DEALER & VAR
Mensile
Data 03-2009
Pagina 7/11
Foglio 1 / 4

www.ecostampa.it

mercato

Lavori in corso per una Pa digitale

Il piano quadriennale E-gov formula 27 obiettivi da raggiungere entro il 2012, stimando un investimento di oltre un miliardo di euro

di Claudia Rossi

Oggi come oggi, organizzare l'Amministrazione pubblica in modo che sia efficiente nei suoi processi interni ed efficace nelle sue relazioni esterne non è più solo una necessità, è diventato un dovere. Nella difficile congiuntura economica internazionale che stiamo attraversando, alleggerire il peso della burocrazia ed evitare di togliere risorse alle imprese e alle famiglie rappresenta, infatti, una svolta indispensabile, se non addirittura imperativa, perché la Pa (soprattutto in considerazione del suo effetto volano) ha il dovere di contribuire in tutti i modi al rilancio dello sviluppo.

È nato su queste considerazioni E-gov 2012, il piano quadriennale formulato dal ministro per la Pubblica amministrazione e l'innovazione, Renato Brunetta, impegnato a far compiere alla Pa un salto di qualità tale nell'uso delle tecnologie informatiche da migliorare il livello dei servizi offerti, tagliare i tempi di attesa e garantire il massimo accesso possibile a cittadini e imprese.

Tra risorse proprie e risorse governate con gli enti destinatari dei progetti, il piano mette sul piatto 1,380 miliardi di euro di investimenti (248 milioni dei quali già stanziati, mentre più di un miliardo è ancora da reperire) da distribuire su 27 obiettivi, che, secondo le dichiarazioni, una volta raggiunti potranno ridurre del 25% gli oneri amministrativi per tutta l'utenza. Contestualmente l'intera Pubblica amministrazione, che contribuisce per il 15% alla realizzazione del Pil nazionale, riuscirà ad aumentare del 40-50% la sua produttività.

Le collaborazioni con il territorio

Gli obiettivi di E-gov 2012 (un piano interamente coordinato dal Cnipa) sono tutti proposti in collaborazione con le amministrazioni. I progetti coinvolgono, infatti, diverse amministrazioni centrali, oltre a quelle sul territorio: la scuola, la sanità e i servizi al cittadino e alle imprese richiedono un lavoro a più mani sulla realizzazione delle diverse applicazioni, monitorate attraverso un cronoprogramma in grado di registrare gli obiettivi raggiunti e darne traccia mediante un portale dedicato. Ad oggi le intese istituzionali firmate con dicasteri e amministrazioni centrali, università, Regioni e capoluoghi di province, fanno sapere dal Governo, sono già più di 60.

Accanto ai 27 obiettivi presentati nel piano (e distinti in settoriali, territoriali, di sistema e internazionali) continua a rivestire un'importanza di rilievo la completa implementazione del Sistema pubblico di connettività, che in quattro anni dovrà essere definitivamente utilizzato anche da Regioni ed enti locali, portando benefici economici non indifferenti. Già nel "Libro bianco" del 2005, realizzato da Lucio Stanca quando era ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, si parlava di dematerializzazione come

