



COMMISSIONE
EUROPEA

Bruxelles, 17.9.2013
COM(2013) 636 final

**COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO, AL
CONSIGLIO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE EUROPEO E AL
COMITATO DELLE REGIONI**

**Emancipare imprese e cittadini nel mercato unico europeo -
Piano d'azione per potenziare La tua Europa in collaborazione con gli Stati membri**

(Testo rilevante ai fini del SEE)

I. Finalità del piano d'azione

Il mercato unico è un motore fondamentale di crescita, ma le sue potenzialità in tal senso possono concretarsi soltanto se le imprese e i cittadini conoscono e comprendono i diritti e le possibilità di cui dispongono e sono in grado di sfruttarli concretamente.

La tua Europa (<http://europa.eu/youreurope>) permette di accedere agevolmente, in 23 lingue, ad informazioni pratiche sui diritti che l'appartenenza all'UE conferisce nel mercato unico¹. Si rivolge alle imprese e ai cittadini interessati ad esplorare le numerose possibilità che l'UE offre loro: persone che desiderano studiare, lavorare, fare impresa, viaggiare, curarsi o vivere all'estero, ma anche persone che, pur non muovendosi dal proprio paese, fanno acquisti in linea o sono alla ricerca di un conto bancario, di servizi di telecomunicazione, ecc.

Coloro che si collegano a *La tua Europa* dovrebbero trovarvi tutte le informazioni necessarie per comprendere i diritti che l'appartenenza all'Unione conferisce e il modo in cui possono essere esercitati in qualsiasi Stato membro. *La tua Europa* serve inoltre a dirigere le persone verso l'ulteriore assistenza o guida di cui hanno bisogno e verso gli opportuni servizi amministrativi in rete.

La tua Europa è stata lanciata nel 2005² e totalmente rinnovata nel 2010³ in linea con la comunicazione "Verso un atto per il mercato unico"⁴ e con la relazione 2010 sulla cittadinanza dell'Unione intitolata "Eliminare gli ostacoli all'esercizio dei diritti dei cittadini dell'Unione"⁵. Poiché per le persone è fondamentale informarsi sui diritti di cui godono grazie all'appartenenza all'UE, ma anche sul modo di esercitarli in un dato paese, *La tua Europa* è un progetto comune della Commissione e degli Stati membri. Il portale è diventato un punto di riferimento importante per i cittadini e per le imprese, con contenuti in continua espansione e numero di contatti in costante aumento: attualmente circa 16 000 visitatori al giorno.

Si può e si deve tuttavia fare di più: emerge nettamente che le persone hanno ancora bisogno di essere informate di più e meglio sui diritti che l'appartenenza all'Unione conferisce loro, in particolare sul modo di esercitarli sul piano nazionale e nel contesto transfrontaliero (*cfr. infra*). In linea con la comunicazione del 2012 su una governance migliore per il mercato unico⁶ e in risposta ai ripetuti inviti del Parlamento europeo⁷ e del Consiglio⁸, il presente piano d'azione espone misure concrete per contribuire a colmare tale carenza:

¹ *La tua Europa* presenta attualmente informazioni di livello UE in 23 lingue (tutte le lingue ufficiali tranne l'irlandese) e informazioni sulle norme nazionali nella lingua o lingue del paese e in inglese.

² A seguito della decisione 2004/387/CE relativa all'erogazione interoperabile di servizi paneuropei di governo elettronico alle amministrazioni pubbliche, alle imprese e ai cittadini (IDABC), allegato II.A.a.

³ A seguito del piano d'azione 2008 su un approccio integrato per la fornitura di servizi di assistenza nel mercato interno ai cittadini e alle imprese - SEC(2008) 1882.

⁴ COM(2010) 608 definitivo.

⁵ COM(2010) 603 definitivo, azione 21.

⁶ COM(2012) 259/2.

⁷ [Risoluzione del Parlamento europeo del 14 giugno 2012 "Atto per il mercato unico: i prossimi passi per la crescita" \(2012/2663\(RSP\)\)](#).

