



2° incontro nazionale dei Centri Regionali di Competenza

Indicatori sulla società dell'Informazione in Europa: esperienze e tendenze

a cura di :

Gabriella Cattaneo, Databank Consulting - progetto IST-UE SIBIS

Roma, 24-25 luglio 2002



Sommario

- **Davvero non è successo nulla?**
- **La Network Society**
- **Il ruolo dell'e-government**
- **e-Europe 2005**
- **Lo sviluppo dell'e-government in Europa: l'indagine UE**
- **Lo studio Accenture**
- **Cosa pensano gli utenti: lo studio Sibus**
- **Verso un osservatorio dell'e-government**

**The Great Telecom
Crash**

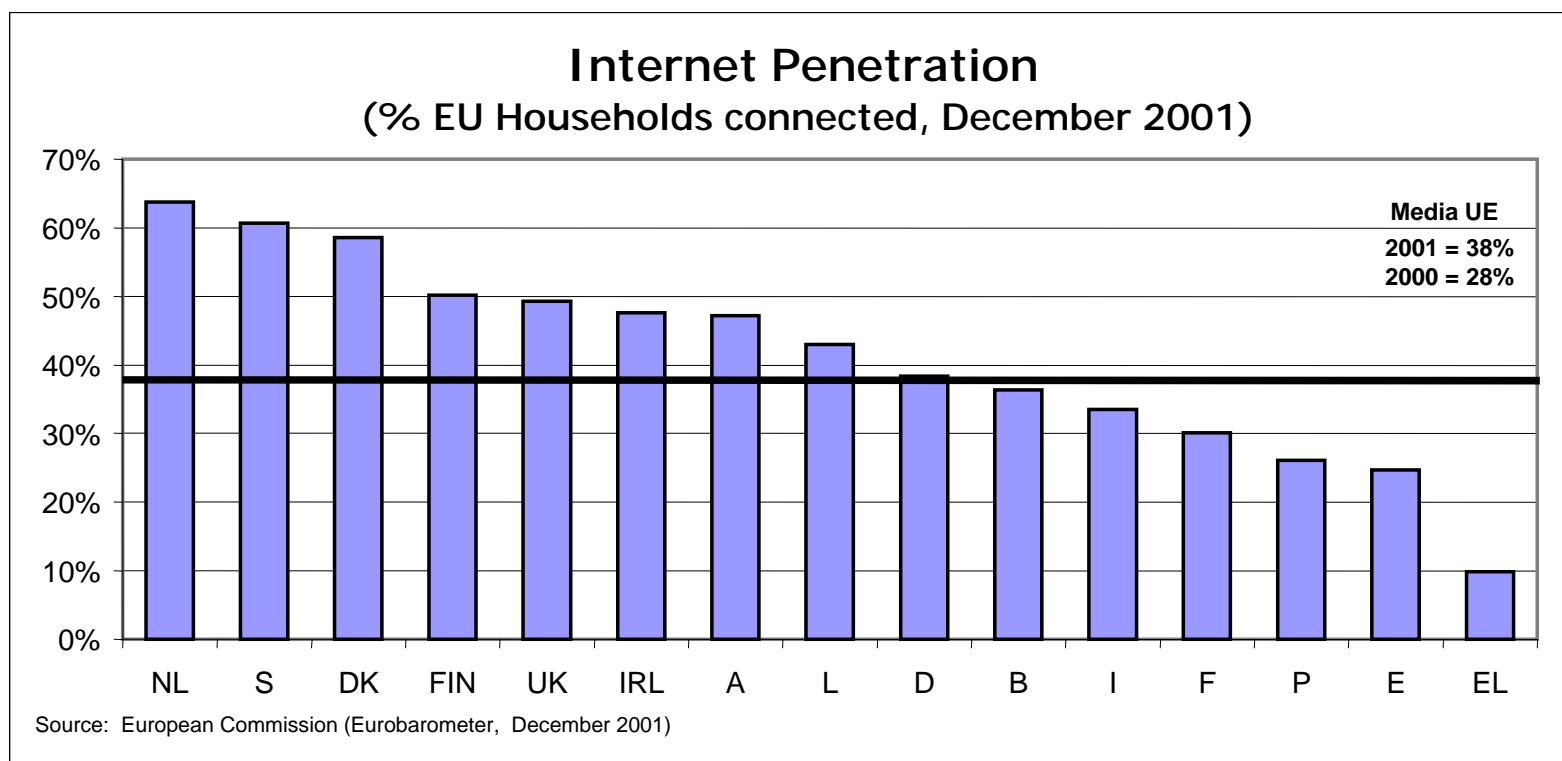
**La disfatta delle
dot-com**

**Davvero non è
successo nulla?**

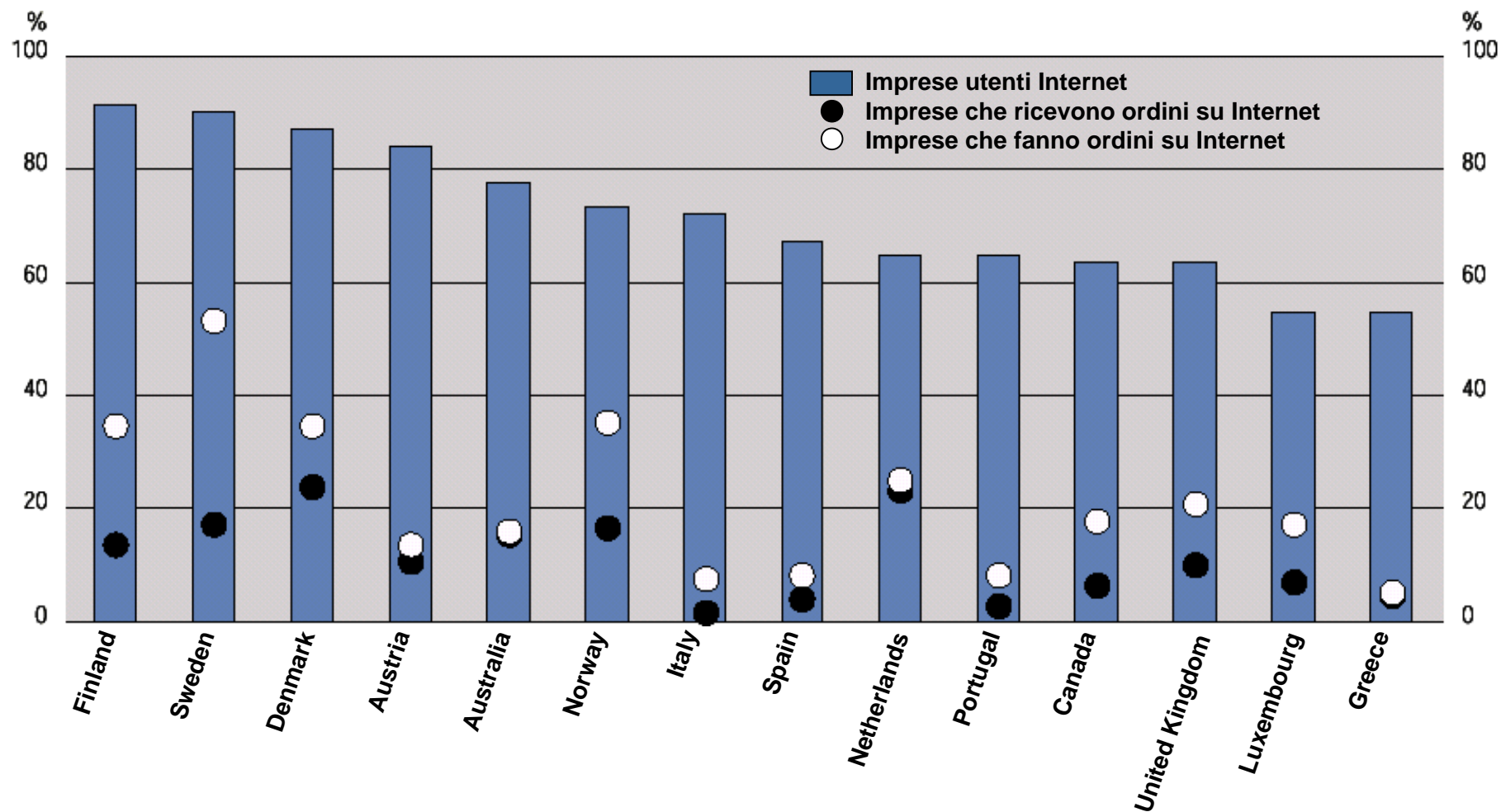
**Lo scoppio della
bolla Internet**

**La New Economy
solo un'invenzione
dei media...**

Gli utenti Internet non sono mai stati così numerosi ...

