



COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE

Bruxelles, 5.2.2002
COM(2002) 62 definitivo

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

**Analisi comparativa dei progressi
dell'iniziativa *e*Europe**



INDICE

1.	Introduzione	3
2.	Misurare i progressi dell'iniziativa <i>eEurope</i> 2002.....	3
	2.1. Impostazione dell'analisi comparativa.....	3
	2.2. Penetrazione di Internet	4
3.	Accesso a Internet più economico, rapido e sicuro	6
	3.1. Accesso a Internet più economico e rapido	6
	3.2. Investire nelle risorse umane e nelle competenze	10
	3.3. Promuovere l'utilizzo di Internet	13
4.	Conclusioni	19

1. INTRODUZIONE

Al Consiglio europeo di Lisbona, l'Unione europea si è posta l'obiettivo di diventare entro il 2010 l'economia fondata sulla conoscenza più dinamica al mondo. Il piano d'azione *eEurope 2002*, sottoscritto al Consiglio europeo di Feira del giugno 2000, è un elemento centrale di tale strategia di trasformazione dell'economia europea.

Scopo generale dell'iniziativa *eEurope* è mettere quanto prima possibile l'Europa *online*. Nel perseguire tale fine, il piano d'azione si focalizza su tre settori:

- i. accesso a Internet più economico, rapido e sicuro
- ii. investire nelle risorse umane e nelle competenze
- iii. promuovere l'utilizzo di Internet

Il piano d'azione *eEurope* è costruito su una metodologia che prevede l'adozione in tempi rapidi delle misure giuridiche, il riorientamento dei programmi di sostegno finanziario esistenti e un'analisi comparativa. Due precedenti relazioni, una presentata al Consiglio europeo di Nizza, l'altra al Consiglio europeo di Stoccolma¹, hanno valutato i progressi compiuti nell'esecuzione del piano d'azione, concentrandosi principalmente sulla descrizione delle varie misure politiche, in particolare sui progressi compiuti nel settore legislativo, e sulla valutazione del loro impatto. Da allora, sul sito *web eEurope* sono state pubblicate regolarmente informazioni in merito². Nelle succitate relazioni l'analisi comparativa è stata affrontata in modo rudimentale, in quanto la definizione della metodologia da seguire e la raccolta dei dati hanno richiesto parecchio tempo. La presente comunicazione è dedicata principalmente all'analisi comparativa. Per un aggiornamento sullo stato di avanzamento delle varie azioni si consulti inoltre il sito *web eEurope*.

L'obiettivo della presente Comunicazione è i) offrire una prima panoramica completa dei risultati dell'analisi comparativa, ii) riportare lo stato di avanzamento delle politiche all'evoluzione del mercato e iii) trarre alcune conclusioni per l'ultimo anno del piano d'azione *eEurope* e valutare la necessità di ulteriori interventi dopo il 2002.

2. MISURARE I PROGRESSI DELL'INIZIATIVA *eEUROPE 2002*

2.1. Impostazione dell'analisi comparativa

Il Consiglio europeo di Lisbona ha stabilito di monitorare i progressi compiuti nella realizzazione dell'economia della conoscenza attraverso un "metodo di coordinamento aperto"³ incentrato sull'analisi comparativa delle prestazioni nazionali. L'analisi comparativa si svolge all'interno di un quadro politico, in questo

¹ Nizza: 'Aggiornamento in merito all'iniziativa *eEurope 2002*', COM(2000)783, novembre 2000; Stoccolma: '*eEurope 2002: Impatto e priorità*', COM(2001)140, marzo 2001.

² http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/index_en.htm

³ La Commissione ha recentemente presentato una rassegna dei progressi complessivi realizzati nell'ambito della strategia di Lisbona ("La strategia di Lisbona - Produrre il cambiamento" COM(2002) 14).

caso del piano d'azione eEurope e nel contesto più ampio della strategia di Lisbona, e va impostata in modo tale da contribuire alle decisioni strategiche. Non si tratta di un'operazione puramente statistica né fine a se stessa.

La presente analisi comparativa è perciò collegata alle specifiche linee d'azione dell'iniziativa eEurope. Essa si basa su un elenco di 23 indicatori, discussi con gli Stati membri e sottoscritti dal Consiglio del 30 novembre 2000⁴, in base ai quali la Commissione ha avviato un lavoro di raccolta di dati ispirata ai seguenti criteri:

- i. **Una metodologia unica per tutti gli Stati membri**⁵.
- ii. **I dati devono essere recenti:** le statistiche relative a Internet diventano rapidamente obsolete, perdendo utilità ai fini dell'approccio strategico.
- iii. **Occorre procedere a un controllo incrociato dei dati con gli organismi statistici degli Stati membri,** nella fattispecie gli uffici statistici, con altre istituzioni internazionali come l'OCSE nonché con gli studi realizzati dal settore privato.
- iv. **I dati si riferiscono a tutti e quindici gli Stati membri** nonché alla Norvegia, all'Islanda⁶ e, per quanto possibile, agli USA: ciò permetterà di disporre di ulteriori elementi di confronto.

Si possono ora presentare e analizzare i dati relativi alla maggior parte degli indicatori. Sul sito web eEurope sono disponibili tabelle circostanziate⁷. La comunicazione si concentrerà sui punti di maggior interesse ai fini dell'approccio strategico.

2.2. Penetrazione di Internet

Nell'adozione dei 64 obiettivi dell'iniziativa eEurope si è partiti dal presupposto che essi avrebbero inciso sulla penetrazione e, in ultima analisi, sull'utilizzo di Internet, che sono gli obiettivi centrali dell'iniziativa eEurope. **In questa sezione si esamina perciò il grado di penetrazione di Internet nell'UE** prima di procedere nei capitoli successivi all'esposizione dei progressi realizzati nei tre ambiti d'azione.

La penetrazione di Internet si misura in due modi: numero di famiglie che hanno accesso a Internet e numero di persone che utilizzano regolarmente Internet sul lavoro, a casa, a scuola o in altra sede.

La penetrazione di Internet nelle famiglie è aumentata nell'Unione europea, passando dal 18% circa del marzo 2000 al 28% dell'ottobre dello stesso anno e al 36% del giugno 2001; al momento attuale, dicembre 2001, si situa al 38%. Ciò potrebbe significare che, dopo la fase di rapida adozione del 2000 e dell'inizio del 2001, il fenomeno tende a stabilizzarsi. Alla prossima misurazione nel maggio 2002 si verificherà se questa affermazione corrisponde alla realtà. Le statistiche nazionali disponibili sembrano confermare questa tendenza.

⁴ 13493/00 ECO 338.

⁵ Idealmente gli organismi nazionali di statistica avrebbero dovuto fornire dati completi e armonizzati. Non essendo stato tuttavia possibile fornirli entro i tempi a disposizione, la Commissione ha effettuato la raccolta dei dati.

