

## Rapporto 2008 sull'E-Government

a cura di Morena Lolli

Realizzato dal Dipartimento Affari Economici e Sociali delle Nazioni Unite, il rapporto stila una classifica mondiale delle politiche di E-Government

Il Dipartimento Affari Economici e Sociali delle Nazioni Unite ha realizzato un rapporto in cui stilata una classifica mondiale delle politiche di E-Government. La classifica, oltre a rilevare la condizione pi strettamente tecnologica, tiene conto anche del livello di soddisfazione dei cittadini. Per quanto riguarda l'**Italia**, la situazione assai poco brillante: l'Europa, nel suo insieme, ai primi posti della classifica ed ha una tendenza al miglioramento, mentre per l'Italia la tendenza inversa. Il rapporto calcola per ogni paese un indice di e-government, che va da 0 ad 1: il nostro indice dello 0,6680. Poco pi della sufficienza. Nella disponibilit delle risorse per i cittadini (consultazioni elettroniche, informazioni fornite tramite internet, transazioni economiche, formazione a distanza, etc.), ci situiamo al 27 posto a fronte del 25 del rapporto 2005, mentre nello stesso periodo la Spagna passata dal 39 al 20.

Sicuramente si pu pensare che la Spagna sta avendo un momento di crescita tecnologica e che questo sia normale, ma l'indice non misura la quantit di risorse investite n la crescita delle infrastrutture. Cosa misura allora questo indice? La spiegazione la troviamo nell'allegato 2 di questo corposo rapporto di oltre 246 pagine. Vengono presi in considerazione **due fattori**: l'indice delle infrastrutture per le telecomunicazioni e l'assetto delle risorse istituzionali sul Web. L'indice delle infrastrutture composto da una media ponderata di 5 indici primari:

1. PC Index, ovvero il numero di PC per 100 persone
2. Internet Index, il numero di utenti Internet per 100 persone
3. Telephone Lines Index, il numero di linee telefoniche per 100 persone
4. Mobile Subscribers Index, il numero di cellulari per 100 persone
5. Broadband Index, il numero di accessi a banda larga per 100 persone

I dati per gli stati membri vengono acquisiti principalmente dall'International Telecommunication Union (ITU) e vengono poi standardizzati costruendo gli indici per ogni indicatore. Per ogni indicatore, si calcola il valore per ogni paese in relazione ai valori minimo e massimo dell'indicatore stesso:

$$\text{Valore Indicatore} = (\text{Valore Attuale} - \text{Valore Minimo}) / (\text{Valore Massimo} - \text{Valore Minimo})$$

L'indice delle infrastrutture viene poi costruito assegnando un peso del 20% a ciascuno di questi indicatori:

$$\text{Infrastructure Index} = 1/5 (\text{PC index}) + 1/5 (\text{Internet user index}) + 1/5 (\text{Telephone line index}) + 1/5 (\text{Mobile user index}) + 1/5 (\text{Broadband Index})$$

I valori minimi e massimi dei 5 indicatori sono:

- PC, da .02 a 99.33
- Utenti Internet, da 0 a 88.87
- Linee Telefoniche, da .02 a 96.41
- Cellulari, da .42 a 151.61
- Banda larga, da 0 a 31.73

Ad esempio: gli Emirati Arabi hanno 36.69 utenti Internet ogni 100 persone, quindi:

$$\text{Internet Index} = (36.69 - 0) / (88.87 - 0) = 0.413$$

**L'assetto delle risorse istituzionali** sul Web, invece, valuta la quantit e la qualit delle risorse a disposizione e l'utilizzo che i cittadini ne fanno. Tornando all'Italia, lo studio ci vede addirittura al 46 posto e, in un primo momento, verrebbe ovviamente da pensare ad una carenza delle infrastrutture. Ma nel rapporto vengono valutati non solo l'usabilit, la velocit, la completezza d'informazione dei diversi portali istituzionali: viene valutato anche, in senso chiaramente positivo, un alto numero di accessi giornalieri alle diverse sezioni.