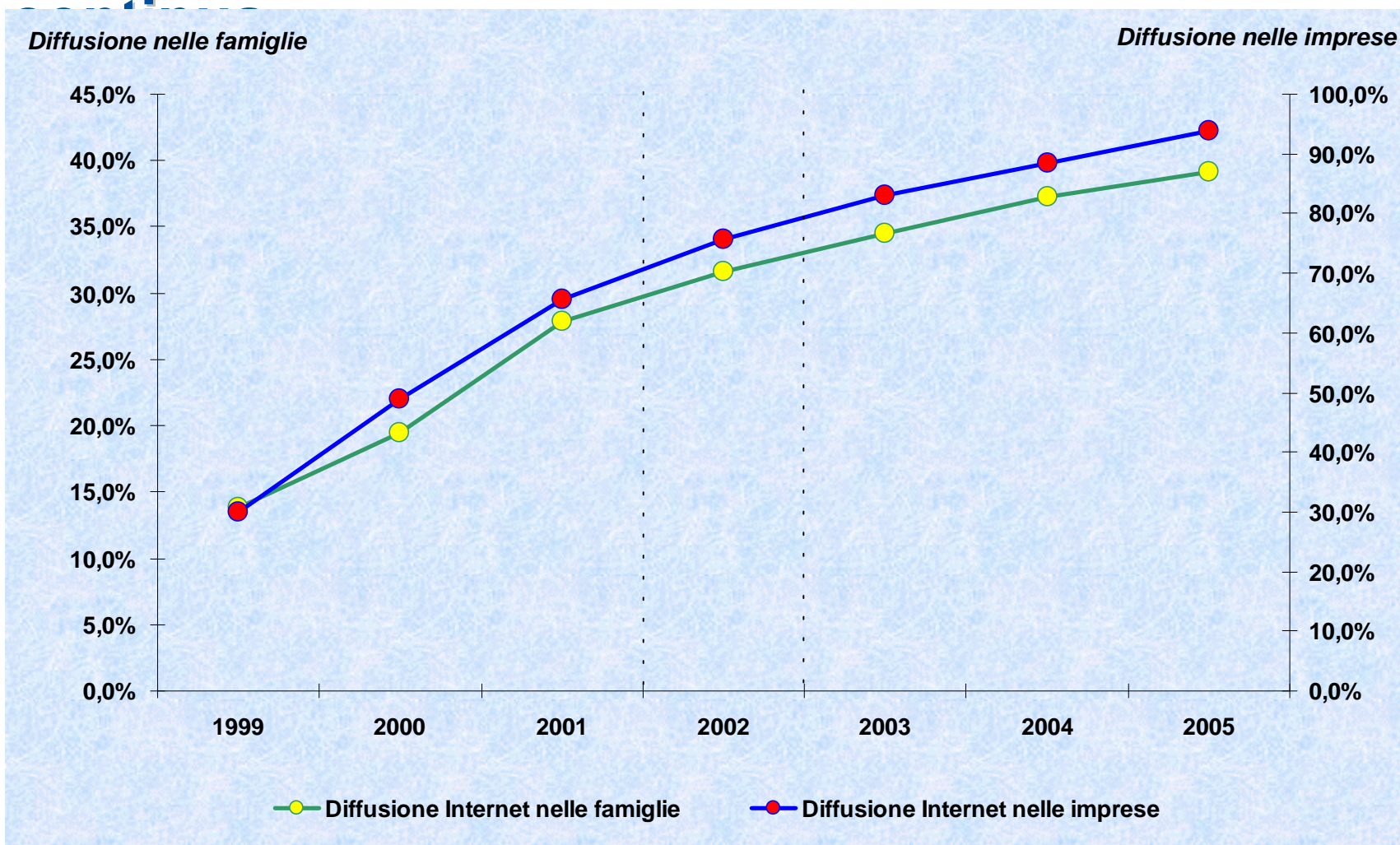


Quota di imprese (con 10 addetti e oltre) che usano Internet per comprare o vendere, 2000



Nota: = % di imprese con 10 addetti e oltre; il survey ha coperto diversi settori per diversi paesi
 Fonte: OECD-IT Outlook, 2002, Eurostat Pilot Survey

Anche in Italia la crescita di Internet



(*) UNIVERSO FAMIGLIE = 21.503.088 famiglie UNIVERSO BUSINESS = 3.731.279 imprese
Fonte: Databank Consulting, 2002

La Network Society è la struttura sociale dell'età dell'informazione (Manuel Castells)

- **L'intreccio delle reti di relazioni basate sulle tecnologie dell'informazione cambia la natura dei rapporti e quindi della società:**

in economia (rapporti di produzione)

in politica (rapporti di potere)

nella sfera culturale-personale (rapporti di esperienza)

- **Insieme costituiscono la nuova cultura della Virtualità Reale dove i simboli sono la realtà e il tempo e lo spazio sono concetti relativi**

La Network economy: Global Informational Capitalism

- **Caratterizzato da innovazione e flessibilità che incrementano produttività e competitività**
- **Popolato da Imprese a Rete che privilegiano adattabilità e coordinamento**
- **Nuova categoria di capitalisti: i capitalisti collettivi che gestiscono il sistema finanziario globale**
- **Nuova polarizzazione del mercato del lavoro fra i lavoratori dell'informazione (che generano e producono conoscenza) e tutti gli altri (flessibili e facilmente sostituibili)**
- **Il rapporto di lavoro diventa individualizzato, atipico e legato al potere contrattuale individuale**
- **Ineguaglianza ed esclusione meccanismi fondamentali**

I nuovi rapporti di potere in politica

Trend:

- **Crisi dello stato nazione: crescente incertezza della sua autorità e legittimazione**
- **Crisi della democrazia politica: incertezza del processo di delega di fronte alla crisi dello stato nazione**
- **I luoghi di decisione del potere si spostano a livello internazionale (mercati finanziari) o regionali/locali**

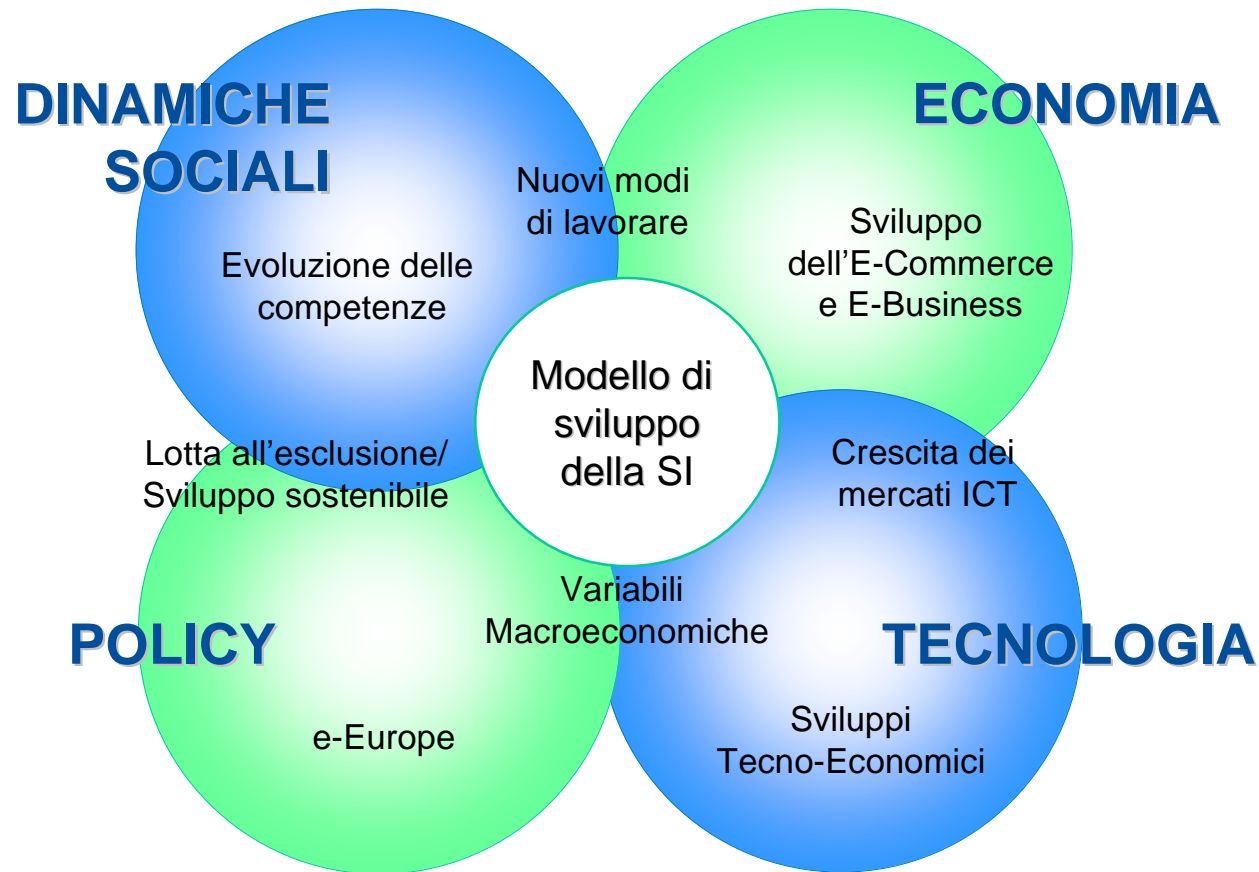
Quindi:

- **La struttura del potere politico diventa una rete di rapporti a geometria variabile, dove istituzioni e gruppi di potere negoziano a vari livelli a seconda del problema da risolvere o della decisione da prendere;**
- **il potere diventa la capacità di implementare le proprie decisioni, spesso attraverso battaglie culturali simboliche combattute nei media**
- **L'Unione Europea è forse il primo esempio di stato a rete: la risposta delle istituzioni politiche alla globalizzazione**