093916
Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

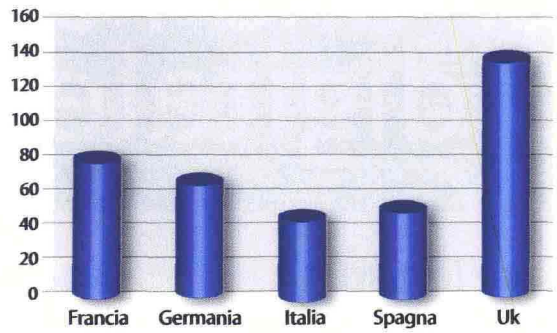
www.ecostampa.it

mercato
opportunità

La Commissione europea fa suonare l'allarme

A far suonare l'ultimo campanello d'allarme è stato il Broadband Performance Index, pubblicato a settembre 2008 dalla Commissione europea. La fotografia italiana che emerge dal rapporto è cruda e dimostra non solo i ritardi sulla larga banda, ma anche sull'accesso a Internet e ai servizi online da parte degli individui e delle imprese. Si tratta di una forbice che sta separando sempre di più l'Italia dagli altri Paesi europei e che si è andata ad aprire in modo ancora più evidente negli anni recenti.
Nel 2007, in Italia, solo il 17% delle famiglie ha utilizzato Internet, contro una media europea del 32%. Nei grandi Paesi europei il valore è stato addirittura del 40% che sale al 60% nel Nord Europa. Le criticità maggiori sono registrate soprattutto nell'uso di Internet da parte delle famiglie e nella loro scarsa connessione alla banda larga. Le imprese manifestano, tutto sommato, un ritardo inferiore a quello delle famiglie, ma hanno comunque un forte ritardo nell'uso della Rete come "vetrina" per la vendita, un problema sicuramente connesso alla bassa penetrazione di Internet e dei servizi online tra le famiglie.

Un gap di investimenti
Spesa in It per Pa procapite anno 2007



Fonte: elaborazione MPAI su dati Commissione europea e Eurostat, Eito

strumento indispensabile per abbattere i costi dovuti alla lentezza e alla farraginosità di un'Amministrazione pubblica in cui la gestione documentale era stimata oltre il 2% del Pil, mentre un taglio della carta del 10% avrebbe generato un risparmio annuo pari a 3 miliardi di euro.
Tra i tanti traguardi settoriali indicati in E-gov 2012 spiccano soprattutto gli obiettivi fissati per la scuola, che non a caso è proprio il primo in elenco. Entro il 2010, il piano prevede la pagella elettronica per le scuole secondarie, l'anagrafe scolastica e la comunicazione diretta scuola-famiglia con l'invio di Sms in caso di assenza degli allievi (su autorizzazione dei genitori). In alcuni istituti pilota è inoltre programmato l'avvio della didattica su supporto digitale con lavagne interattive multimediali, distribuite in 31.500 classi. Novità degne di nota si profilano anche per la Giustizia, cui è dedicato l'obiettivo numero 3. Entro questo mese saranno predisposti i servizi di rete per la trasmissione online degli atti nei Tribunali di Milano, Napoli, Catania, Bergamo, Brescia, Como, Monza e altri dieci piccoli Tribunali dei distretti di Milano e Brescia, mentre entro ottobre la notifica telematica sarà possibile per il 70% dei procedimenti nelle corti d'Appello di grandi e medie dimensioni. Nel 2010 le notifiche on line delle comunicazioni e degli atti processuali civili sarà attiva in tutti i Tribunali e lo stesso avverrà per il rilascio di certificati giudiziari da parte del Casellario. L'obiettivo numero 4, dedicato alla Sanità, indica che a partire dal 2011 tutti i medici di base dovranno effettuare prescrizioni e certificati di malattia digitali, utilizzando gli standard del fascicolo sanitario elettronico. Infine, è da segnalare l'obiettivo 5, relativo alle imprese.

Le novità per le imprese

Entro il 2012 sarà semplificata l'interazione delle aziende con la Pa e verrà favorito l'af-