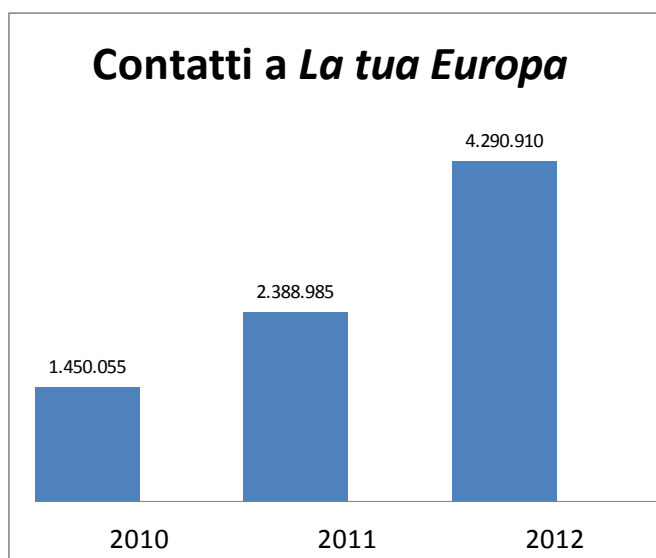
⁸ Conclusioni del Consiglio "Competitività" del 30 e 31 maggio 2012: "il Consiglio ... rileva l'importanza che la Commissione aggiorni permanentemente le informazioni multilingue attraverso "La tua Europa", in cooperazione con gli Stati membri".

- illustra i piani della Commissione per sostenere, sviluppare e promuovere ulteriormente *La tua Europa* come portale d'accesso a tutte le informazioni e all'aiuto di cui le imprese e le persone hanno bisogno per esercitare nel mercato unico i diritti che l'appartenenza all'UE conferisce loro;
- esorta gli Stati membri a fornire informazioni pratiche sulle modalità di applicazione materiale dei diritti conferiti dall'UE e presenta proposte concrete per garantire che i cittadini e le imprese abbiano agevolmente accesso a tali informazioni in tutta Europa. Invita inoltre gli Stati membri a garantire che le informazioni presentate sul portale *La tua Europa* siano facilmente accessibili attraverso i portali nazionali.

II. *La tua Europa* oggi

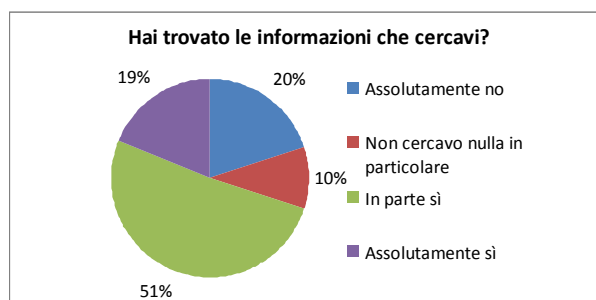
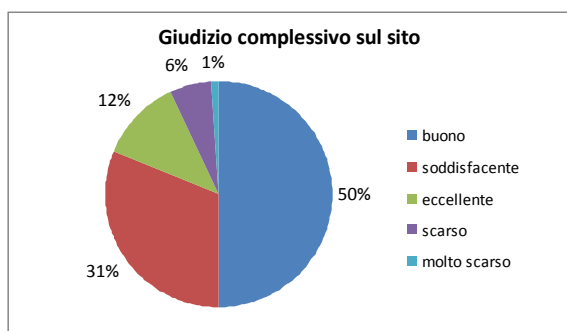
Elemento del panorama internet della Commissione, *La tua Europa* è riconosciuta dagli utenti del portale, dai responsabili delle decisioni politiche e dai portatori d'interesse come strumento prezioso per ottenere informazioni pratiche sui diritti che l'appartenenza all'UE conferisce nel mercato unico. I visitatori vi trovano sia informazioni di livello UE fornite dalla Commissione sia informazioni nazionali fornite dagli Stati membri attraverso un comitato editoriale.

Il numero di contatti è andato costantemente e notevolmente aumentando negli ultimi tre anni, in una tendenza ascendente che si conferma nel 2013.



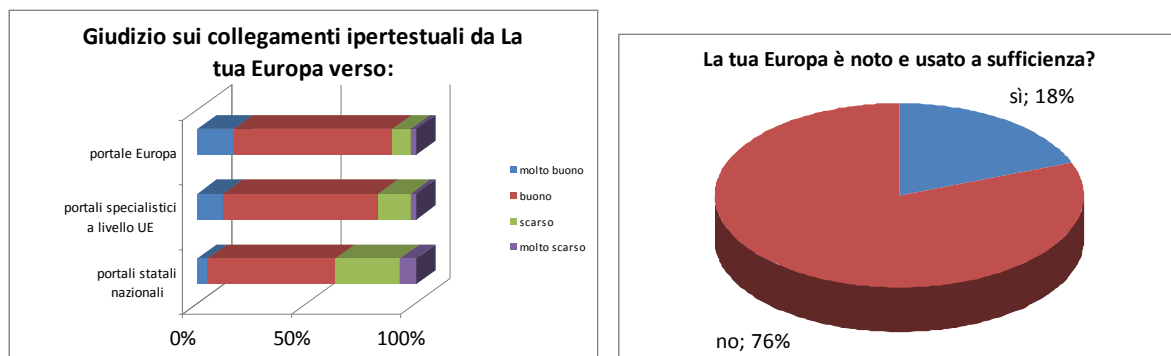
Un recente **sondaggio condotto tra gli utenti in rete**⁹ conferma un livello elevato di soddisfazione riguardo alle informazioni fornite: il 93% degli utenti giudica *La tua Europa* soddisfacente o più e il 70% dichiara di avervi trovato le informazioni desiderate, tutte o almeno una parte.