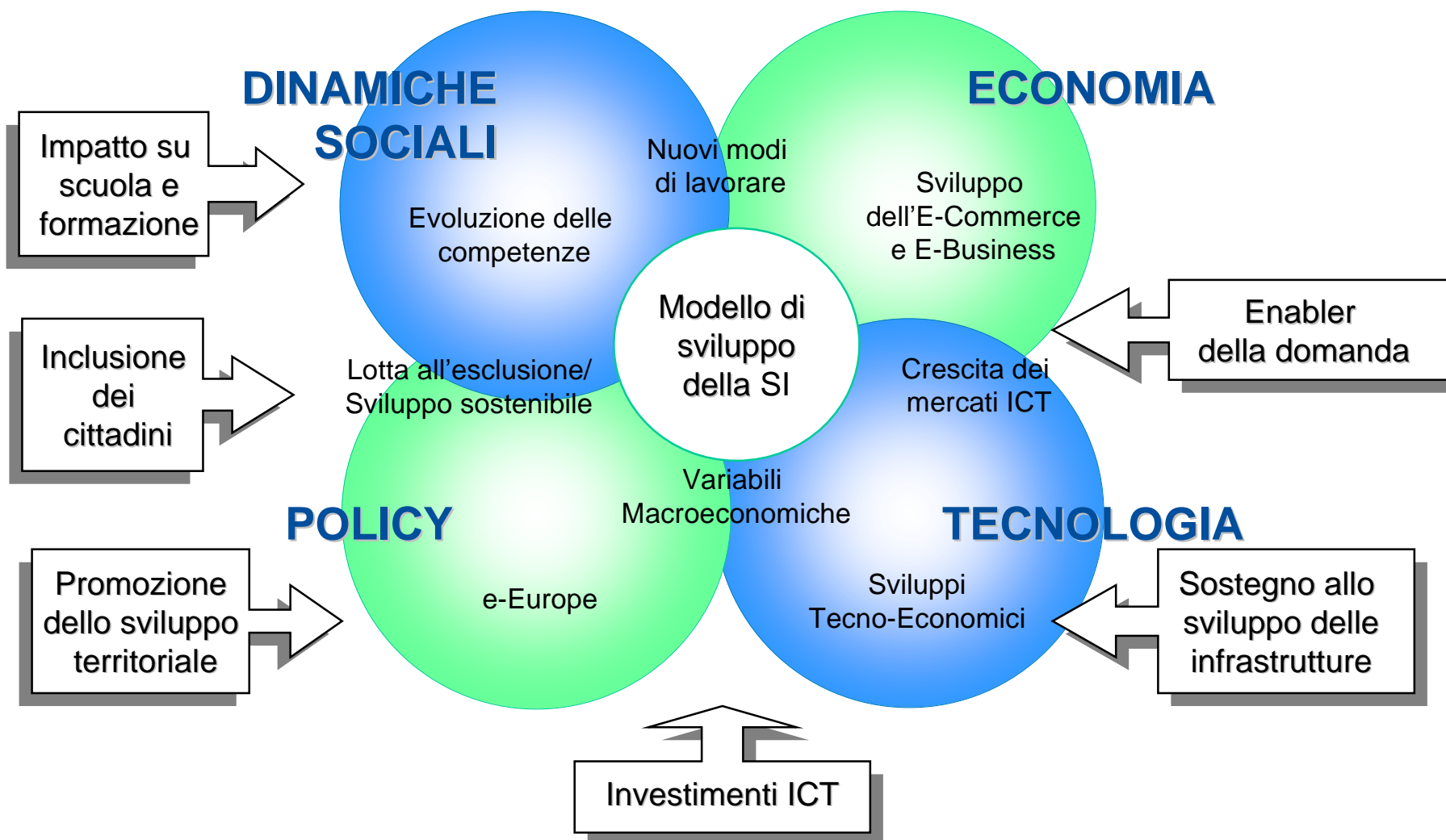
Immagini del futuro

- **Le tecnologie dell'Informazione aumenteranno il loro potere di trasformazione: le reti saranno ovunque (ambient intelligence)**
- **L'economia dell'Informazione maturerà scatenando il pieno impatto della rivoluzione della produttività e dell'organizzazione dell'economia**
- **La globalizzazione continuerà, con una geografia a macchie di leopardo fra luoghi/comunità integrati nelle infrastrutture mondiali dell'informazione e luoghi/comunità escluse**
- **Gli stati-nazione sopravviveranno legati in reti di alleanze e condivisione di poteri a geometria variabile**
- **La politica sarà sempre più locale: i governi locali e regionali prolifereranno puntando su flessibilità e reti**
- **Per gli individui, lo stato d'animo prevalente sarà quello di un "informed bewilderment" - confusione informata**

Lo sviluppo socio-economico della Società dell'Informazione



Il ruolo dell'e-government



eEurope 2005: an Information Society for all

By 2005, Europe should have

- **Modern online public services**
e-government
e-learning services
e-health services
- **A dynamic e-business environment**

and, as an enabler for these

- **Widespread availability of broadband access at competitive prices**
- **A secure information infrastructure**

eEurope 2005: Key Targets for Policy

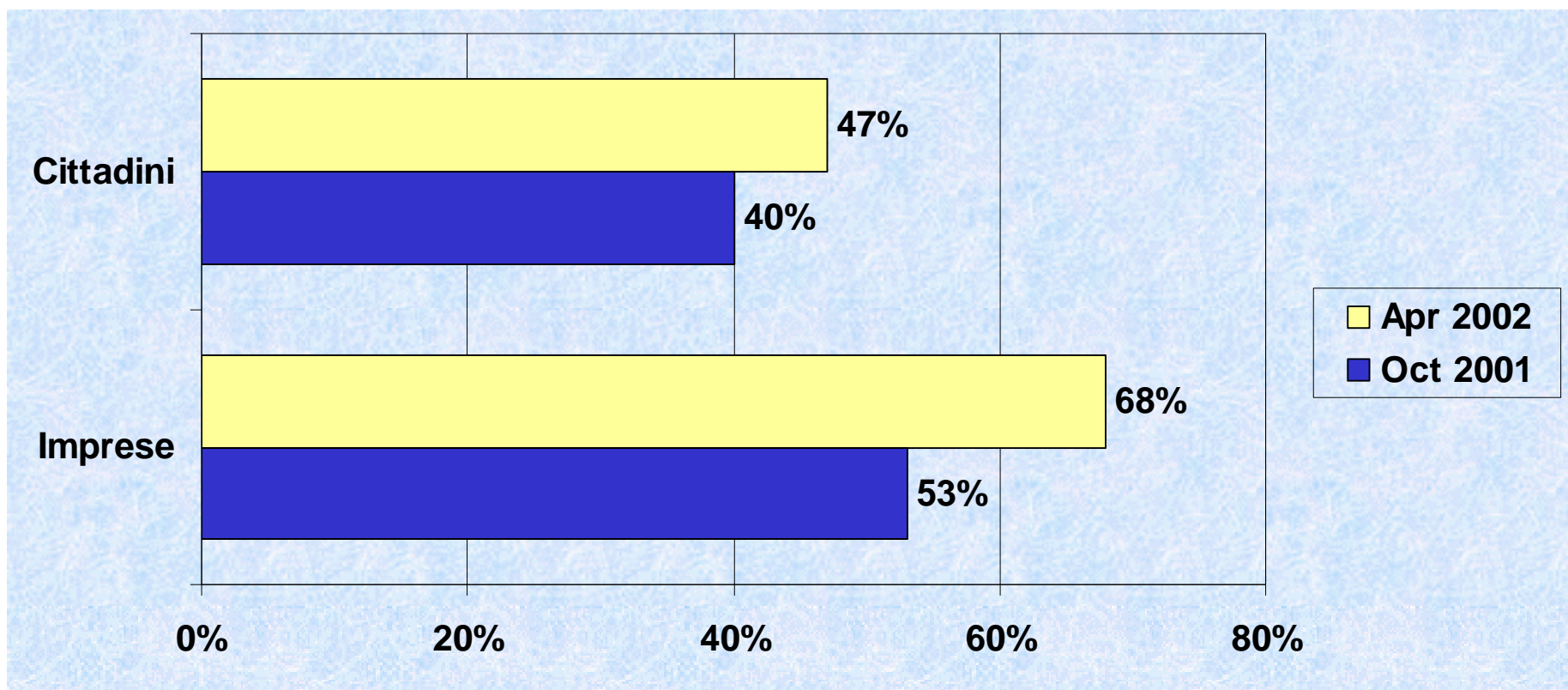
- **Connecting public administrations, schools, health care to broadband**
- **Interactive public services, accessible for all, and offered on multiple platforms**
- **Provide online health services**
- **Removal of obstacles to the deployment of broadband networks**
- **Review of legislation affecting e-business**
- **Creation of a Cyber Security Task Force**

eEurope 2005 - How to achieve targets?