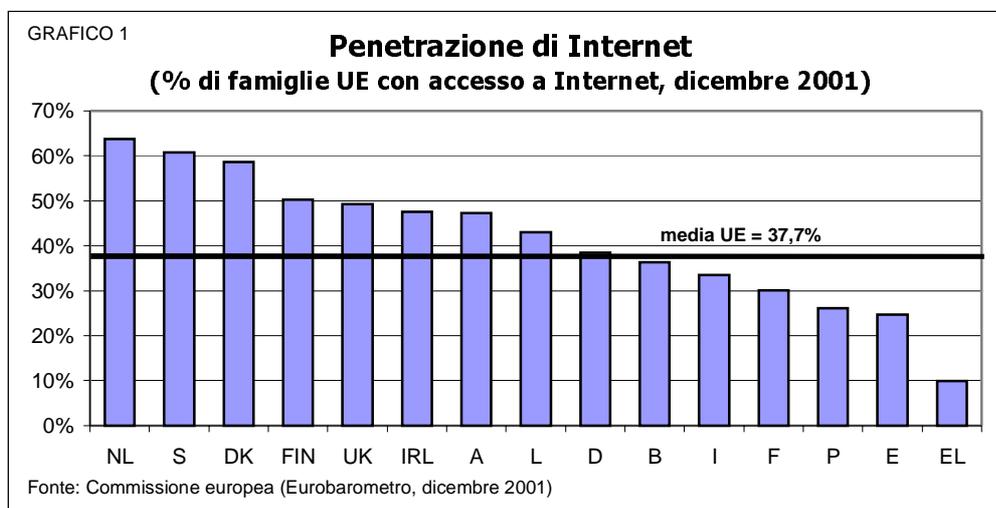
⁶ L'analisi comparativa è stata finanziata dal programma PROMISE, cui partecipano entrambi i paesi.

⁷ http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/index_en.htm

Il rallentamento descritto può essere dovuto al fatto che l'accesso a Internet dipende dal possesso di un PC e che ciò rappresenta un ulteriore limite alla penetrazione. L'accesso a Internet tramite apparecchi televisivi e apparecchiature mobili rimane marginale, ma l'utilizzo di questi canali di accesso potrebbe aumentare rapidamente in futuro. I paesi europei dove la penetrazione è stata maggiore hanno tassi vicini al 60% delle famiglie e le possibilità di crescita ulteriore sono limitate. Il fatto che le famiglie non siano più il motore della penetrazione di Internet nell'UE potrebbe essere una delle spiegazioni del rallentamento della crescita a livello comunitario.

L'uso di Internet nell'insieme della popolazione è superiore a quanto evidenziato dal grado di penetrazione nelle famiglie. Nel novembre 2001, quasi il 50% della popolazione (dai 15 anni di età in su) utilizzava Internet a casa, sul lavoro, a scuola, dai punti pubblici di accesso o da postazioni mobili. Più dell'80% degli utenti di Internet si collega almeno una volta alla settimana. In termini assoluti, il numero di internauti dell'Unione europea è quasi pari a quello degli USA. L'utilizzo è aumentato per tutte le forme di utenza, ma l'incremento di gran lunga superiore riguarda l'uso domestico. L'anno scorso la penetrazione di Internet ha tuttavia conosciuto una crescita più lenta in Europa che negli Stati Uniti.

Il grafico 1 mostra la penetrazione di Internet negli **Stati membri** nel novembre 2001⁸. In testa troviamo un gruppo composto da 3 paesi con un tasso di penetrazione nelle famiglie prossimo o superiore al 60%, mentre altri 4 paesi superano ampiamente la media comunitaria⁹. Quattro paesi rimangono all'interno del margine di 5% punti dalla media, mentre altri 4 sono ben al di sotto della media comunitaria. La Grecia si colloca in fondo alla classifica con un tasso di penetrazione inferiore al 10%, cifra rimasta stabile nell'ultimo anno. Gli Stati membri in testa alla classifica si posizionano meglio degli USA, che possono ritenersi il punto di riferimento per



quanto riguarda la penetrazione di Internet. In generale i risultati sono incoraggianti, ma persistono zone di crescita lenta unite a forti differenze tra gli Stati membri e al loro interno. Ad esempio Internet viene utilizzata dal 40% delle donne contro il 56% degli uomini, una differenza che si è modificata solo marginalmente nel corso dell'ultimo anno: nell'ottobre 2000, il 35% delle donne affermava di usare Internet,

⁸ Si noti che le ricerche si basano su sondaggi telefonici. Si può presumere che le famiglie che non dispongono di una linea fissa non abbiano accesso a Internet da casa. I tassi di penetrazione tendono quindi a essere leggermente sovrastimati.

⁹ Si tratta di una media ponderata basata sulla popolazione nazionale.

contro il 50% degli uomini. L'uso di Internet è particolarmente diffuso tra i giovani, tra le persone in possesso di un'istruzione superiore e tra coloro che risiedono in un centro urbano.

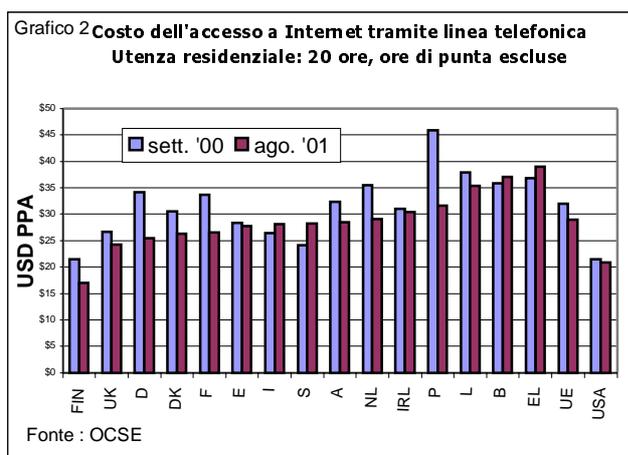
Il tasso di penetrazione di Internet nelle imprese è molto superiore al dato relativo alle famiglie e attualmente quasi il 90% delle imprese con oltre 10 dipendenti ha accesso a Internet; più del 60% dispone di un proprio sito. Un'eccezione di rilievo è rappresentata dal Portogallo, dove Internet è presente soltanto in due terzi delle imprese e solo un terzo circa delle imprese possiede un proprio sito. Per maggiori informazioni sull'uso di Internet nelle imprese si veda oltre, nella parte dedicata al commercio elettronico.

Ne consegue la necessità di un impegno, da parte di vari Stati membri, per creare un contesto più favorevole a una maggiore penetrazione di Internet. Entro la fine del 2002 è possibile raggiungere un obiettivo minimo di penetrazione del 30% per le famiglie ed una media comunitaria del 50%.

