



CLAUDIO CIPOLLINI
Direttore Generale di Retecamere

Direttore Generale di Retecamere, società di Unioncamere e della Camere di commercio, che realizza progetti integrati per lo sviluppo. Ha esperienza manageriale in contesti nazionali e internazionali nello sviluppo del territorio e delle imprese, con una particolare focalizzazione sui temi dell'innovazione e nello start up di aree di attività. Ha pubblicato vari articoli e testi e cura tra l'altro da quattro anni la pubblicazione del rapporto "E-gov impres@", giunto alla terza edizione, che illustra lo stato dell'arte dell'e-government in Italia. È docente in "Relazioni Istituzionali e Responsabilità sociale d'impresa" nella Facoltà di Scienze Politiche, Sociologia e Comunicazione a La Sapienza, Università di Roma.

A CHE PUNTO È L'E-GOVERNMENT IN ITALIA? Nel rapporto "e.Gov.Impres@ 2010" di Retecamere la fotografia dell'amministrazione digitale in Italia e il caso virtuoso delle Camere di commercio

Il rapporto "e.Gov.Impres@ 2010" di Retecamere, società della Camere di commercio per i progetti integrati per lo sviluppo, è giunto alla terza edizione e rappresenta una fotografia della Pubblica Amministrazione digitale, con particolare riferimento ai servizi dedicati alle imprese (edizioni Camere di commercio d'Italia, 2011, 172 pagine).

Dal rapporto emerge che il nostro Paese ha ancora molto da fare in materia di fruizione del web. I Siti Internet della Pubblica Amministrazione sono frequentati solo dal 30% delle imprese. Le cause di questa limitata percentuale sono da ricercare nella scarsa dimeticchezza con la Rete e nella difficoltà - dichiarata dagli stessi imprenditori - di trovare le informazioni loro necessarie. Coloro che, invece, frequentano i siti della Pubblica Amministrazione, sono motivati dalle seguenti necessità: aggiornamento sui servizi e le attività (64%); richiesta di informazioni, utilizzando l'e-mail o attraverso la compilazione di moduli on line (62%); fruizione di servizi on line al posto di quelli dello sportello (43%).

"e.Gov.Impres@ 2010" prende in considerazione anche il livello di soddisfazione degli imprenditori sulla qualità delle informazioni ottenute via web dalle amministrazioni locali e centrali. Il giudizio è al di sotto della sufficienza, con un voto medio di 5,96 su una scala che va da uno a dieci. Naturalmente il giudizio cambia da regione a regione, con un picco nel Nord Ovest, il cui giudizio medio si attesta a 6,32. I picchi si registrano in Molise (6,69), in Valle d'Aosta (6,61) e in Lombardia (6,54). In totale, i 473 enti pubblici esaminati dal rapporto erogano 28.322 contributi sul Web, di cui 18.787 informazioni, 7.323 moduli e 2.121 servizi.

Il Sistema delle Camere di commercio rappresenta, invece, un esempio virtuoso. Le Camere detengono il pri-

mato italiano per i servizi on line, con il 40% degli interventi. Questo significa che gli imprenditori italiani possono avviare imprese, gestire attività e ottenere certificazioni senza muoversi dalla loro scrivania ed evitando le code agli sportelli.

Malgrado alcuni segnali siano incoraggianti, il nostro Paese rimane arretrato nell'uso di Internet. La situazione riguarda il mondo imprenditoriale, dove - solo per fare un esempio - il commercio elettronico si attesta al 5% contro 14% europeo. Dati contenuti giungono anche dalle famiglie italiane: solo il 50% frequenta la Rete, contro valori che variano dal 70 all'80% di altri Paesi come Francia, Germania, Regno Unito.

Sul fronte dell'e-government, sono molte le opportunità che si possono aprire con il nuovo Codice dell'amministrazione digitale (Cad) voluto dal Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione ed entrato in vigore a gennaio 2011.

Il nuovo Cad dovrebbe comportare la morte dei documenti cartacei, attraverso un processo di progressiva dematerializzazione e di arricchimento dei contenuti dei siti istituzionali. In particolare, lo scambio di informazioni e documenti tra Pubblica Amministrazione e imprese dovrebbe avvenire elusivamente attraverso le tecnologie dell'informazione. Alle opportunità del nuovo Cad si aggiungono quelle offerte da Europa 2020, la strategia dell'Unione Europea per lo sviluppo sostenibile basato su innovazione e conoscenza. Ritornando al Sistema delle Camere di commercio, da "e.Gov.Impres@ 2010" emergono varie *best practice* degne di nota, che testimoniano come la strada della dematerializzazione sia stata intrapresa. Tra queste il caso di Ciao Impresa, il sistema di Customer Relationship Management del Sistema camerale italiano, gestito da Retecamere.

Ciao Impresa è un sistema che consente alle Camere di commercio di comunicare alle imprese ciò di cui hanno realmente bisogno, quando ne hanno bisogno e in modalità multicanale: web, cellulare, fax, sms, e-mail. La multicanalità è particolarmente significativa in un Paese come l'Italia, dove le imprese con meno di dieci addetti sono più del 90%. Si tratta di artigiani, piccoli imprenditori, commercianti che non sempre han-

no a disposizione un computer. È quindi importante che la comunicazione avvenga anche attraverso il cellulare, spesso l'unico strumento di comunicazione che l'imprenditore ha sempre a portata di mano.

Le informazioni inviate tramite Ciao Impresa riguardano la semplificazione amministrativa, le opportunità di finanziamento, i bandi, le iniziative delle Camere di commercio, i corsi di formazione, gli eventi.

Nel rapporto "e.Gov.Impres@ 2010" emergono anche dati interessanti sulle *informazioni* caricate on line dalla Pubblica Amministrazione. Rispetto ai *servizi*, le informazioni non presuppongono la possibilità di eseguire transazioni, per le quali è opportuno andare fisicamente agli sportelli. In questo campo il primato italiano è detenuto da Province e Comuni, con il 50% del totale. Questi enti mettono a disposizione degli utenti il 90% dei moduli esistenti in Rete.

In generale, informazioni, moduli e servizi on line sono aumentati del 60% dal 2005 al 2009-2010. In particolare, le informazioni hanno segnato un +78% e i servizi un +440%.

A raggiungere questi risultati positivi hanno contribuito in modo decisivo le Province e le Regioni, mentre il contributo del sistema delle Camere di commercio è rimasto stabile. La Pubblica Amministrazione centrale, invece, ha caricato sul web solo dal 6 al 9% dei contributi. Da un test svolto da Retecamere sugli Uffici Relazioni con il Pubblico è risultato che, su 221 richieste via e-mail inoltrate, hanno ricevuto risposta solo il 34%. I dati e le esperienze specifiche dimostrano, in sintesi, che il processo di e-government è ancora all'inizio. Le previsioni sull'incremento del traffico degli utenti privati su Internet rendono indispensabile un adeguamento massiccio delle informazioni e dei servizi on line della Pubblica Amministrazione: la condivisione dei file aumenterà del 123%; i video caricati sul web del 312%; i siti e i dati web del 170% (riferito a betabyte/mese, fonte Cisco Vni, 2010).

Questa prospettiva è la testimonianza del fatto che stiamo vivendo un passaggio epocale: l'avvento dell'era digitale. La Pubblica Amministrazione italiana dovrà essere in grado di coglierla, le Camere di commercio stanno già lavorando in questo senso.

E-Gov.Impres@ 2010 III Rapporto



@