- **Facilitate the exchange of experiences, good practices, demonstration projects, lessons from failures**
- **Benchmark progress made and policies implementation**
- **Coordinate existing policies through a European steering group**

Servizi Pubblici online in Europa: più attenzione alle imprese

Percentuale di servizi pubblici online in Europa

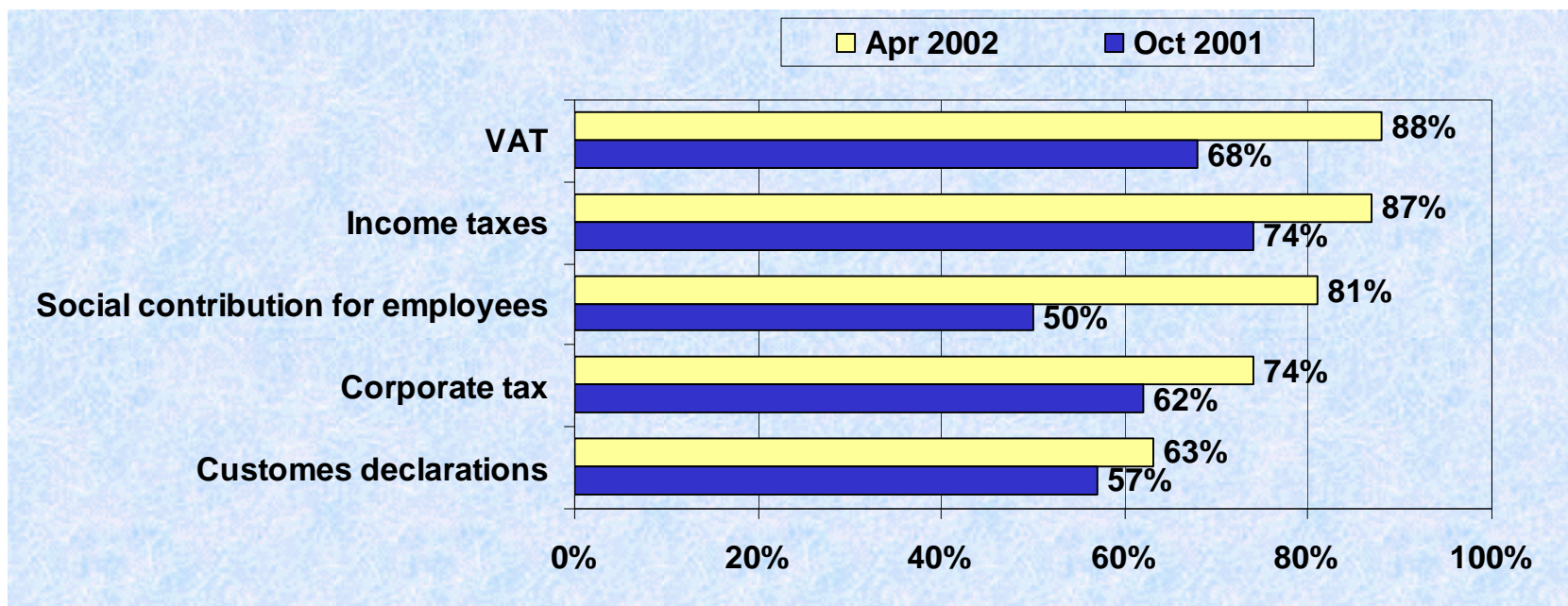


La scala di interattività dei Servizi Pubblici online

Stadio	Intervalli		Definizioni
	Punteggio	Percentuale	
Stadio 0	0-0,99	0%-24%	Nessun sito web/o siti che non rispondono ai criteri successivi
Stadio 1	1-1,99	25%-49%	Presenza di informazione necessaria per ottenere il servizio
Stadio 2	2-2,99	50%-74%	Interazione: possibilità di scaricare o stampare moduli
Stadio 3	3-3,99	75%-99%	Interazione simmetrica moduli elettronici compilabili online
Stadio 4	4	100%	Transazione: servizio gestito interamente online (compresa decisione, notifica, consegna e pagamento se necessario)

Income-generating services

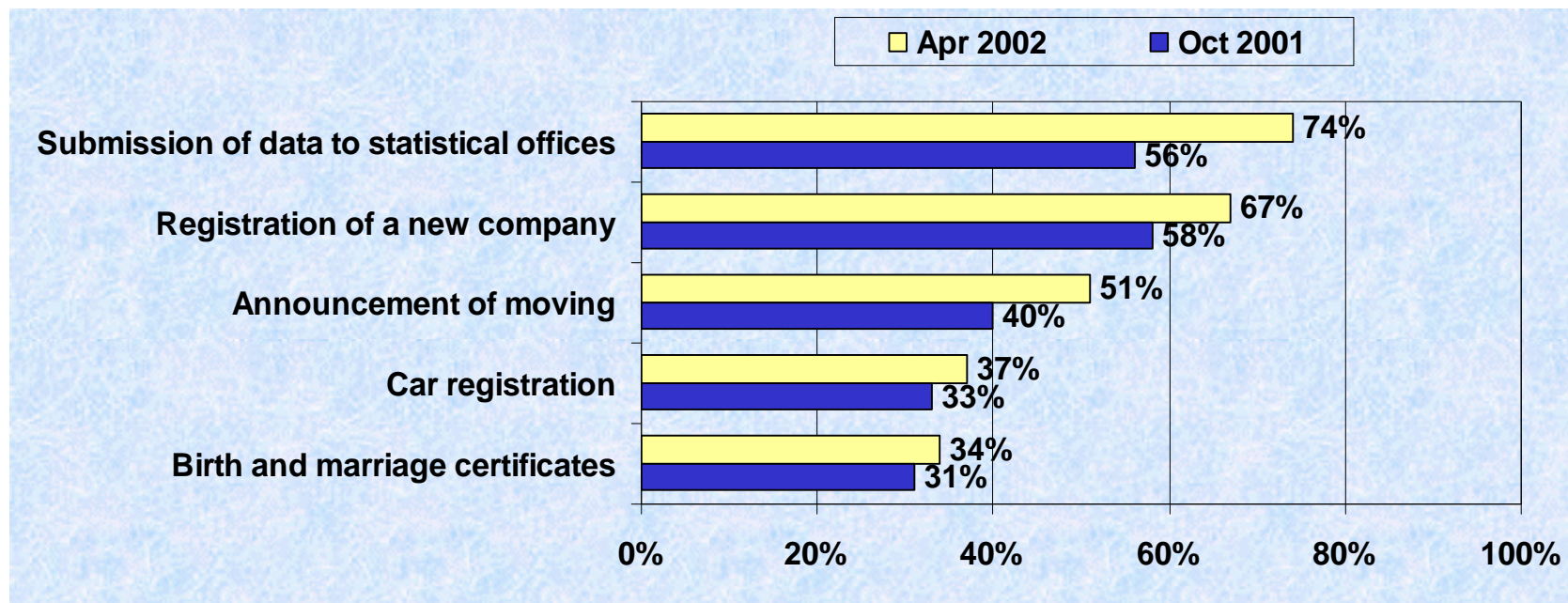
Cluster average: 79% (+17%-points)



Income generating: servizi che implicano flussi finanziari da parte di cittadini e imprese alla PA

Registration

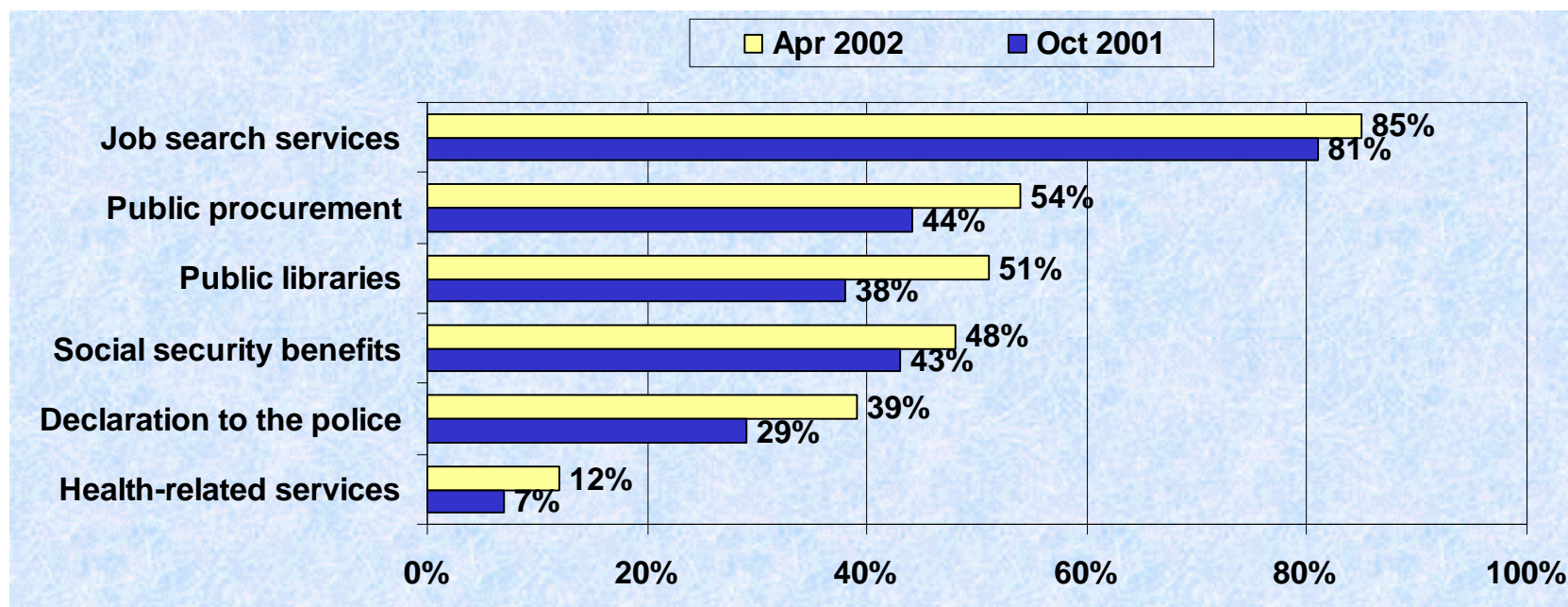
Cluster average: 53% (+9%-points)



Registration: servizi di registrazione di informazioni relativi a persone o cose come conseguenza di obblighi amministrativi