⁹ Sondaggio in uscita dal sito condotto a inizio 2013 sulla sezione del portale dedicata ai cittadini.



Il sondaggio rileva tuttavia anche aspetti che vanno migliorati: coloro che non riescono a trovare le informazioni desiderate dichiarano spesso che il problema è dovuto alla navigazione oppure alla mancanza di informazioni di livello nazionale. Tra i miglioramenti suggeriti si annoverano una migliore funzione di ricerca e orientamento, anche relativamente ai servizi di livello UE e nazionale, e l'offerta di guida e assistenza personalizzata via telefono, per posta elettronica o su *chat*. Coloro che si collegano a *La tua Europa* alla ricerca di informazioni vorrebbero altresì poter completare l'operazione o la procedura in rete, il che richiede un migliore accesso alle informazioni e agli strumenti di pubblica amministrazione *on line* disponibili a livello nazionale.

Un altro sondaggio rivolto ai **responsabili delle decisioni politiche e ai portatori d'interesse**¹⁰ conferma che anche tale gruppo di utenti è soddisfatto della qualità e della presentazione delle informazioni su *La tua Europa*. I principali margini di miglioramento sono ravvisati nel potenziamento della connessione fra *La tua Europa* e i portali nazionali e nella sensibilizzazione all'uso di *La tua Europa*.



In termini più generali, i recenti sondaggi e consultazioni indicano che **persiste il bisogno di informazioni più ampie e di migliore qualità**¹¹, in particolare circa le **norme e procedure di livello nazionale** applicabili in situazioni transfrontaliere. Emerge nel contempo l'esigenza forte di poter disporre di una gamma più ampia e migliore di servizi amministrativi in rete¹².

Informare le imprese e i cittadini sulle norme e procedure nazionali è compito degli Stati membri: *La tua Europa* si limita a mettere le pertinenti informazioni a disposizione in tutta l'Unione in modo mirato e di agevole consultazione. Vari Stati membri hanno investito nello sviluppo di portali nazionali multilingue di facile uso, tramite i quali offrono ai cittadini e alle imprese informazioni pratiche e servizi in rete. Come esempio di migliore pratica si può citare anche la continua espansione degli sportelli unici¹³, volti sia a informare sia a offrire servizi amministrativi in rete.

In molti Stati membri, tuttavia, le informazioni sulle norme e procedure nazionali collegate ai diritti conferiti dall'appartenenza all'UE restano frammentarie, di difficile reperimento, incomplete e ostiche alla comprensione. Anche laddove esistono, le informazioni sono spesso inadatte a rispondere alle esigenze di coloro che operano in un contesto transfrontaliero.

III. Potenziare *La tua Europa* in collaborazione con gli Stati membri: il piano d'azione per *La tua Europa*

¹⁰ Sondaggio condotto tra il dicembre 2012 e il febbraio 2013 presso funzionari dell'UE, deputati al Parlamento europeo, rappresentanti degli Stati membri e delle reti di informazione dell'UE.

¹¹ Flash Eurobarometro 365 "Cittadinanza dell'Unione europea", pubblicato nel febbraio 2013; Studi qualitativi Eurobarometro: *Obstacles citizens face in the Internal Market, Aggregate report* (relazione aggregata sugli ostacoli che i cittadini incontrano nel mercato interno), settembre 2011; *Local Authorities and the governance of the Single Market, Aggregate report* (relazione aggregata sugli enti locali e la governance del mercato unico), settembre 2011.

¹² Cfr. Studio di analisi comparativa eGovernment 2012, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-466_it.htm.