Basterebbe l'Ecdl per la produttività della Pa

L'impreparazione informatica degli impiegati della Pubblica amministrazione centrale costa all'Italia circa 280 milioni di euro l'anno. Se si facesse della formazione di base, quella a basso costo, la produttività sul lavoro potrebbe aumentare, generando vantaggi complessivi pari a circa 835 milioni per l'intero settore.
Le evidenze emergono dalla nota illustrativa del convegno correlato allo studio di Aica (Associazione Italiana per l'Informatica e il Calcolo Automatico) e Sda-Bocconi, "L'ignoranza informatica: il costo nella Pubblica amministrazione centrale".
L'incontro ha evidenziato, da un lato, come la nostra Pac sia meno arretrata di quanto si creda rispetto a quelle degli altri Paesi europei (anzi, viene data come tra le più avanzate in alcuni settori e si fa l'esempio dei servizi di e-government alle imprese), ma, dall'altro, come patisce la insufficiente preparazione dei dipendenti all'uso degli strumenti informatici e di Internet. Lo studio ha evidenziato come nella Pac i dipendenti informatizzati o informatizzabili siano circa il 60% dell'organico, ossia 550.000 e come gli effetti dell'impreparazione informatica generi, in termini di produttività, costi pari a 1.439 euro per addetto ogni anno, che sono traducibili per l'intera Pac in quasi 280 milioni di euro.
I ricercatori hanno anche misurato con un test gli effetti della formazione sulla produttività. Gli impiegati sottoposti al test prima e dopo la formazione (niente di trascendentale: un corso Ecdl, la Patente

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.
093916

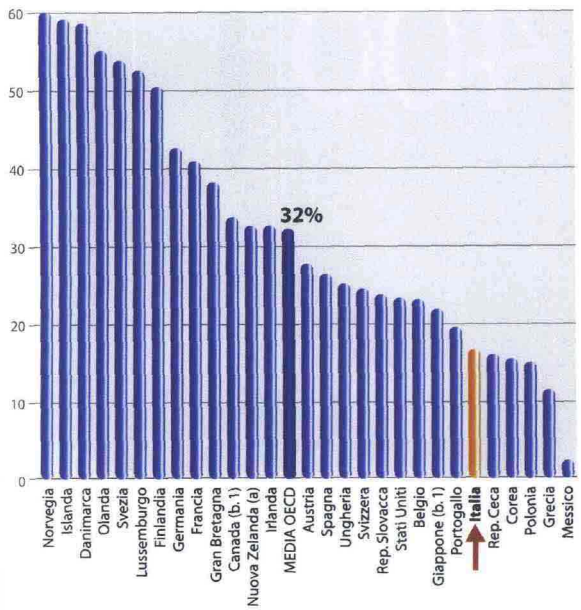
www.ecostampa.it

mercato

opportunità

L'interazione con la Pa

Individui che hanno interagito via Internet con la Pubblica amministrazione nel 2007



I dati sono tratti da: Survey on household use of Ict, che copre oltre ai paesi Eu anche Islanda, Norvegia e Turchia

flusso di capitale di rischio verso le piccole e medie imprese. Le iniziative includono i progetti "Impresa in un giorno" e "Fondo HT" per l'acquisto di partecipazioni in piccole e medie imprese, a fronte di loro programmi d'investimento localizzati nelle aree sottoutilizzate del Mezzogiorno e volti a introdurre innovazioni di processo o di prodotto con tecnologie digitali. □

Pa, ma come parli? Ci vuole un dizionario

Un dizionario per tradurre il linguaggio della Pubblica amministrazione. L'iniziativa è della Camera di commercio di Milano (*www.mi.camcom.it*) che ha messo in rete un dizionario per aiutare cittadini e imprese a tradurre il linguaggio della Pa. Il servizio prevede anche la possibilità di traduzioni personalizzate.

Il dizionario traduce in un italiano finalmente accessibile tutti quei vocaboli che normalmente vengono utilizzati per la normativa, circolari e comunicazioni varie degli uffici pubblici. Così, se da una parte "abrogazione" in parecchi sanno di certo che cosa significhi, l'"accessione" (ossia la modalità prevista dalla legge per diventare proprietario di un bene) non è sicuramente di immediata comprensione per i più.

Anche l'"asimmetria informativa" (condizione, in un rapporto di lavoro o in una negoziazione, di squilibrio di informazione tra le parti coinvolte. Una delle parti, in pratica, conosce più informazioni e può trarne vantaggio) e il verbo "avocare" (attribuirsi, assumersi) possono lasciare perplesso qualcuno che se capisce al volo cosa sia un "condono" può incagliarsi su un "contra jus" e "contra legem" (rispettivamente: contrariamente alle regole del diritto e contrariamente alla legge) e crollare definitivamente su un "Per tabulas" (in italiano, come risulta agli atti) e "Periculum in mora" (danno/pericolo causato da un ritardo).