Ed proprio sul numero e sulla qualit degli accessi, non sui servizi offerti, che il nostro indice cala bruscamente. I nostri siti governativi vengono visitati per lo pi in modo superficiale e anche se siamo fra i pochi paesi che forniscono ai cittadini servizi di aggiornamento, news, feedback via e-mail, servizi RSS, pochi sono i fruitori.

La preparazione globale dell'Italia all'e-government, che ci vede in 27 posizione, stimata con un indice di 0,6680 su 1: i fattori principali sono le infrastrutture tecnologiche non adeguate (0,5389) ed uno scarso indice di livello di accesso alle risorse fornite ai cittadini (0,5117), mentre la valutazione delle risorse umane impiegate per l'e-government molto alta (0.9582). Di nuovo per occorre ricordare che per infrastrutture non si intendono quelle offerte, ma quelle fruite e questo per non interpretare in modo scorretto i dati e trovare soluzioni per il problema sbagliato.

In sostanza, infatti, quello che ci fa scivolare indietro nella graduatoria proprio lo scarso utilizzo delle risorse online da parte dei cittadini, e questo in modo che non sembra essere correlato solo alla usabilit dei diversi siti ma anche alla scarsa propensione a navigare un po' di pi se la risposta che cerchiamo non visibile quasi immediatamente. Oltre, ovviamente, alla bassa diffusione del personal computer e di Internet.

Se andiamo ad analizzare la composizione dell'indice delle infrastrutture tecnologiche, balza agli occhi il motivo. Gli indicatori per il calcolo dell'indice delle infrastrutture (pari a 0.5389) sono infatti cos suddivisi:

- l'utilizzo di Internet pesa per lo 0.558
- l'utilizzo di PC pesa per lo 0.409
- l'utilizzo di cellulare pesa per lo 0.811
- l'utilizzo del telefono pesa per lo 0.447
- la banda larga pesa per lo 0.468

Siamo quindi pi propensi ad utilizzare un cellulare che un PC e preferiamo gli SMS informativi alle notifiche via email o alla semplice navigazione. interessante notare che nemmeno l'utilizzo di Internet arriva alla sufficienza e che comunque le connessioni a banda larga non sono cos diffuse come si potrebbe credere, infatti per ogni 100 utenti:

- solo il 49% utilizza Internet

- solo il 36.99% possiede un PC
- oltre il 123.08% possiede un cellulare intestato
- il 43.12% possiede una linea telefonica intestata
- solo il 14.86% utilizza la banda larga

Davanti a questi dati, non stupisce scoprire che l'indice di e-partecipation dei cittadini italiani solo dello 0.2273 e che ci poniamo solo al 55 posto. Non siamo un paese che utilizza in modo diffuso il PC, non siamo una paese con banda larga in ogni casa, **non siamo** insomma un popolo di navigatori.

Il rapporto affronta in modo approfondito anche i problemi di gestione legati all'e-government e raccomanda di verificare quale siano le necessit nei cittadini e cosa si aspettino dalle nuove tecnologie. Occorre calare le soluzioni nella realt locale altrimenti il rischio, ammonisce il rapporto, quello di creare soluzioni per utenti sempre pi sofisticati e, di fatto, totalmente inutili alla media dei cittadini. L'e-government deve preoccuparsi anche di non creare un gap nell'accesso alle risorse: se vero che gli uffici aperti al pubblico delle amministrazioni sono sempre meno, non possiamo ignorare il fatto che altri canali non sono per ora percorribili da tutti.

Versione originale: <http://www.pubblicaamministrazione.net/e-government/articoli/865/rapporto-2008-sulle-government.html>

Copyright 2007 HTML.it | La vendita, il noleggio, il prestito e la diffusione del contenuto di questa pagina sono vietate, tranne nei limiti specificati nella pagina <http://www.pubblicaamministrazione.net/note-legali.html>.