3. ACCESSO A INTERNET PIÙ ECONOMICO, RAPIDO E SICURO

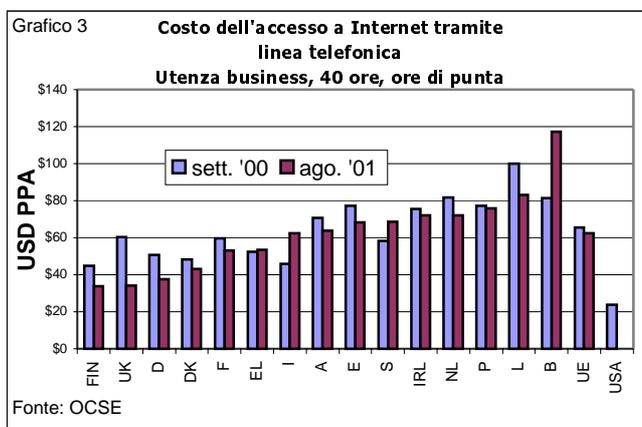
3.1. Accesso a Internet più economico e rapido

La concorrenza abbassa i prezzi

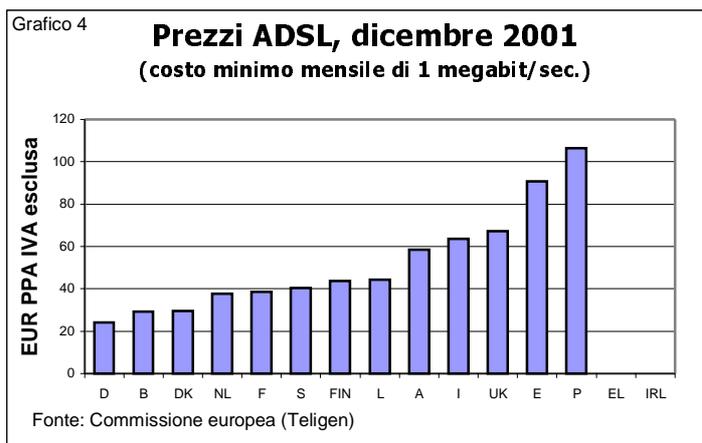


telefonica commutata normale. I prezzi del collegamento a Internet tramite l'apparecchio telefonico standard sono diminuiti in maniera costante e sostanziale negli ultimi due anni. Da un'indagine svolta dalla Commissione nel novembre 2001 è emerso che nella maggior parte degli Stati membri l'offerta mensile più conveniente a un utente residenziale tipo (20 ore di collegamento, ore di punta escluse) è ora di 10-20 euro, compreso il costo delle chiamate. **In questo modo, i costi marginali di accesso a Internet per chi è in possesso di un PC sono ormai molto contenuti, pur rimanendo notevolmente più elevati che negli**

Le statistiche disponibili a livello internazionale dimostrano chiaramente l'esistenza di una relazione inversa tra prezzi e penetrazione di Internet. Tuttavia maggiore economicità di Internet non significa mantenere i prezzi artificialmente bassi e ricorrere alle sovvenzioni. L'idea di eEurope è quella di sfruttare la concorrenza per portare i prezzi a livelli competitivi ed eliminare i prezzi da monopolio. Questo approccio si è dimostrato vincente per quanto riguarda l'accesso a Internet mediante linea



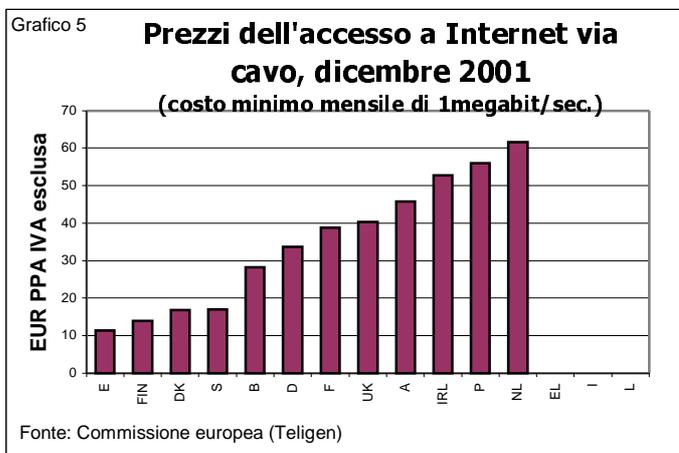
Stati Uniti. Essi sono inoltre notevolmente superiori per l'accesso a larga banda. Per una prima panoramica dei costi di accesso per la larga banda si veda il grafico 2.



La concorrenza non solo riduce i prezzi, ma produce formule tariffarie innovative: un esempio è dato dall'introduzione dell'accesso illimitato a Internet¹⁰ in alcuni paesi comunitari come il Regno Unito.

L'incentivazione della concorrenza costituiva il fine principale della liberalizzazione del settore delle telecomunicazioni intervenuta il 1° gennaio 1998. Da allora, la Commissione ha seguito

l'andamento della concorrenza sul mercato nelle varie relazioni sull'attuazione della regolamentazione del settore¹¹. Recentemente è stato adottato un nuovo pacchetto normativo per i servizi di comunicazione elettronica che rafforzerà ulteriormente la concorrenza una volta recepito negli ordinamenti degli Stati membri nella primavera del 2003.



Internet diventa poco a poco più veloce

La lentezza di Internet comporta alcuni seri problemi per il suo rapido utilizzo a fini commerciali. Da questo punto di vista, la lentezza rappresenta un ostacolo per due motivi: il tempo necessario per la ricerca in diversi siti *web* molto strutturati costituisce un deterrente in termini di scomodità o di spesa; in secondo luogo, grazie alla televisione la gente si è abituata alla ricchezza di contenuti multimediali e audiovisivi. Attualmente Internet non è ancora in grado di offrire altrettanto. Nella Comunicazione indirizzata al Consiglio di Barcellona di primavera, la Commissione ha riconosciuto, al riguardo, l'importanza dell'accesso a Internet a larga banda in quanto "fattore chiave per il miglioramento delle prestazioni dell'economia"¹².

La dorsale Internet è generalmente molto veloce e utilizza anelli sotterranei in fibra ottica. Il problema è costituito dalla tradizionale rete a banda stretta che la collega alle abitazioni. Il problema si sta risolvendo gradualmente grazie alla tecnologia

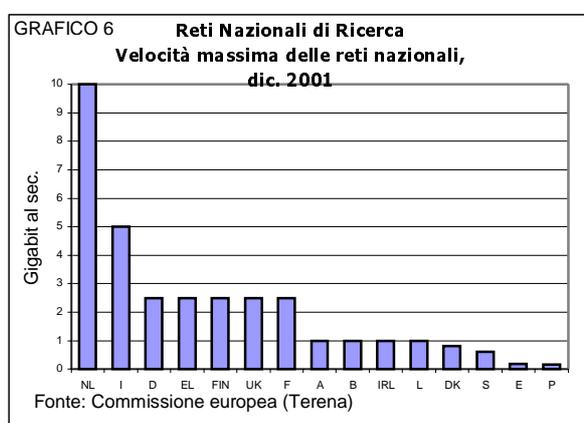
¹⁰ La formula dell'accesso illimitato comporta il pagamento di un canone fisso indipendentemente dalla durata dei collegamenti.

