lo Stato, in quanto utilizza le nuove tecnologie per facilitare lo scambio tra gli utenti e le pubbliche amministrazioni e migliorare il servizio erogato.

-In senso ampio, l'e-government si inserisce nel processo di profonda trasformazione che tutti gli enti pubblici stanno affrontando per ottimizzare, attraverso le nuove tecnologie, l'erogazione dei servizi esistenti, creare nuovi servizi, migliorare la partecipazione del cittadino e la governance.

Società dell'Informazione o come viene chiamata spesso "la nuova economia", utilizza le tecnologie digitali per rendere più economico e più facile l'accesso, l'elaborazione, la memorizzazione e la trasmissione delle informazioni. In tale termine si fa riferimento allo sviluppo dell'ICT e al suo impatto sulla vita istituzionale, politica, economico-sociale.