Un po' gioco un po' provocazione l'iniziativa della Camera di commercio di Milano è frutto anche di quei calcoli che fanno ammontare i costi della burocrazia a oltre 6.000 euro di spese in consulenti per le imprese milanesi rispetto ai circa 5.700 per quelle italiane. Milano perde anche più ore di lavoro del personale per le richieste burocratiche: circa 27 giorni all'anno contro circa 26 in media in Italia.

Il fisco rappresenta, poi, l'obbligo più pesante, da 0 a 10 pesa 7,6. Pesano anche gestione del personale e tutela ambientale con un'incidenza sul fatturato del 5,3% rispetto al 5,4% nazionale.

Luigi Ferro

Europea del Computer) hanno fatto registrare non solo un incremento delle conoscenze del pc del 29%, ma anche una riduzione media del 5% del tempo necessario per svolgere le rispettive mansioni.

Nel complesso i ricercatori hanno stimato in 1.374 euro l'anno per addetto il valore dell'aumento di produttività conseguente a un intervento di formazione informatica di base.

Il dato, proiettato sull'intera popolazione degli impiegati della Pac informatizzabili, compone un incremento di produttività stimabile in oltre 755 milioni di euro l'anno e che, aggiunto all'abbattimento di una percentuale prudenziale dei costi vivi dell'impreparazione, porta il totale del vantaggio conseguibile a 835 milioni di euro.

La stima indicativa del Roi su base triennale per interventi formativi come quelli della Ecdl sarebbe del 1.500%, risultando dal rapporto tra benefici in termini di produttività nei tre anni (stimati in circa 4.500 euro pro capite) e i costi della formazione per conseguire la patente Ecdl (200-300 euro pro capite). Lo studio, peraltro, ha rilevato anche come il settore pubblico italiano sia oggi sensibile alla formazione qualificata e certificata, più di quello privato.

Una recente indagine condotta da Aica su un campione dei 1.100 diplomati Eucip nel settore pubblico, ha rilevato che è stato assunto il modello Eucip proprio come elemento d'orientamento per un continuo aggiornamento delle competenze e che concorre a motivare la crescita professionale.

093916

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

DEALER & VAR

Mensile

Data 03-2009
Pagina 7/11
Foglio 4 / 4

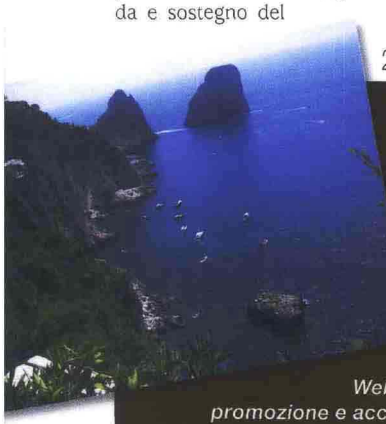
Con Linea Amica una "rete di reti" a servizio del cittadino