¹³ http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_it.htm

In una recente risoluzione¹⁴ il Parlamento europeo ha esortato la **Commissione** a sviluppare il portale “La tua Europa”, trasformandolo in un vero “sportello unico” digitale e ha invitato gli **Stati membri** a inserire al più presto le informazioni nazionali attualmente carenti nel portale “La tua Europa”, ... oltre a sviluppare rinvii a “La tua Europa” dai portali delle amministrazioni nazionali e locali interessate, onde agevolare l’accesso per i cittadini.

In linea con tali inviti e in risposta alle esigenze individuate grazie ai recenti sondaggi, la Commissione propone **tre filoni di azione concreta, la cui attuazione spetterà alla Commissione stessa e/o agli Stati membri**:

- A. azioni volte a migliorare e sviluppare ulteriormente il portale *La tua Europa* affinché sia in grado di rispondere meglio alle esigenze dei cittadini e delle imprese;
- B. azioni volte ad assicurare la disponibilità e accessibilità tramite *La tua Europa* di informazioni di qualità sulle norme e procedure nazionali;
- C. azioni volte a rendere più agevole il reperimento delle informazioni presenti su *La tua Europa*.

A. Arricchire La tua Europa e adattarla per rispondere meglio alle esigenze degli utenti

Arricchire le informazioni - In linea con la strategia della Commissione di affermarsi come fonte ufficiale di informazione sui diritti conferiti dall’appartenenza all’UE offrendo contenuti di qualità aggiornati, utilizzabili e riutilizzabili, *La tua Europa* intende informare i cittadini e le imprese sui diritti e le possibilità di cui dispongono nel mercato unico europeo. Il portale presenta informazioni intersettoriali calzanti alle situazioni ed esigenze concrete dei cittadini e delle imprese dell’Unione.

La tua Europa costituisce un elemento fondamentale e intrinseco del panorama internet della Commissione. Pioniera della cooperazione trasversale ai diversi servizi, immancabilmente incentrata sulle esigenze e preferenze degli utenti, continuerà a crescere e a contribuire al progetto di razionalizzazione e professionalizzazione della comunicazione digitale che coinvolge l’intera Commissione.

La tua Europa svolge un ruolo rilevante nel fornire informazioni di qualità che permettono agli utenti di trovare risposte direttamente in rete senza dover ricorrere a canali più costosi, quali telefono, posta elettronica e punti di accesso, e contribuisce a uno sfruttamento efficace delle risorse a livello UE.

La Commissione continuerà ad aggiornare e, ove necessario, ampliare i contenuti di livello UE presenti su *La tua Europa*. Continuerà ad allacciare partenariati affidabili con tutti i fornitori di contenuti interni alla Commissione e intensificherà le sinergie tra *La tua Europa* e i portali più specialistici come *e-Justice*, EURES e le pertinenti pagine web tematiche, al fine di evitare ripetizioni e sovrapposizioni e di assicurare agli utenti la migliore qualità del servizio.

Sarà inoltre ampliata ulteriormente l’offerta di servizi sul portale, ad esempio creando collegamenti ipertestuali profondi con gli sportelli unici per mettere a disposizione

¹⁴ [Risoluzione del Parlamento europeo del 25 ottobre 2012 sulle 20 principali preoccupazioni delle aziende e dei cittadini europei in merito al funzionamento del mercato unico \(2012/2044\(INI\)\)](#)

informazioni esaurienti su requisiti nazionali specifici, in modo che gli utenti possano completare le procedure amministrative per via elettronica.

Offrire orientamento e guida migliori - La garanzia del successo a più lungo termine di *La tua Europa* passa per il mantenimento degli standard qualitativi e il miglioramento della facilità d'uso tramite l'adattamento alle caratteristiche di navigazione dei visitatori e all'evoluzione dell'ambiente informatico.

Sebbene la struttura del portale sia stata concepita per essere intuitiva e si sia evoluta in base a test che hanno periodicamente coinvolto gli utenti, i riscontri dei visitatori indicano che non sempre si riescono a reperire le informazioni desiderate, anche quando sono di fatto presenti in *La tua Europa*. Lo stesso vale per i servizi di assistenza personale, pubblica amministrazione in rete e soluzione dei problemi cui il portale rimanda. Attualmente numerosi visitatori non riescono ad accedere al servizio più adatto alle loro esigenze oppure non completano la procedura di presentazione del proprio caso. Per colmare dette lacune la Commissione migliorerà la funzione di ricerca interna al portale e vi aggiungerà un assistente virtuale che fornirà orientamento in rete, aiutando gli utenti a: i) trovare le informazioni desiderate senza dover ricorrere a estenuanti navigazioni e ii) accedere più facilmente ai servizi di guida più appropriati¹⁵. La Commissione intensificherà in particolare le sinergie tra *La tua Europa* e *Europe Direct* nell'intento di offrire ai cittadini e alle imprese una piattaforma multicanale (rete, telefono, posta elettronica o contatto personale) tramite cui ottenere informazioni e guida riguardo ai diritti che conferisce l'appartenenza all'UE. *La tua Europa* costituirà inoltre parte integrante del nuovo strumento istituzionale, previsto dall'azione 11 della relazione 2013 sulla cittadinanza, atto a orientare meglio i cittadini sul modo in cui chiedere riparazione in caso di violazione dei loro diritti¹⁶.