Returns

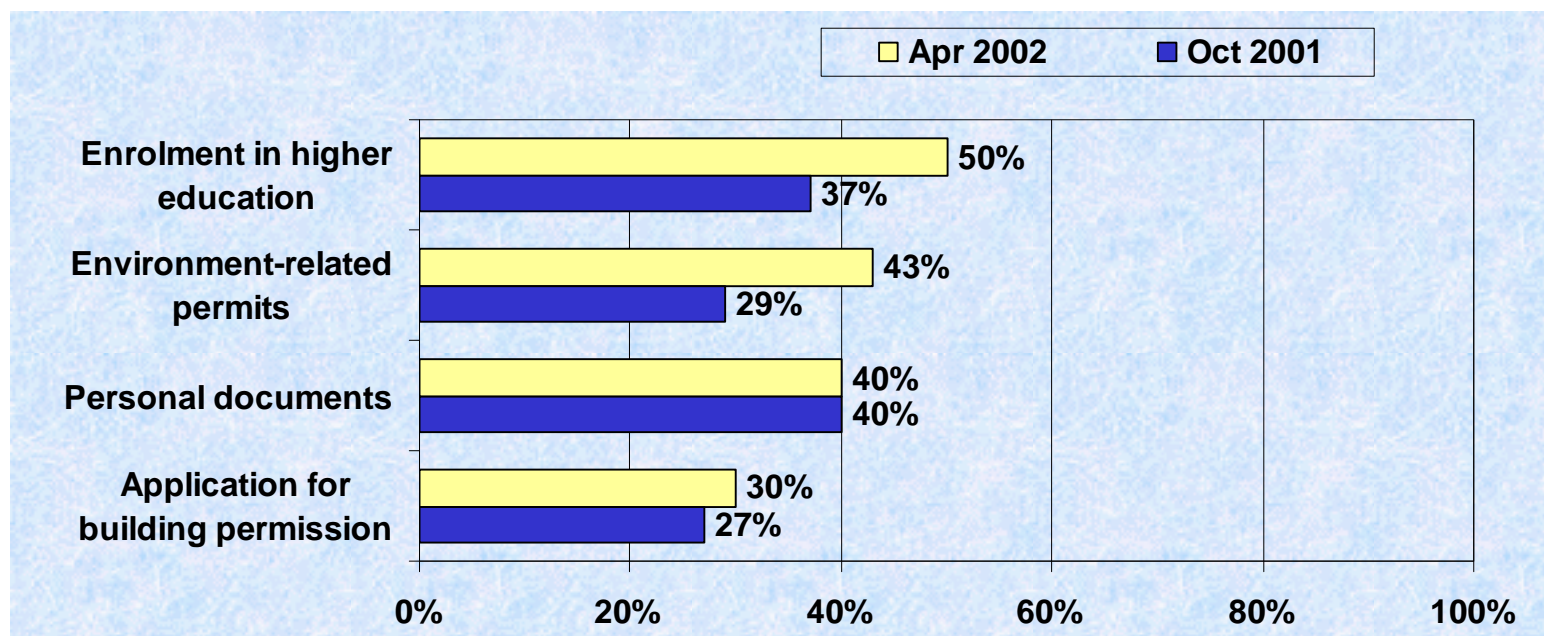
Cluster average: 48% (+8%-points)



Returns: servizi forniti dalla PA in cambio delle tasse/contributi pagati

Permits & licences

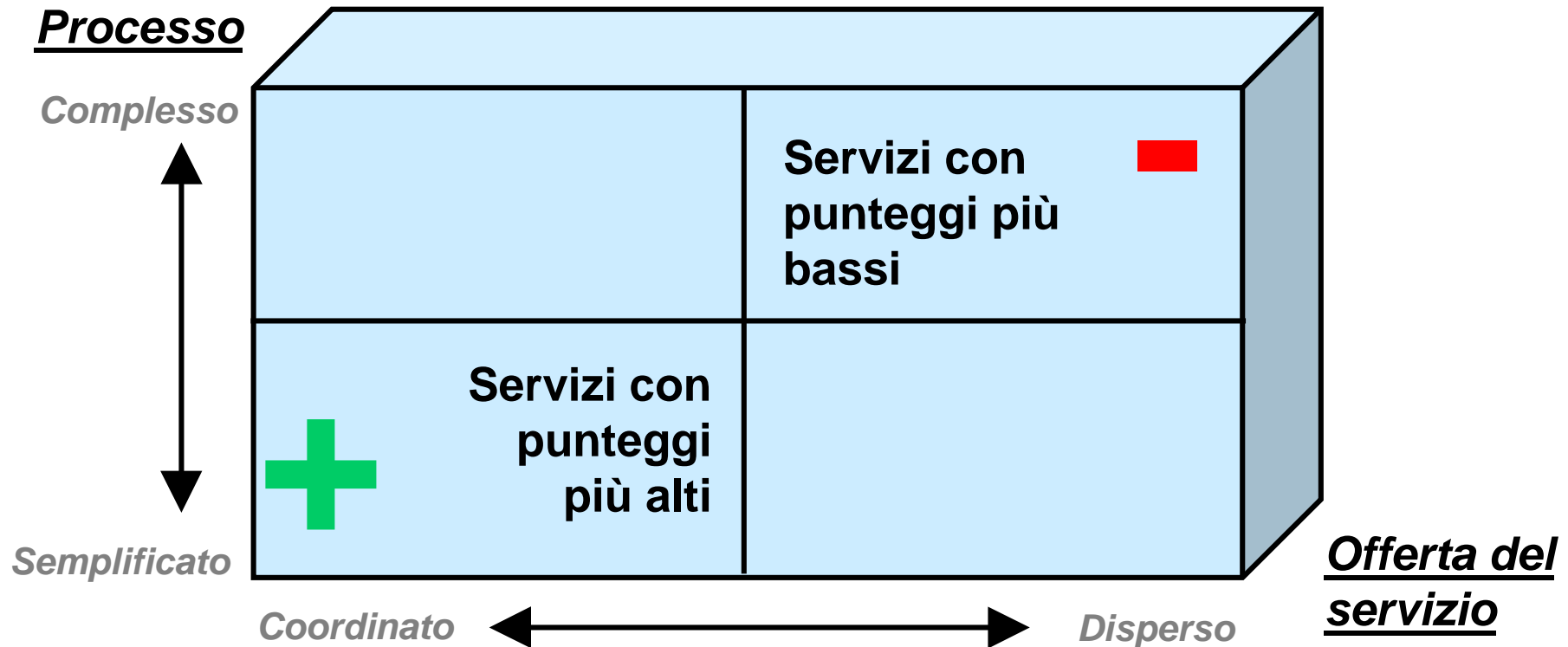
Cluster average: 41% (+8%-points)



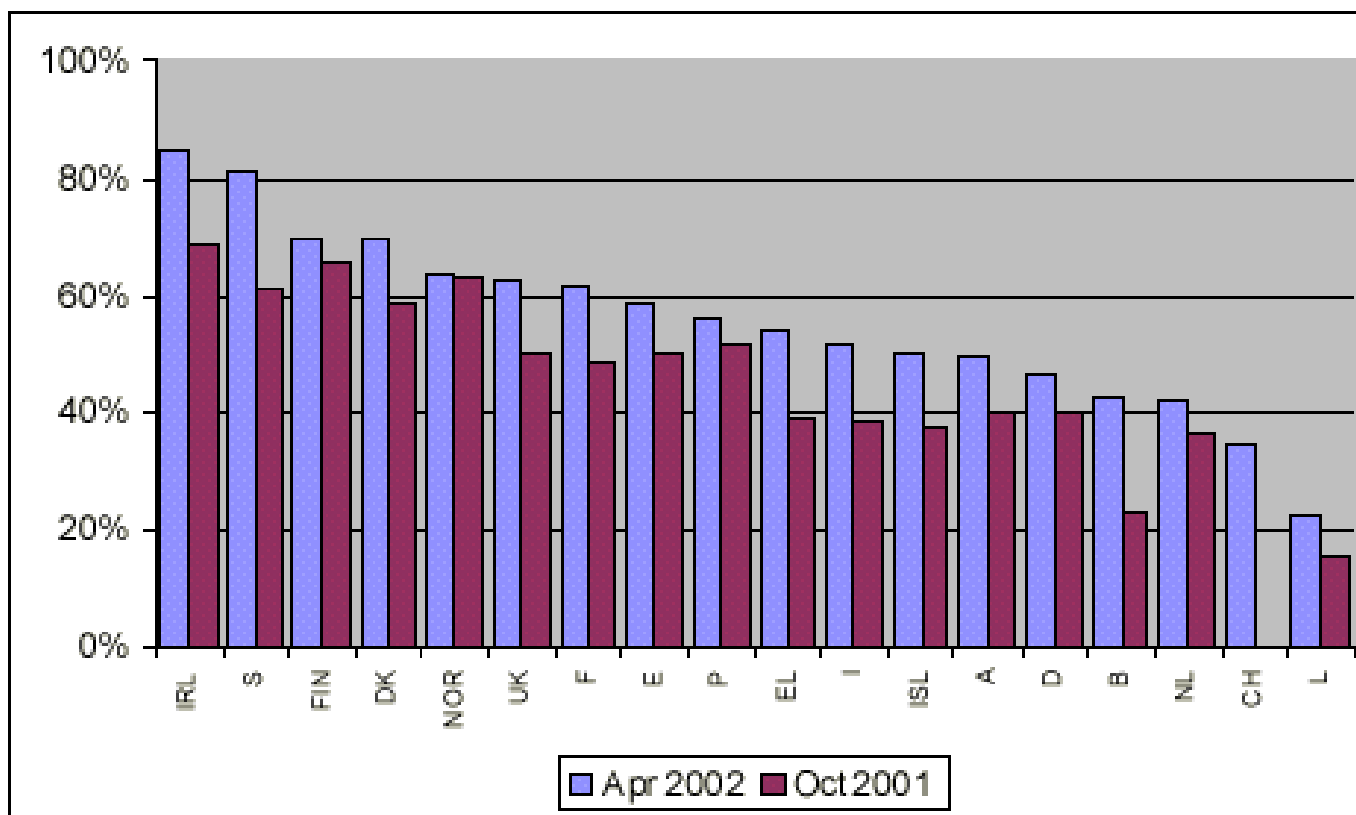
Permits & licences: documenti autorizzativi forniti dalle PA