«Il sistema degli Uffici relazioni con il pubblico italiani costa oltre un miliardo di euro l'anno. Attraverso Linea Amica stiamo costruendo una "rete di reti" degli Urp di tutta la Pubblica amministrazione centrale e periferica italiana per rendere il sistema di comunicazione con il cittadino il più efficiente possibile, avere risposte migliori agli utenti, avere informazioni sul grado di soddisfazione dei cittadini, fornire indicazioni ai policy maker». Lo ha detto il ministro della Funzione pubblica, Renato Brunetta, presentando Linea Amica, il primo contact center multicanale delle pubbliche amministrazioni italiane. L'iniziativa, ha spiegato, è realizzata dal Formez e costituirà attraverso l'attivazione di un canale diretto di comunicazione, il punto di informazione, guida e sostegno del cittadino nei suoi rapporti con la Pubblica amministrazione. La realizzazione di Linea Amica costerà tra i 4 e i 5 milioni di euro. «Il totale delle telefonate che arrivano ogni giorno a tutti gli Urp della Pubblica amministrazione italiana - ha sottolineato Brunetta - ammonta a circa 500.000. Si tratta di telefonate per avere informazioni, richiedere servizi, presentare lamentele, ma nessuno ad oggi sa se gli autori di queste 500.000 telefonate siano soddisfatti o no, chi sono, cosa chiedono, come gli viene risposto. Con Linea Amica sarà possibile creare un'enciclopedia con tutte queste informazioni per rendere il servizio più efficiente». Il progetto prevede la creazione di «un comitato paritetico che gestirà la rete di reti realizzando un unico standard, fornendo certificazioni di qualità, acquisendo in tempo reale informazioni sulle domande e le risposte che coinvolgono gli Urp». Il motore del sistema integrato di reti sarà il call center multicanale Rete Amica creato dal Formez e voluto dal Ministero.

La nuova rete degli Urp della Pa punta a rendere il sistema di comunicazione con il cittadino il più efficiente possibile

«Già da oggi - ha detto Brunetta - è in grado di gestire 3.000 telefonate al giorno e in poche settimane arriverà a 10.000. Il call center sarà una sorta di Urp di ultima istanza dedicato alla risoluzione dei problemi che gli altri Urp faticano a risolvere. Al momento conta su 60 operatori al front office, più altri 60 al back office e, a regime, potrà contare su 150-180 operatori». Il network sarà progressivamente esteso, mediante convenzioni, ad altri enti, Comuni, Province e Regioni. Dal primo aprile partirà un piano di formazione per diffondere ad almeno 1.500 operatori del network gli stessi standard informativi, mentre il numero degli operatori del Formez sarà elevato a 200 con i contatti giornalieri che passeranno a 8.000. □

29 milioni di euro per Italia.info



La nuova versione di Italia.it, che dovrebbe essere Italia.info, è il cuore della parte dedicata al turismo del piano E-gov 2012. Il portale, ora affidato alle cure del sottosegretario al Turismo Michela Vittoria Brambilla, prevede "l'offerta di informazioni e servizi in chiave Web 2.0 con forti capacità di promozione e accesso indiretto ai servizi di commercializzazione". Gli obiettivi del progetto sono la promozione dell'immagine unitaria dell'offerta turistica nazionale e la sua diffusione attraverso la rete, la promozione e commercializzazione dell'offerta turistica, attraverso la partnership con siti e operatori terzi. Il tutto prevede partnership con Regioni e associazioni di categoria per un costo totale di legislatura di 29,58 milioni di euro.

Oltre al portale, il piano prevede anche lo sviluppo della promozione online di Poli turistici locali (Capri e Taormina, per esempio). In pratica di valorizzare attraverso il portale nazionale alcune località identificate dalle Regioni. Il costo sarebbe di venti milioni di euro per la legislatura.

Accanto al Turismo c'è la parte dedicata ai Beni culturali dove spicca il progetto relativo al Portale della cultura che intende rendere accessibile "il vasto patrimonio di risorse e documenti, provenienti da archivi, musei, biblioteche, fondazioni, regioni, enti locali, altri enti pubblici e privati dei vari settori della cultura italiana, descrivendone le informazioni secondo una classificazione comune e condivisa".

Il progetto prevede la digitalizzazione del patrimonio, la comunicazione sul Web, l'e-commerce, la realizzazione di "Musei impossibili", attraverso la ricomposizione, all'interno dello stesso ambiente virtuale, di opere (di uno stesso autore, di una corrente artistica, di una determinata tipologia) situate realmente in diverse istituzioni e in differenti paesi. lu. fe.

www.ecostampa.it
093916
Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.