La Commissione intende infine migliorare l'informazione costante dei visitatori circa i nuovi sviluppi sul portale mettendo a punto un servizio di notifica elettronica degli aggiornamenti.

Migliorare l'accessibilità di *La tua Europa* - Poiché si rivolge a tutti gli europei, *La tua Europa* dovrebbe rispettare integralmente le norme e i parametri di accessibilità della rete, in linea con l'Agenda digitale e, una volta adottata, con la collegata proposta di direttiva relativa all'accessibilità dei siti web degli enti pubblici¹⁷. La Commissione avvierà uno studio di fruibilità e accessibilità e ne attuerà le conclusioni in modo che tutti, incluse le persone con esigenze particolari, siano in grado di comprendere adeguatamente *La tua Europa*, navigarvi e interagire con essa.

La tua Europa mira inoltre a offrire ai visitatori che si collegano con dispositivo mobile la stessa esperienza e le stesse funzionalità di cui beneficerebbero su un computer tradizionale. Emerge dai dati statistici che attualmente oltre il 18% dei visitatori usa un dispositivo mobile per cercare su *La tua Europa* informazioni destinate ai cittadini, una percentuale in costante aumento¹⁸. La Commissione continuerà a migliorare l'accessibilità del portale mediante dispositivo mobile e a espandere gradualmente la versione per dispositivi mobili alla sezione dedicata alle imprese.

¹⁵ *Europe Direct* e servizi più specialistici quali *La tua Europa* — consulenza, SOLVIT, *Enterprise Europe Network*, EURES, ECC-Net, Euraxess.

¹⁶ COM(2013) 269 final.

¹⁷ COM(2012) 721 final.

¹⁸ Aumento di circa il 10% dal lancio della versione per dispositivi mobili nel giugno 2012.

Informare, ma anche ascoltare - Informare è la sua funzione principale, ma *La tua Europa* è anche uno strumento per essere all’ascolto dei cittadini e delle imprese europei e saperne di più sulle loro esperienze concrete del mercato unico: individuando le informazioni ricercate più di frequente su *La tua Europa*, ad esempio, la Commissione viene a conoscenza dei problemi ricorrenti incontrati nell’esercizio dei propri diritti nel mercato unico, conoscenza che può essere usata sia come impulso all’elaborazione di politiche sia come base di un miglioramento mirato del contenuto del portale. *La tua Europa* offre anche funzioni di riscontro che permettono agli utenti di esprimersi sul contenuto del sito.

La tua Europa invita talvolta i visitatori a partecipare alle consultazioni pubbliche sui temi trattati dal portale che, altrimenti, sfuggirebbero probabilmente alla loro attenzione, pratica questa che sarà resa più sistematica in futuro.

Infine, oggi *La tua Europa* è presente sui media sociali in molti forum e piattaforme diversi o vi costituisce tema di discussione, con effetti benefici di vario tipo: da un lato, grazie ai media sociali le persone possono accedere e condividere più facilmente le informazioni e la guida offerte loro tramite *La tua Europa*; dall’altro i media sociali consentono loro di scambiarsi le esperienze concrete vissute nel mercato unico. La Commissione intensificherà l’integrazione di *La tua Europa* nel panorama dei media sociali in modo da stimolare ulteriormente l’evoluzione in questo senso.