Fattori di successo dei servizi pubblici online

- Riorganizzazione del backoffice
- Coordinamento delle soluzioni di egov



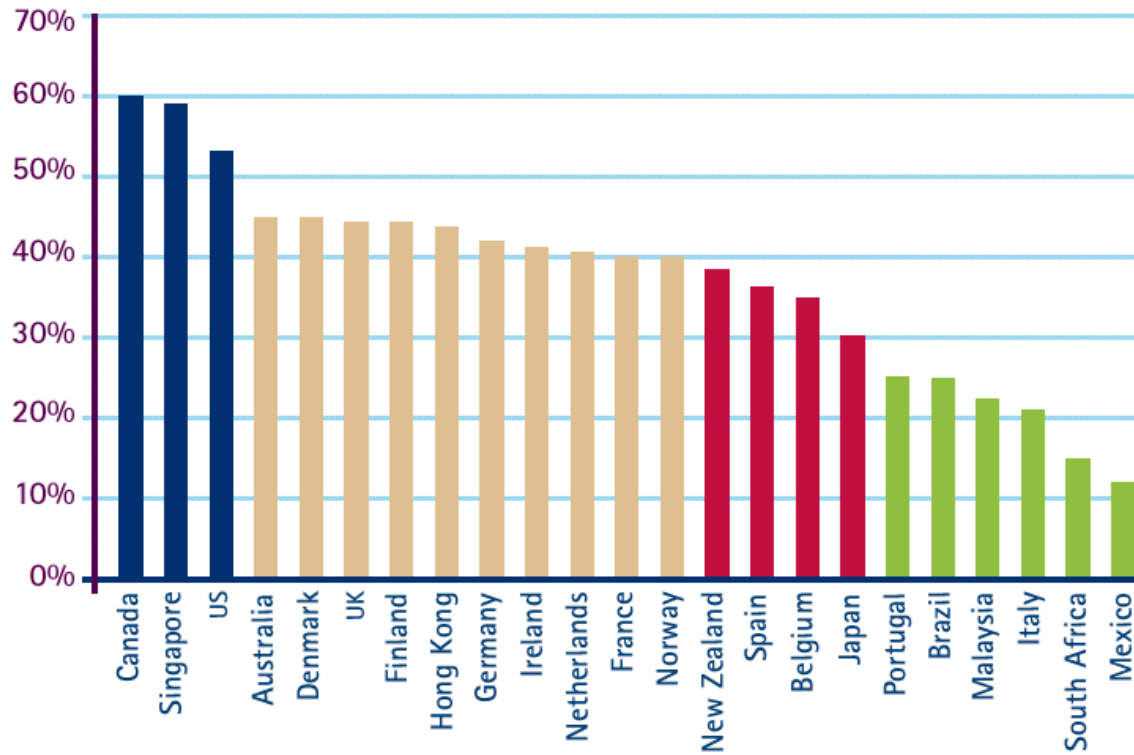
Servizi Pubblici online per paese: Italia nella media



Lo studio Accenture

Ma per Accenture l'Italia invece è fra gli ultimi

Overall maturity by Country, 2002



2002 Overall Maturity



Lo studio Accenture/Metodologia

Censimento su Internet dei Servizi pubblici offerti online

Criteri di misurazione:

- **Service Maturity = presenza sul web e livello di interattività**
3 livelli di interattività: Publish; Interact (user active/gov. passive); Transact
- **Customer Relationship Management (CRM) = livello di sofisticazione del rapporto col cittadini**
5 misure: Insight, Interaction, Organsation Performance, Customer offerings, Networks

La Overall Maturity è una combinazione dei due criteri precedenti (pesati 70-30%)

Lo studio Accenture

Campioni e ritardatari Cluster di paesi per lo sviluppo dell'e- government

- **Innovative Leaders** = Overall Maturity sopra il 50%
- **Visionary Challengers** = solida base servizi online, inizio di CRM (punteggio 40-50%)
- **Emerging Performers** = servizi online a livelli meno evoluti, poco CRM (Punteggio 30-40%)
- **Platform Builders** = late start, problemi infrastrutturali (Punteggio sotto il 30%)