¹¹ http://europa.eu.int/information_society/topics/telecoms/implementation/annual_report/7report/index_en.htm

¹² "La strategia di Lisbona - Produrre il cambiamento", COM(2002) 14 e documento di lavoro a sostegno di tale relazione, SEC(2002) 29 del 15.1.02.

ADSL¹³ che, insieme alla TV via cavo, rappresenta un primo passo verso i collegamenti a larga banda. Stanno inoltre prendendo forma altre alternative come il collegamento satellitare, la TV interattiva digitale, l'accesso fisso senza fili a larga banda e il collegamento in fibra ottica fino alle abitazioni; ma fino a oggi la loro incidenza è stata trascurabile.

Le cifre disponibili sul numero di collegamenti residenziali a larga banda indicano che l'adozione di tale tecnologia varia notevolmente a seconda degli Stati membri: la Germania conta oltre due milioni di utenti ADSL, il Belgio quasi 500 000 e il Regno Unito 250 000, mentre in Grecia non sono disponibili servizi a larga banda. Non sorprende che siano i paesi con le reti televisive via cavo più sviluppate¹⁴ a dominare la classifica dell'accesso a Internet tramite *cable modem*; questi stessi paesi traggono inoltre vantaggio dalla concorrenza tra distributori di TV via cavo e fornitori di servizi ADSL. La liberalizzazione dell'ultimo miglio (*unbundling*) ha inciso in modo limitato sulla concorrenza nei servizi ADSL, ma alcuni operatori storici hanno optato per una strategia di marketing di promozione attiva dell'ADSL per acquisire quote di mercato a scapito della concorrenza dell'accesso via cavo.



Reti di ricerca ad alta velocità: un caso speciale

L'iniziativa *eEurope* ha affrontato un particolare aspetto della larga banda creando una rete dorsale ad alta velocità per le università e gli istituti di ricerca. Le reti per la ricerca possono essere usate come banco di prova per le nuove tecnologie di Internet e si prevede che generino una domanda di maggiore ampiezza di banda.

La Commissione ha cofinanziato l'aggiornamento di 27 reti nazionali di ricerca e di istruzione, al quale hanno partecipato anche tutti i paesi candidati. Nel dicembre 2001, dopo essere stata notevolmente potenziata, la rete GEANT¹⁵ ha raggiunto una velocità massima di 10 gigabit. **Questa rete europea di ricerca è ora diventata la più veloce al mondo e offre la più vasta copertura geografica (32 paesi).** Si tratta di un'infrastruttura estremamente preziosa per costituire lo Spazio europeo della ricerca. Un importante obiettivo della strategia di Lisbona per realizzare la società della conoscenza più dinamica al mondo è stato raggiunto con l'interconnessione ad alta velocità di più di 3000 istituti di ricerca e di istruzione. Questo aumento di capacità della dorsale europea ha permesso alle reti nazionali di ricerca di accrescere significativamente le proprie capacità di accesso alla dorsale (cfr. il grafico 7).

Malgrado questo successo, le velocità massime delle reti nazionali variano significativamente da uno Stato membro all'altro, come mostra il grafico 6, e ciò

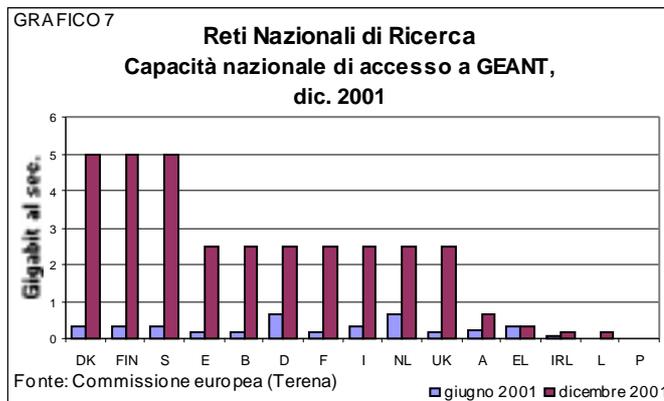
¹³ *Asymmetric Digital Subscriber Line*: si tratta di una tecnologia che converte il normale doppino in rame della linea telefonica in una linea digitale ad alta velocità.

¹⁴ Ad esempio, in Belgio e nei Paesi Bassi oltre l'85% delle famiglie è collegato alla rete via cavo.

¹⁵ *Gigabit European Academic Network* (<http://www.dante.net/geant>).

incide sulla possibilità dei ricercatori di sfruttare la capacità della rete di ricerca europea.

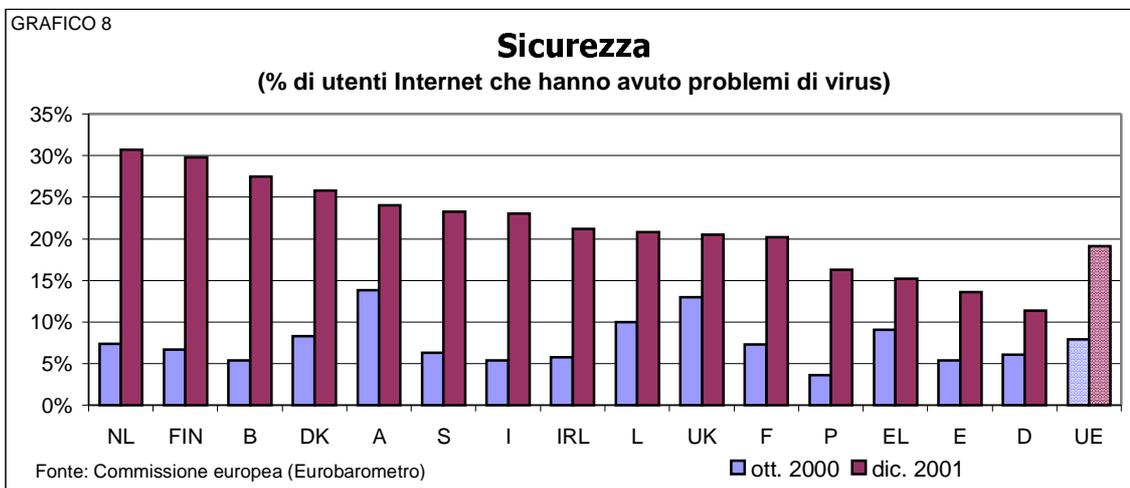
L'obiettivo del piano d'azione eEurope era quello di collegare alle reti di ricerca ad alta velocità non solo le università, ma anche le scuole. La maggior parte delle università è effettivamente collegata, talvolta anche con soluzioni innovative (come ad esempio le reti senza fili), ma poche scuole lo sono. Sono perciò necessari ulteriori sforzi per potenziare le reti nazionali e collegarvi un numero maggiore di strutture didattiche.