La Commissione provvederà a:	
- sviluppare ulteriormente <i>La tua Europa</i> come parte integrante della strategia istituzionale sul web espandendone i contenuti per raggiungere la copertura integrale dei diritti, obblighi e possibilità presenti nel mercato unico e l’ottimizzazione dei collegamenti e delle sinergie con i portali e le piattaforme esistenti; a tal fine, stabilire una struttura di <i>governance</i> del portale che definisca le responsabilità a livello di UE e a livello nazionale	giugno 2014
- migliorare la guida alla ricerca in linea disponibile sul portale aggiungendo un assistente virtuale e ottimizzare le sinergie con <i>Europe Direct</i>	luglio 2014
- condurre uno studio di fruibilità e accessibilità e attuarne le conclusioni al fine di garantire a tutti un accesso e una navigazione ottimali su <i>La tua Europa</i> , specie alle persone con esigenze particolari e alle persone che usano dispositivi mobili	maggio 2014
- ottimizzare le funzioni di riscontro e assicurare l’accessibilità tramite il portale alle consultazioni pubbliche sui temi trattati da <i>La tua Europa</i> , in modo che i visitatori abbiano la possibilità di apportare un contributo all’elaborazione delle politiche nei settori di loro interesse	marzo 2014
- integrare <i>La tua Europa</i> nei media sociali e incoraggiare gli utenti dei media sociali a condividere attraverso <i>La tua Europa</i> le esperienze maturate nell’esercizio dei diritti nel mercato unico	marzo 2014

B. Combinare contenuto di livello UE e contenuto di livello nazionale

I cittadini e le imprese che consultano *La tua Europa* cercano informazioni molto concrete sul modo in cui esercitare i diritti conferiti dall'appartenenza all'UE in una data situazione in un dato Stato membro. Vogliono sapere quali siano gli eventuali requisiti nazionali che sono tenuti a rispettare, e capirli, così come devono capire a chi rivolgersi per espletare le formalità necessarie e dove chiedere aiuto o riparazione quando sono loro negati i diritti conferiti dall'appartenenza all'UE. Tuttavia, come hanno confermato i recenti sondaggi presso utenti e portatori d'interesse, la disponibilità di tali informazioni è ancora insufficiente.

Mettere a disposizione informazioni di livello nazionale - Nell'ottica del buongoverno e nell'ambito dei loro obblighi di attuazione del diritto dell'Unione, gli Stati membri dovrebbero provvedere, nel rispettivo territorio, a che le persone e le imprese siano in grado, ogniqualvolta il diritto dell'UE conferisce loro diritti e offre loro possibilità, di reperire facilmente tutte le informazioni e la guida necessarie per goderne.

Questo “dovere d'informazione” è specificato in vari ambiti della normativa dell'UE, ad esempio: direttiva sui servizi¹⁹, direttiva sulle qualifiche professionali²⁰, direttiva sull'assistenza sanitaria transfrontaliera²¹ e direttiva sui diritti dei consumatori²². Anche la raccomandazione del 2009 sulle misure per migliorare il funzionamento del mercato unico²³ sottolinea l'importanza che gli Stati membri forniscano informazioni pratiche sui diritti conferiti dall'appartenenza all'UE.

A tal fine occorre anzitutto che gli Stati membri pubblichino sui rispettivi portali nazionali informazioni pratiche di facile accesso.

Occorre poi che le informazioni nazionali risultino facilmente comprensibili a chiunque, ovunque si trovi in Europa: dovrebbero quindi essere a portata di mano per tutti, in particolare per le persone che provengono da un altro paese e parlano una lingua diversa.

In termini pratici gli Stati membri dovrebbero migliorare e potenziare gli sportelli unici secondo i criteri della relativa Carta, affinché siano in grado di offrire alle imprese servizi completi di qualità, anche in situazioni transfrontaliere. Sono necessari ulteriori sforzi, soprattutto, da parte degli Stati membri nei quali le prestazioni modeste degli sportelli unici non sono all'altezza delle aspettative delle imprese²⁴.

In linea con la comunicazione su una governance migliore per il mercato unico la Commissione provvederà a che, in tutte le proposte legislative nuove che conferiscono diritti concreti nel mercato unico, sia prestata particolare attenzione al modo in cui cittadini e imprese sono informati sui diritti che l'appartenenza all'UE conferisce loro.

¹⁹ Direttiva 2006/123/CE, del 12 dicembre 2006, relativa ai servizi nel mercato interno.

²⁰ Direttiva 2005/36/CE, del 7 settembre 2005, relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali, attualmente in corso di revisione (2011/0435 (COD)), fra l'altro per migliorare l'accesso alle informazioni e ai servizi di pubblica amministrazione in rete.

²¹ Direttiva 2011/24/UE, del 9 marzo 2011, concernente l'applicazione dei diritti dei pazienti relativi all'assistenza sanitaria transfrontaliera.

²² Direttiva 2011/83/UE, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio.

²³ Raccomandazione della Commissione del 29 giugno 2009 (2009/524/CE).