Statistical Indicators Benchmarking the Information Society



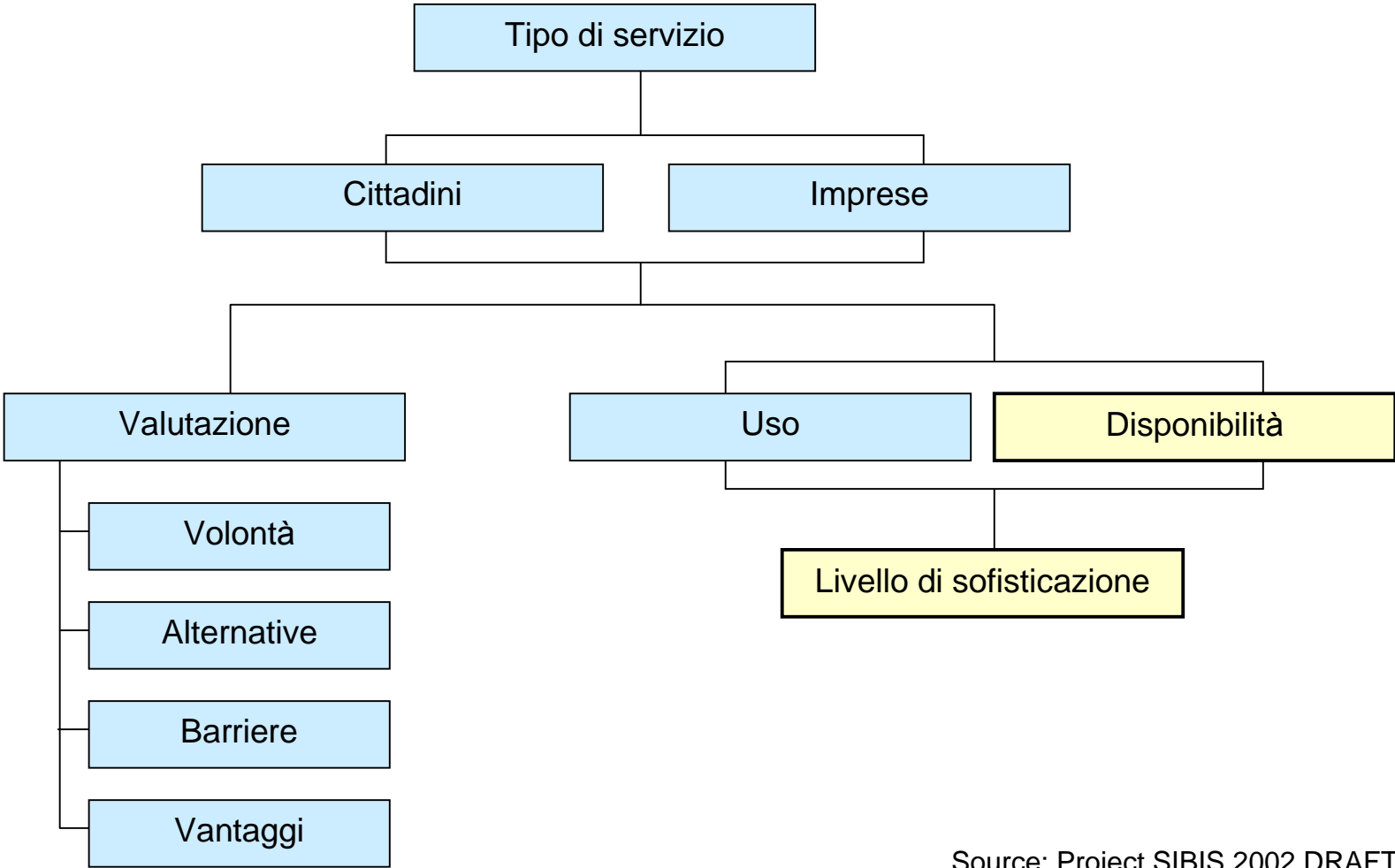
IST-2000-26276



Technopolis

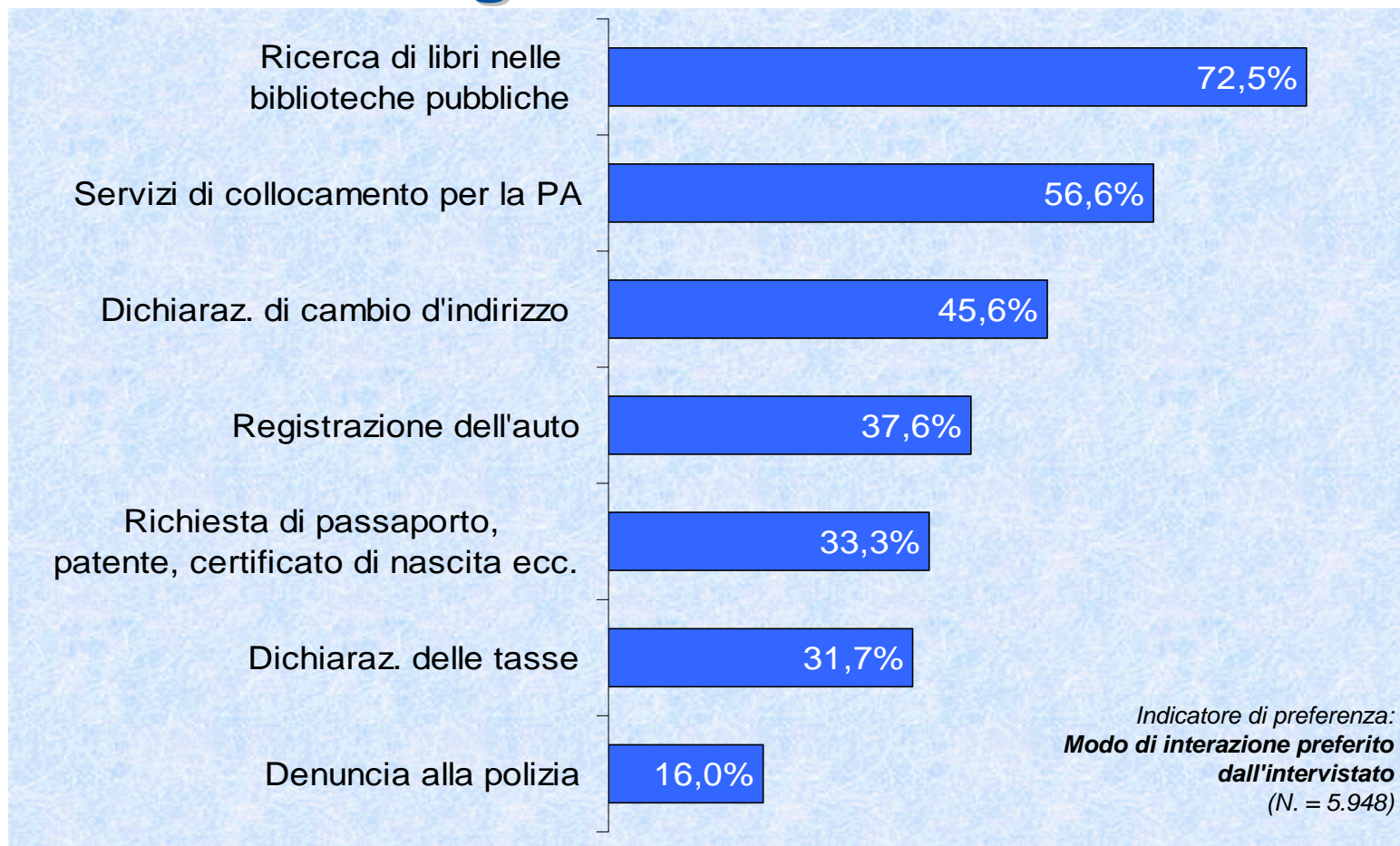


Online Public Services: metodo di valutazione



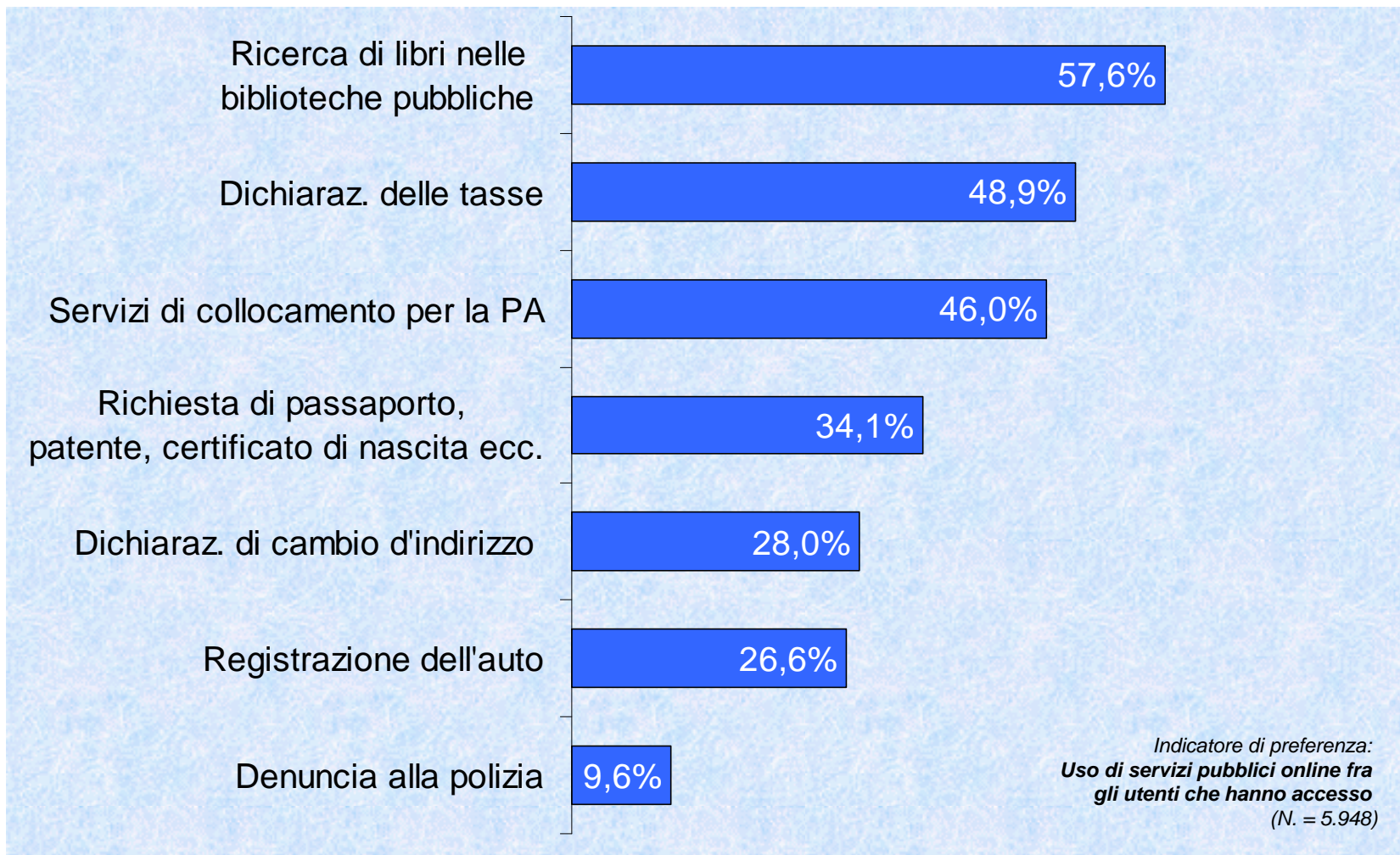
Source: Project SIBIS 2002 DRAFT

Ma i cittadini preferiscono l'e-government?



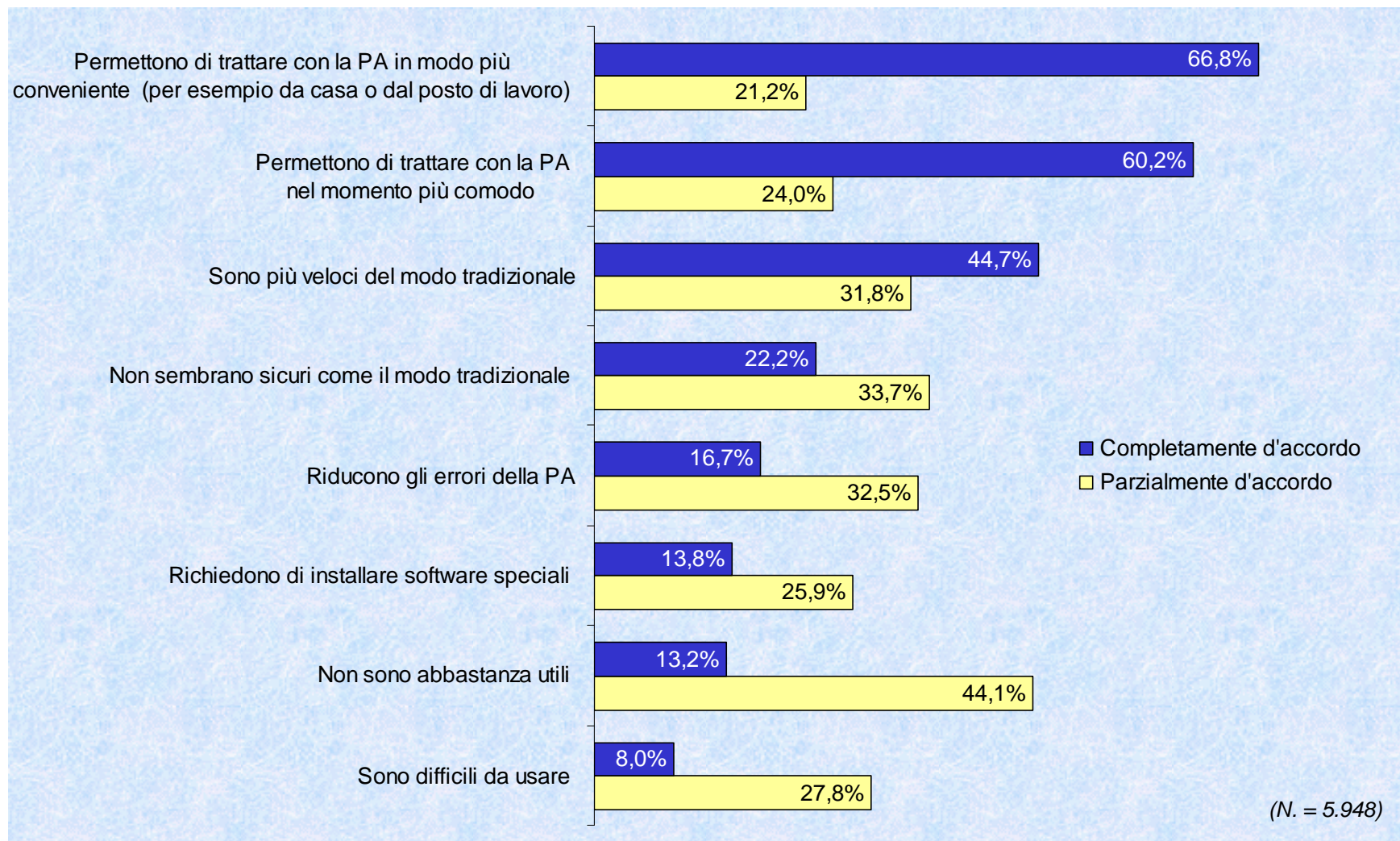
Source: Project SIBIS 2002 DRAFT

E quando sarà disponibile, useranno l'e-government?