Internet più sicura

Ovunque, per i computer e le reti di comunicazione la sicurezza è diventata una seria preoccupazione. Nel breve periodo di vita dell'iniziativa eEurope si è assistito a un sensibile aumento delle minacce alla sicurezza e degli incidenti ad essa legati. I virus sono diventati molto più comuni, come illustrato nel grafico 8.

L'iniziativa eEurope prevede anche l'analisi comparativa dell'uso di sistemi di protezione. Le statistiche disponibili mostrano il consistente aumento del numero di server dotati di collegamenti SSL¹⁶ nell'ultimo anno (cfr. grafico 9). Tuttavia il numero di server SSL per abitante in qualsiasi Stato membro non è pari nemmeno



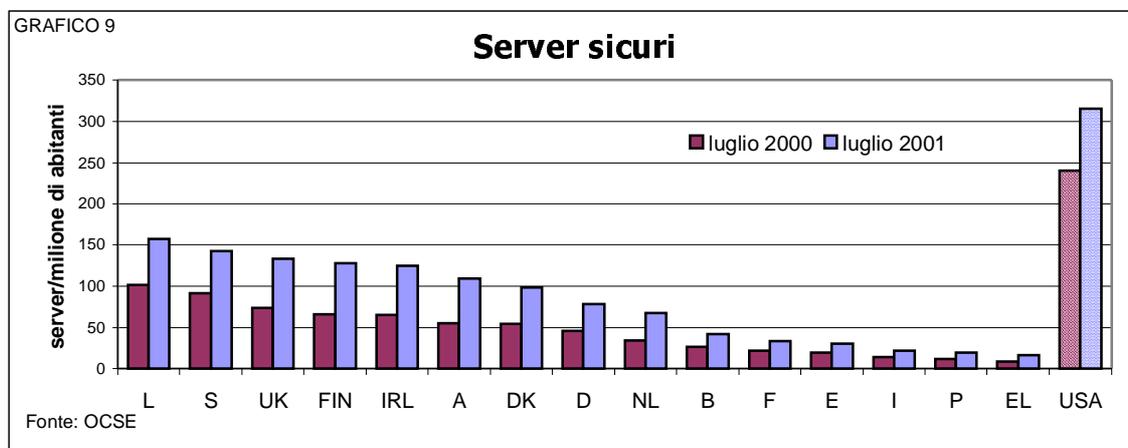
alla metà del numero di server di questo tipo negli USA.

I progressi per una migliore protezione dalle minacce alla sicurezza avvengono lentamente. L'Unione europea ha adottato una direttiva sulle firme elettroniche¹⁷, ma l'uso di questa forma di autenticazione è limitato. Si sta lavorando per migliorare la sicurezza del protocollo Internet, ma le attività avanzano lentamente. L'iniziativa

¹⁶ SSL sta per *secure socket layer*, un protocollo per trasmissione crittata su reti TCP/IP, ossia siti *web* il cui indirizzo comincia per <https://>.

¹⁷ Direttiva 1999/93/CE, entrata in vigore il 19 luglio 2001.

eEurope ha messo in moto un'importante iniziativa sulle *smart card*, guidata dall'industria e sostenuta da un finanziamento alla ricerca di 100 milioni di euro. Le *smart card* sono tessere dotate di microprocessori o di microchip di memoria, come ad esempio le carte bancarie; esse godono di buone prospettive di mercato e l'Europa conta già l'equivalente di una *smart card* pro capite.



In questo contesto, l'approccio iniziale dell'iniziativa eEurope in materia di sicurezza si è esteso alla sicurezza delle reti e dell'informazione. Sulla base di una comunicazione della Commissione¹⁸ e di una risoluzione del Consiglio¹⁹, nel 2002 la Commissione e gli Stati membri adotteranno una serie di misure di sensibilizzazione, sostegno tecnologico, regolamentazione e coordinamento internazionale. Si prevede l'istituzione di una *task force* per la cyber-sicurezza che consentirà all'Unione di rispondere più efficacemente alle sfide future.

3.2. Investire nelle risorse umane e nelle competenze

Questo obiettivo si riferisce a due elementi essenziali della strategia di Lisbona: dotare la popolazione delle competenze necessarie per sfruttare le tecnologie dell'informazione e della comunicazione e garantire che nessuno sia escluso dai vantaggi della società dell'informazione.

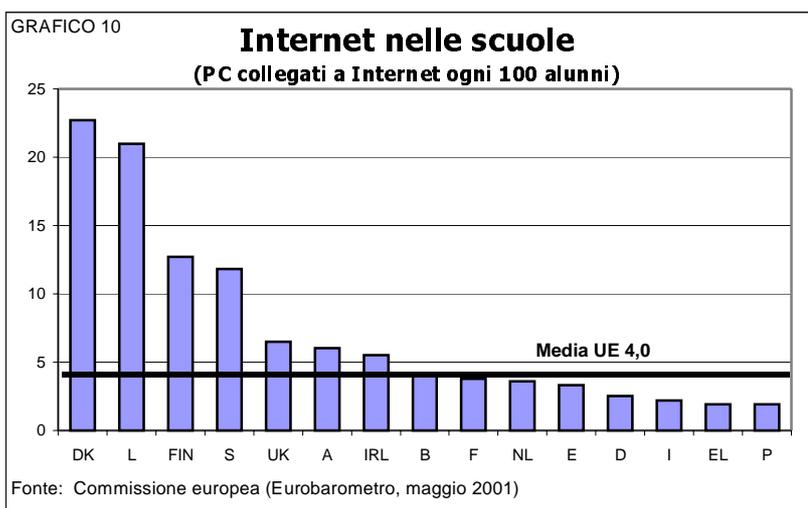
Internet nelle scuole

Il settore pubblico promuove lo sviluppo delle competenze principalmente attraverso l'istruzione. L'iniziativa eEurope si concentra sull'infrastruttura e l'accesso a Internet, mentre l'iniziativa eLearning²⁰ promuove nuovi metodi di apprendimento nella società fondata sulla conoscenza. Uno degli obiettivi dell'iniziativa eEurope era collegare a Internet tutte le scuole entro la fine del 2001. Nel maggio 2001, con oltre l'80% delle scuole comunitarie *online*, la meta era quasi raggiunta. Tuttavia il fatto che una scuola sia collegata a Internet non significa automaticamente che gli studenti abbiano accesso a Internet, né che Internet sia usata a fini di apprendimento. Nel 10% delle scuole collegate, gli allievi non avevano accesso in quanto Internet non veniva usata a scopi didattici, bensì amministrativi.

¹⁸ COM(2001) 289 del 6 giugno 2001.

¹⁹ 14378/01 del 6 dicembre 2001.

²⁰ COM(2001) 172.