²⁴ COM (2012) 261 final dell'8.6.2012, http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/COM_2012_261_it.pdf

La tua Europa offre agli Stati membri una piattaforma con cui possono divulgare contenuti nazionali ai pertinenti gruppi destinatari, compresi i cittadini di altri paesi dell'UE, per informarli delle norme e procedure in vigore.

Condividere i contenuti tra *La tua Europa* e i portali nazionali - Informare i cittadini e le imprese dei diritti di cui godono nell'UE e del modo in cui possono esercitarli in pratica è responsabilità condivisa tra le istituzioni dell'UE e gli Stati membri. I risultati migliori si ottengono con l'interazione ottimale tra i contenuti di livello UE e quelli di livello nazionale e con la loro messa a disposizione in modo uniforme e il più possibile a portata di mano per gli internauti. Come indicato in precedenza, *La tua Europa* aumenta la visibilità dei contenuti di livello nazionale e permette in particolare di raggiungere efficacemente gruppi destinatari specifici, quali i cittadini di altri Stati. D'altro canto, *La tua Europa* può altresì apportare valore aggiunto ai portali nazionali informando in 23 lingue sui diritti di base conferiti dall'appartenenza all'Unione europea e dando accesso a servizi di assistenza a livello di UE e a fonti di informazione di altri Stati membri.

Poiché è necessario realizzare tale interazione ottimale tra contenuti di livello UE e contenuti nazionali malgrado le scarse risorse disponibili ai due livelli, la Commissione sta vagliando le formule di scambio di contenuto possibili, migliorandole costantemente. I lavori a tal fine sono condivisi con gli Stati membri e guidati dal comitato editoriale di *La tua Europa*, che riunisce esperti di tutti gli Stati membri. Esistono varie formule:

- se a livello nazionale sono disponibili informazioni di qualità adatte alle esigenze di tutti i cittadini europei (compresi i cittadini di altri Stati membri), *La tua Europa* può offrire collegamenti ipertestuali (agli sportelli unici, per esempio);
- la distribuzione organizzata di contenuti (*content syndication*) costituisce una valida alternativa: permette infatti di estrarre dai portali nazionali i contenuti pertinenti mettendoli a disposizione su *La tua Europa* (e viceversa). Rispetto al semplice collegamento ipertestuale, questa formula presenta il vantaggio di visualizzare soltanto le informazioni nazionali pertinenti nello stile di *La tua Europa*, migliorando l'esperienza dell'utente. Ogniqualvolta gli Stati membri aggiornano il contenuto nazionale l'aggiornamento appare automaticamente anche su *La tua Europa*;
- la Commissione può anche mettere a disposizione degli Stati membri moduli che saranno poi compilati da esperti nazionali. Nel prossimo futuro sarà possibile offrire moduli in rete, con conseguente notevole accelerazione del processo di fornitura e aggiornamento dei contenuti. Se non esistono ancora informazioni nazionali (ad esempio in settori in cui sono creati diritti nuovi a dimensione UE oppure in cui la disciplina giuridica vigente è riveduta nel merito), i contenuti che i competenti esperti nazionali creano “in” *La tua Europa* possono essere distribuiti in maniera organizzata ed essere pubblicati sui portali nazionali: il contenuto sarà così creato una sola volta e riutilizzato, integralmente o in parte, in tutti i pertinenti portali.

Pertanto, in considerazione dei vantaggi offerti dalla distribuzione organizzata dei contenuti, è stato realizzato un progetto pilota per vagliare le possibilità di scambio automatico, nei due sensi, delle informazioni disponibili in rete sui portali nazionali e su *La tua Europa*²⁵. Lo studio ha confermato la fattibilità della distribuzione organizzata dei

²⁵ Progetto sostenuto dal programma ISA sulle soluzioni di interoperabilità per le pubbliche amministrazioni europee.

contenuti e ne ha dimostrato i vantaggi. È in particolare possibile visualizzare direttamente in *La tua Europa* le informazioni già disponibili in rete nei portali nazionali, e viceversa. Lo scambio di informazioni è sostenibile ed efficiente nello sfruttamento delle risorse perché, una volta programmata, la procedura è automatica e garantisce sempre agli utenti la disponibilità del contenuto nella versione più recente.