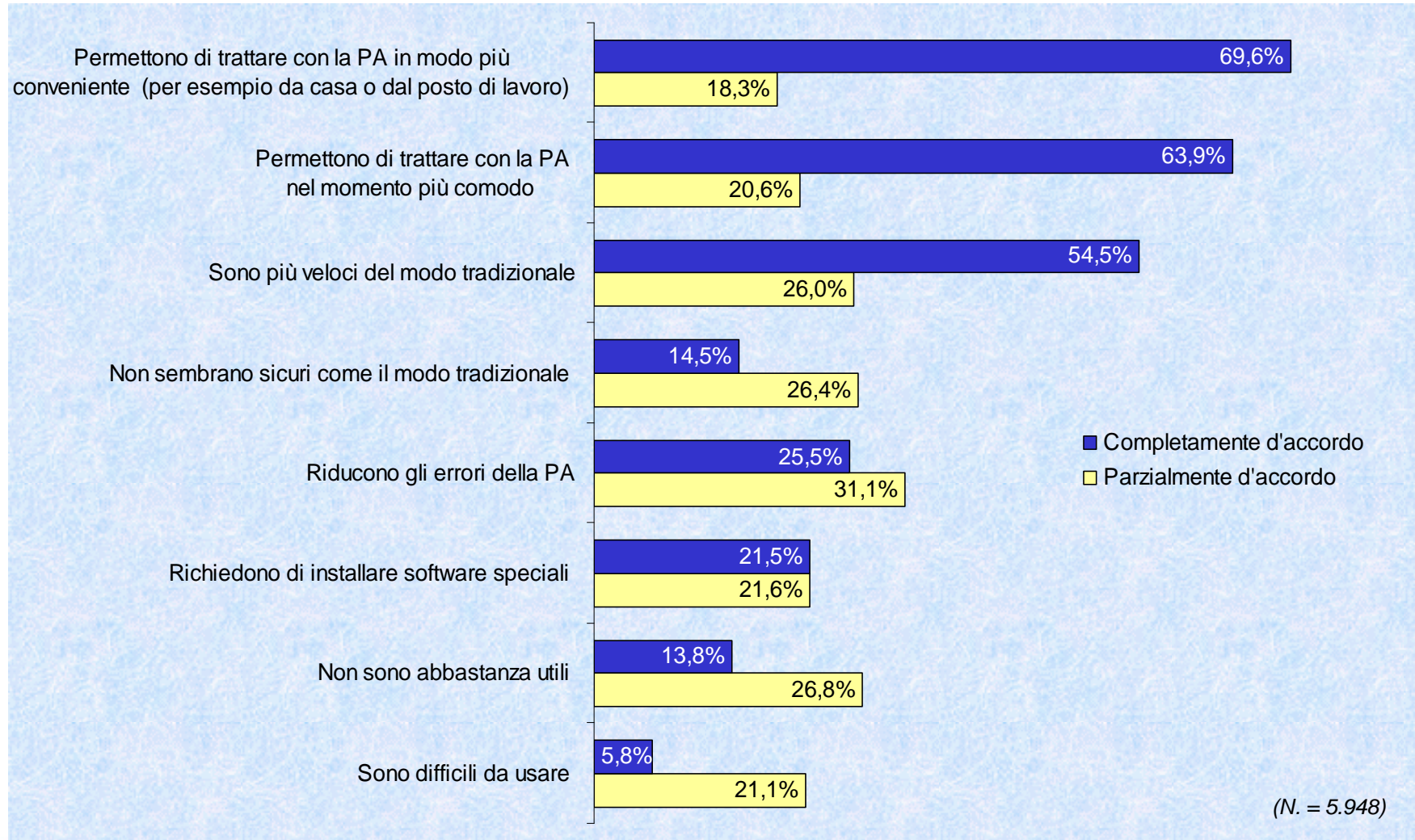


Source: Project SIBIS 2002 DRAFT

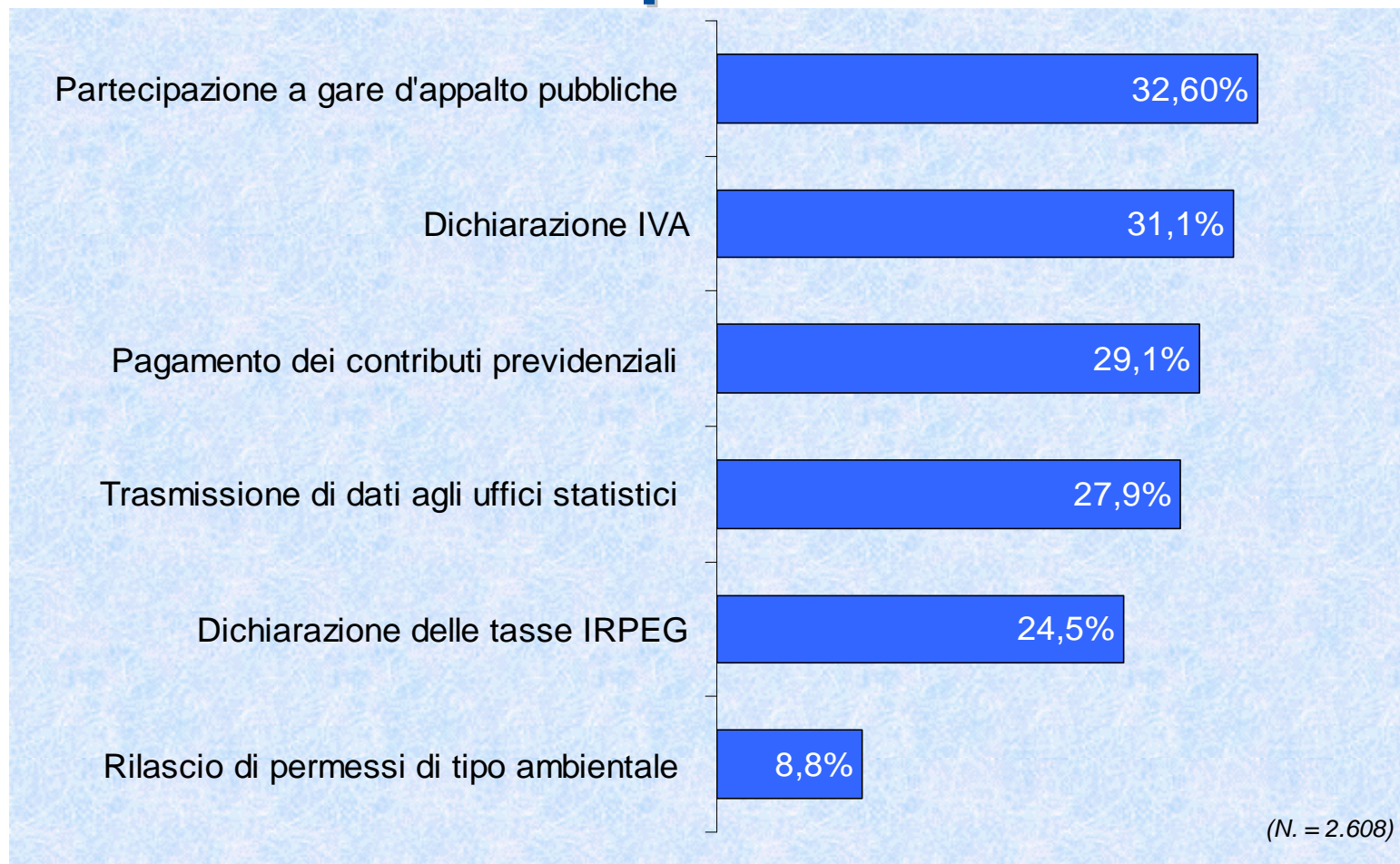
Opinioni : i servizi pubblici su Internet per i cittadini



Opinioni : i servizi pubblici su Internet per le imprese



Quali servizi pubblici online usano le imprese?



Source: Project SIBIS 2002 DRAFT

Verso un Osservatorio dell'e-government locale

Perché:

- **per monitorare i progressi delle realizzazioni locali e costruire un quadro nazionale**
- **per migliorare la gestione strategica dello sviluppo dell'e-government**
- **per identificare gli impatti diretti e indiretti sullo sviluppo socio-economico locale e del sistema paese**

PER DIMOSTRARE CHE L'E-GOVERNMENT SERVE!

Verso un Osservatorio dell'e-government locale

Come

Attraverso un progetto finanziato dalla UE nel VI Programma Quadro per la Ricerca e Sviluppo, programma IST (Information Society Technologies), task economic challenges

Con chi

Consorzio Internazionale con reti di rappresentanti dei governi locali e società di ricerca di altri paesi europei

Quando

Primo bando probabilmente a fine 2002

Presentazione dell'offerta entro febbraio-marzo 2003

Eventuale avvio del progetto fine 2003