Occorre dunque spostare l'attenzione, puntando al miglioramento dei collegamenti nonché a un uso didattico più ampio. Internet da sola non basta. Le scuole devono disporre di attrezzature comode e adeguate all'uso; occorre integrare efficacemente Internet nei programmi di studio e assistere e

formare gli insegnanti per metterli nelle condizioni di utilizzare in modo efficiente i nuovi strumenti. Gli elementi fondamentali della relazione della Commissione²¹ sull'uso di Internet nelle scuole si possono così sintetizzare:

- i. Vi sono in media 12 allievi per computer non collegato a Internet e 25 allievi per computer collegato a Internet. La metà dei computer ha meno di tre anni di vita. Si osservano tuttavia notevoli differenze tra gli Stati membri.
- ii. Per quanto riguarda le modalità del collegamento, prevalgono le tecnologie a banda stretta: oltre due terzi dei collegamenti delle scuole avviene via ISDN, gli altri per lo più tramite normale linea telefonica commutata. Le tecnologie a larga banda hanno un posto marginale, benché ora in alcuni paesi si faccia maggior uso dell'ADSL del *cable modem*.
- iii. Anche se la maggioranza dei docenti fa ora uso del computer, soltanto una minoranza utilizza Internet nell'attività didattica. Le principali ragioni addotte dagli insegnanti che non usano Internet sono la scarsità delle attrezzature e la bassa connettività. La scarsa dimestichezza non sembra essere un grosso problema: più della metà dei docenti europei ha ricevuto una formazione nell'uso del computer e di Internet, circa il 90% di essi usa il computer a casa e circa il 70% si collega a Internet da casa.

In conclusione, vi è un piccolo gruppo di paesi all'avanguardia in termini di attrezzature, connettività e uso. Questi Stati fungono da termine di riferimento per l'Unione e per il resto del mondo. Un numero esiguo di Stati membri accusa ritardi su quasi tutti i fronti. In questo misto di luci e ombre, l'introduzione di Internet nell'istruzione resta comunque una priorità per tutti gli Stati membri e i docenti europei appaiono aperti e ben preparati in questo senso. Il fine ultimo è far sì che tutti gli studenti abbiano avuto un'alfabetizzazione digitale al termine della scuola.

Il lavoro nell'economia della conoscenza

Nell'UE, oltre la metà dei lavoratori utilizza il computer per lavoro, una proporzione in aumento di circa un quinto nell'ultimo anno. Tre impiegati su quattro usano il computer. Le competenze informatiche sono essenziali per trovare occupazione in

²¹ Documento di lavoro dei servizi della Commissione "eEurope 2002 benchmarking – I giovani d'Europa nell'era digitale" SEC(2001) 1583 del 2 ottobre 2001.

qualsiasi settore. Manca tuttavia la necessaria formazione e solo un terzo circa della forza lavoro dell'Unione europea ha ricevuto una formazione informatica per lavorare.

Si riscontrano pronunciate differenze tra gli Stati membri quanto alla proporzione di lavoratori che ha ricevuto una preparazione informatica. **Tuttavia in ogni Stato Membro, la proporzione è molto inferiore a quella di coloro che usano il computer per lavoro.** Se ne deve dedurre che anche i paesi con alti livelli di formazione devono offrire alla loro forza lavoro maggiori opportunità di acquisire competenze informatiche.

La formazione alle tecnologie digitali è necessaria a tutti i livelli di competenza. La carenza di personale altamente qualificato è particolarmente importante, in quanto costituisce un ostacolo all'espansione dell'*e-business* in tutta l'economia. Le competenze informatiche sono determinanti in molte delle nuove industrie e dei nuovi servizi che con più probabilità guideranno la ripresa economica. L'impatto delle tecnologie digitali sul tipo di competenze necessarie e sul numero di lavoratori in possesso di tali competenze continuerà a essere notevole, sia nell'ambito del settore medesimo, sia nell'ampia cerchia dei settori che si avvalgono delle tecnologie digitali.

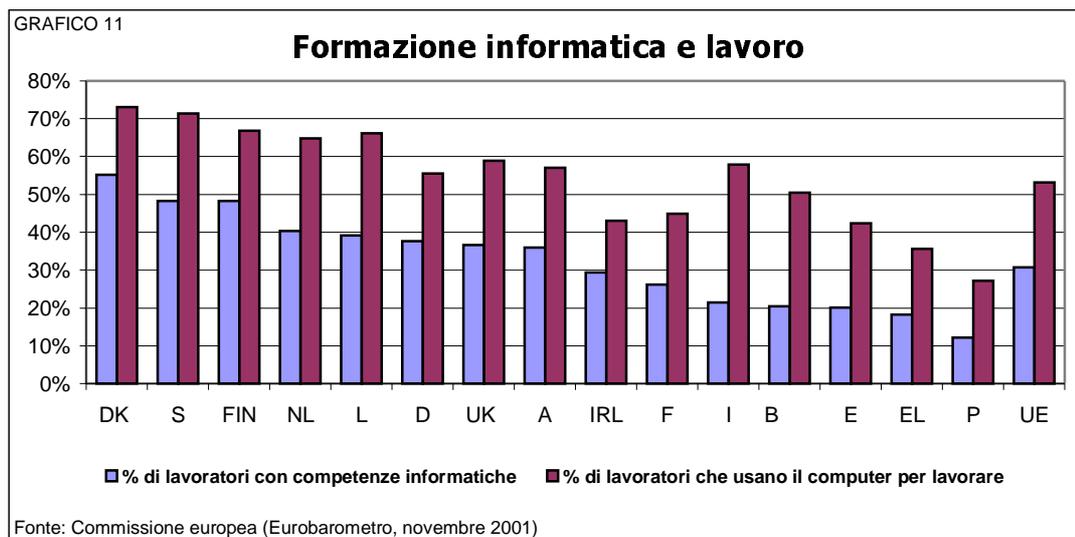
L'analisi comparativa realizzata a seguito della pubblicazione del documento *Benchmarking Report following up the Strategies for Jobs in the Information Society*²² sottolinea come, per la maggior parte degli utenti, le tecnologie dell'informazione contribuiscano ad aumentare la produttività e a conciliare lavoro e vita privata. In particolare, la relazione ha fornito ulteriori prove dei vantaggi del telelavoro. Nel dicembre 2001, la relazione presentata dalla 'Task Force ad Alto Livello sulle competenze e la mobilità' ha raccomandato agli Stati membri di incoraggiare le partnership pubblico/privato per monitorare meglio la domanda di competenze in campo informatico e di *e-business*. Tali partnership contribuiranno inoltre a definire in ordine prioritario le competenze necessarie per soddisfare le esigenze delle imprese, a elaborare dettagliati profili di competenze con l'indicazione dei relativi programmi e strutture di formazione e a promuovere l'*e-learning*, ossia l'apprendimento per via elettronica.