La Commissione invita gli Stati membri a:	
- mettere a disposizione sui portali nazionali informazioni di agevole accesso in modo da consentire alle persone e alle imprese, anche di altri Stati membri, l'esercizio effettivo dei diritti che l'appartenenza all'Unione conferisce nel mercato unico	continuativamente
- collaborare fattivamente con essa per garantire che le informazioni nazionali pertinenti, quali informazioni sui diritti di soggiorno e sulle possibilità di fare impresa in un altro paese, siano accessibili attraverso <i>La tua Europa</i> ; i progressi saranno misurati con cadenza annuale nel contesto del quadro di valutazione del mercato unico ²⁶	dicembre 2014
- condividere attraverso i portali nazionali le buone pratiche con gli altri Stati membri e contribuire alle varie formule di scambio dei contenuti proposte dalla Commissione in funzione dell'approccio più adatto per il paese	continuativamente
- sviluppare ulteriormente gli sportelli unici in linea con i criteri stabiliti nella relativa Carta; la Commissione valuterà i progressi compiuti dagli Stati membri nella realizzazione di sportelli unici più ambiziosi nel corso del 2014	dicembre 2014
La Commissione provvederà a:	
- sviluppare strumenti diversi di condivisione dei contenuti (moduli in linea, distribuzione organizzata) e fornire sostegno tecnico e concettuale agli Stati membri	continuativamente
- agevolare l'apprendimento tra pari nell'ambito delle riunioni semestrali del comitato editoriale	marzo e novembre 2014
- esortare gli Stati membri a pubblicare in rete le informazioni relative a tutta la normativa attinente all'UE che stabilisce i diritti di cui godono i cittadini e/o le imprese, ai fini di un eventuale collegamento/scambio con <i>La tua Europa</i>	continuativamente

C. Far sì che più persone trovino La tua Europa

Dato il numero sempre maggiore di cittadini che ricorrono ai servizi in rete e di persone che si spostano in Europa e considerato che 13,6 milioni di cittadini dell'UE vivono in

²⁶ http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/

uno Stato membro diverso dal proprio²⁷, siamo lungi dall'aver realizzato le potenzialità di diffusione di *La tua Europa*. L'esperienza dimostra tuttavia che una promozione su vasta scala diretta a tutti determina picchi temporanei del numero di visitatori che risultano insostenibili. Occorre quindi promuovere il portale in modo mirato, a livello sia UE sia nazionale, affinché più persone siano informate di quello che è in grado di offrire.

Dai dati statistici rilevati presso gli utenti²⁸ emerge che i visitatori arrivano a *La tua Europa* soprattutto tramite i motori di ricerca e il sito interistituzionale dell'UE (europa.eu) e, in seconda battuta, su raccomandazione di amici, attraverso i media sociali e tramite i portali nazionali.

L'attività di promozione dovrebbe quindi concentrarsi sulla possibilità di attrarre visitatori nei posti naturali in cui essi cercano le informazioni: *La tua Europa* deve investire massicciamente nell'ottimizzazione dei contenuti ai fini dei motori di ricerca e nella facilità d'accesso a partire da tutti i pertinenti siti internet nazionali e dell'Unione. Le prime esperienze di promozione in rete (campagna pubblicitaria tramite *banner*, presenza nei forum dei residenti all'estero, dei consumatori e di viaggio) e le attività sui media sociali hanno prodotto risultati promettenti e andrebbero sfruttate ulteriormente. Le campagne di sensibilizzazione condotte dall'UE e dagli Stati membri su temi contemplati, almeno in parte, nei contenuti di *La tua Europa*, ad esempio la campagna di sensibilizzazione ai diritti dei consumatori annunciata nell'agenda dei consumatori²⁹, dovrebbero promuovere il sito.

La Commissione provvederà a:	
- sostenere ulteriormente la visibilità di <i>La tua Europa</i> attraverso l'ottimizzazione ai fini dei motori di ricerca, la promozione in rete e l'ulteriore integrazione del portale nei pertinenti strumenti dei media sociali, così come tramite campagne di informazione e sensibilizzazione	aprile 2014

La Commissione invita gli Stati membri a:	
- promuovere <i>La tua Europa</i> a livello nazionale, in particolare mediante collegamenti ipertestuali profondi sui portali nazionali e tramite campagne nazionali di sensibilizzazione sui temi trattati nel portale	agosto 2014

IV. Tempistica e risorse

Alcune azioni saranno attuate secondo una tempistica prestabilita, eventualmente diversa per le diverse sezioni del portale, mentre altre hanno carattere continuativo. Le spese da sostenere per le azioni sono già computate nel bilancio attuale.

²⁷ Eurostat pocketbook "European social statistics", pubblicato il 17.7.2013.

²⁸ Sondaggio presso gli utenti, inizio 2013.

²⁹ COM (2012) 225 final del 22.5.2012.