Il numero di persone attualmente impegnate in forme di telelavoro rimane esiguo. Nel novembre 2001, meno del 2% della forza lavoro svolgeva normalmente un lavoro a distanza, mentre per poco più del 3% il telelavoro rimaneva un fatto occasionale. Quasi un quarto si è tuttavia detto interessato, e la percentuale è rimasta piuttosto costante in tutti gli Stati membri: la più alta si è avuta in Danimarca con il 28% e la più bassa nel Regno Unito con il 15%. La Danimarca ha di gran lunga la percentuale più alta di telelavoratori, pari al 17% della forza lavoro, una cifra tre volte superiore alla media comunitaria e superiore del 50% a quella dello Stato membro che occupa il posto successivo nella graduatoria.

²²

Documento di lavoro dei servizi della Commissione "Benchmarking Report following-up the 'Strategies for jobs in the Information Society'", 7.2.2001, SEC(2001) 222; questo e gli altri documenti citati in questa sezione si possono consultare sul sito: http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/info_soc/esdis/index.htm. Sulla scia di questo documento di lavoro la Commissione presenterà una relazione su "Information Society jobs: quality for change" con il sostegno del gruppo ad alto livello ESDIS.

Nella strategia di Lisbona si sottolinea l'esigenza di un'economia della conoscenza



integratrice. L'iniziativa *eEurope* mira a realizzare una "società dell'informazione per tutti". Permangono differenze per quanto riguarda l'accesso a Internet e le competenze informatiche – tra uomini e donne, occupati e disoccupati, fasce ad alto e basso reddito, tra livelli di istruzione elevati e meno elevati, tra vecchi e giovani. La Commissione sta promuovendo la propria strategia di *e-inclusion* all'interno di una strategia globale di integrazione sociale²³.

Uno degli obiettivi dell'iniziativa *eEurope* in questo contesto è stata la creazione di postazioni pubbliche di accesso a Internet (*Public Internet Access Point*, PIAP) come strumento per offrire Internet a prezzi accessibili. Sulla scorta delle informazioni disponibili sul numero di PIAP attive negli Stati membri, si può dire che esso è in aumento e che l'accoglienza è stata favorevole. Quasi il 6% degli utenti accede a Internet da una PIAP. Da un recente studio della Commissione è emerso che i principali motivi per cui si ricorre a una struttura pubblica sono la mancanza di un collegamento da casa o sul lavoro, migliori attrezzature, collegamenti più rapidi e la gratuità o il costo ridotto della maggior parte delle PIAP. I dati di Eurobarometro hanno inoltre sottolineato i particolari vantaggi offerti dalle PIAP alle persone svantaggiate (per fare un esempio, il 19% degli utenti ha un reddito basso e il 12% è disoccupato). Di conseguenza, le PIAP servono in effetti allo scopo di rendere Internet più accessibile, anche dal punto di vista economico.

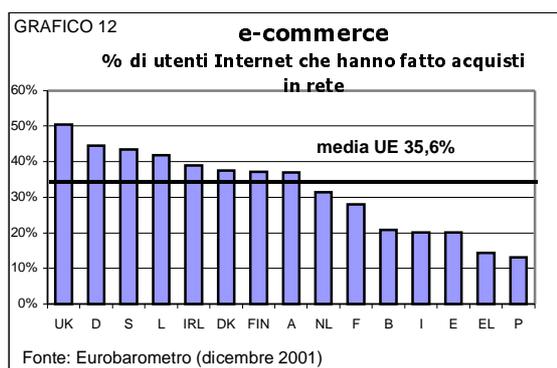
3.3. Promuovere l'utilizzo di Internet

In questa sezione vengono esaminate le azioni volte a incrementare l'uso di Internet: commercio elettronico, servizi e contenuti digitali nel settore pubblico, servizi sanitari *online*.

²³

Documento di lavoro dei servizi della Commissione "e-Inclusion. The Information Society's potential for social inclusion in Europe", 18.9.2001, SEC(2001) 1428 e Risoluzione del Consiglio dell'8 ottobre 2001 'e-Partecipazione' - sfruttare le possibilità offerte dalla Società dell'Informazione ai fini dell'inclusione sociale", GU 2001/C 292/02.

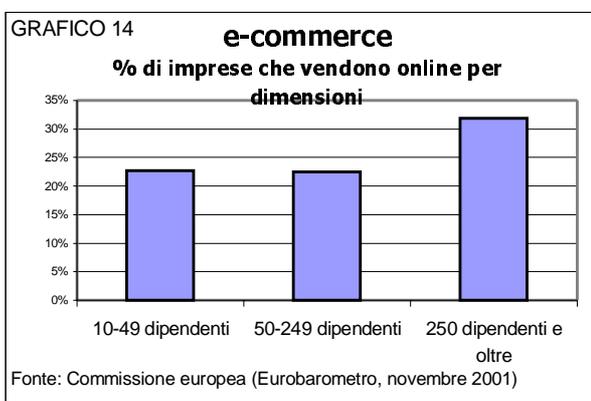
Crescita del commercio elettronico inferiore alle previsioni



La domanda finale di beni e servizi via Internet da parte dei consumatori è aumentata lentamente nell'ultimo anno. Nell'ottobre 2000, il 31% degli utenti di Internet all'interno dell'UE aveva fatto acquisti *online*, percentuale che saliva al 36% nel novembre 2001. Questo dato sottostima leggermente la crescita in termini assoluti, in quanto il numero

degli utenti è salito di circa un quarto. Solo il 4% degli utenti tuttavia dichiarava di ricorrere spesso agli acquisti su Internet, il che rappresenta un problema importante per il commercio elettronico.

Si osservano variazioni da uno Stato membro all'altro nella percentuale di utenti di Internet che fanno acquisti in rete. L'andamento corrisponde grosso modo a quello della penetrazione di Internet, con percentuali più alte nell'Europa settentrionale, più basse al sud. La percentuale relativamente più elevata di acquisti *online* di Regno Unito e Irlanda potrebbe in parte essere dovuta alla maggiore

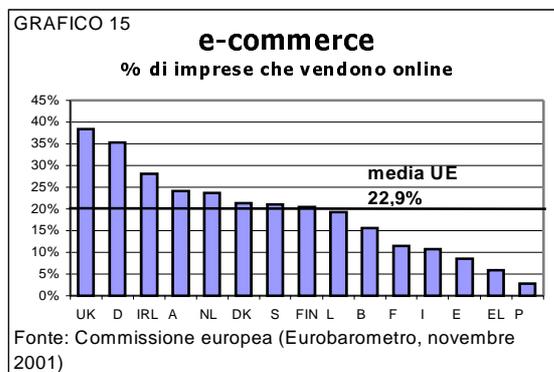


cui molti dei potenziali acquirenti non portano a termine l'acquisto per gli elevati costi di spedizione/consegna. Una maggiore concorrenza nel settore postale contribuirebbe sicuramente a un abbassamento dei prezzi di consegna.

Un altro fattore è la fiducia, il grado di certezza dei consumatori di poter ottenere riparazione in caso di controversia in merito

disponibilità di servizi in lingua inglese sulla rete. Inoltre Regno Unito e Irlanda traggono forse beneficio dalla maggiore familiarità con l'uso delle carte di credito. In Germania, la maggiore esperienza negli acquisti tradizionali da catalogo potrebbe contribuire ad aumentare la propensione agli acquisti *online*.

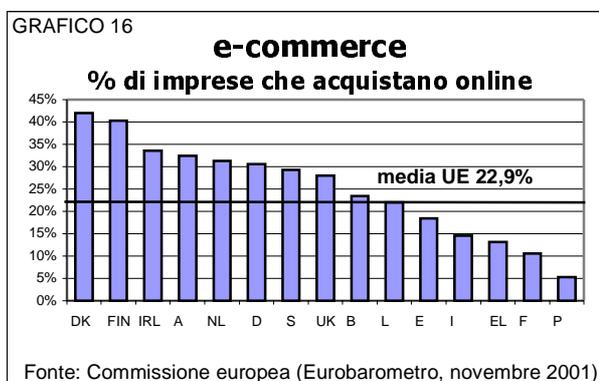
Ci sono inoltre indicazioni secondo



ad un'operazione *online*²⁴. Un ricorso più ampio all'autoregolamentazione mediante codici di condotta e la composizione delle controversie *online* potrebbe semplificare le procedure facilitando inoltre il commercio transfrontaliero. La Commissione ha cercato di incoraggiare l'uso di questi strumenti nella direttiva sul commercio elettronico²⁵, ma le proposte avanzate non sono ancora state sufficientemente recepite dal mercato. La scarsa fiducia gioca a sfavore delle piccole imprese, mentre le grandi marche possono contare sulla loro immagine. Anche questo fattore potrebbe spiegare i maggiori consumi *online* dei paesi anglofoni, che sono forse più facilmente alla portata delle grandi società americane.

È degno di nota il fatto che nessuno abbia previsto l'enorme successo del commercio elettronico basato sul collegamento diretto venditore-acquirente (tecnologie *peer-to-peer* o P2P), che sembra esercitare una forte attrattiva su una larga percentuale degli utenti di Internet. Se la formula P2P possa servire utilmente da modello commerciale per il *business to business* (B2B) lo si vedrà nei prossimi mesi. L'iniziativa *eEurope* ne misurerà gli sviluppi.

Per quanto riguarda l'offerta nel commercio elettronico, l'adesione generale delle imprese è ancora relativamente lenta. In media, all'incirca il 20% delle imprese europee compra e vende su Internet, con Germania, Irlanda e Regno Unito in testa alle vendite e Danimarca e Finlandia forti negli acquisti in rete. Le grandi società comprano e vendono di più *online* delle piccole imprese, e il settore dei servizi primeggia chiaramente nell'uso di Internet per l'acquisto o la vendita di prodotti e/o servizi.



In sei Stati membri, più del 30% delle imprese si rifornisce in tutto o in parte via Internet, con Finlandia e Danimarca che superano il 40%. All'estremo opposto, solo il 5% delle imprese portoghesi e il 10% delle francesi usa Internet a questo fine. La percentuale delle imprese che vendono *online* varia da più del 30% di Regno Unito e Germania a meno del 10% di Spagna, Grecia e Portogallo. La stessa disparità si ritrova nell'uso delle borse di scambio elettroniche²⁶, in cui le cifre vanno dal 3% delle imprese portoghesi al 21% delle tedesche.

²⁴ La Commissione sta affrontando il problema tramite una strategia di *e-confidence* incentrata sulla promozione delle buone pratiche commerciali (comprendente tra l'altro un'iniziativa specifica per stabilire termini di riferimento per il commercio *online*) e supportata da forme alternative di risoluzione delle controversie e dalla rete di sicurezza estrema che rappresenta, per i consumatori, la possibilità di adire le vie legali ordinarie.

²⁵ Direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2000, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno.

²⁶ Siti Internet dotati di un software che consente a più acquirenti e venditori di effettuare transazioni su Internet in contemporanea. Questi siti si presentano in varie forme, come ad esempio cataloghi, aste o mercati di scambio. Alcuni vengono istituiti dai venditori, altri dagli acquirenti, altri ancora da terzi.

Questi dati confermano sia gli altri risultati dell'analisi comparativa che le conclusioni tratte dalla misurazione della penetrazione di Internet e dei costi di accesso. Nei paesi caratterizzati da un'elevata penetrazione di Internet e da costi ridotti di accesso, le imprese che comprano e vendono *online* sono più numerose di quelle dei paesi che hanno compiuto minori progressi.

Il minor numero di imprese che vendono *online* rispetto a quelle che acquistano è probabilmente dovuto ai maggiori costi della vendita *online*. Per comprare basta potersi collegare e disporre di una carta di credito, mentre per vendere occorre creare un sito e mantenerlo predisponendo adeguate misure di sicurezza²⁷ ed eventualmente un'organizzazione logistica.

Cittadini in rete, non in fila

Mettere *online* i servizi della pubblica amministrazione comporta vantaggi sia per i consumatori che per la stessa amministrazione. I consumatori hanno la possibilità di sfruttare maggiormente l'utilità di Internet e avere più facilmente accesso alle informazioni, riducendo inoltre il tempo impiegato nelle transazioni con l'amministrazione pubblica, la quale ha tutto da guadagnare dalla riduzione dei costi necessari per garantire i servizi.

La maggior parte degli Stati membri ha adottato o sta per adottare strategie di **e-government** per poter fornire servizi *online* a cittadini e imprese²⁸. L'obiettivo dell'iniziativa eEurope era quello di rendere disponibili tutti i servizi fondamentali entro la fine del 2002. Al Consiglio "Mercato interno" è stata concordata una definizione dei servizi fondamentali, che comprende 8 servizi rivolti alle imprese e 12 destinati ai cittadini. I progressi compiuti in questa direzione sono stati seguiti con un sondaggio minuzioso²⁹, che ha analizzato 10 000 fornitori di servizi pubblici all'interno della UE.

Lo studio ha definito quattro livelli di offerta di servizi *online*, che vanno dalla semplice offerta di informazioni fino al servizio elettronico completo e alla compilazione di moduli e formulari, autenticazione compresa. I risultati vengono presentati nel grafico 17, in cui il livello medio di disponibilità *online* per i 20 servizi in questione viene convertito in percentuale³⁰. Le principali conclusioni sono le seguenti:

²⁷ In questo contesto la Commissione avvierà nel 2002 uno "Strumento di Sorveglianza del Commercio Elettronico" nell'ambito dell'iniziativa Go Digital, con il compito di monitorare il commercio elettronico in Europa mediante indicatori selezionati per misurarne l'impatto. Sempre nell'ambito di Go Digital la Commissione svolge un'attività di analisi comparativa sull'adozione del commercio elettronico da parte delle PMI.

²⁸ Per informazioni sulla conferenza sull'*e-government* organizzata congiuntamente dalla Commissione e dalla Presidenza belga, nel corso della quale i ministri di ventotto paesi hanno adottato una dichiarazione ministeriale, cfr.

http://europa.eu.int/information_society/europe/egovconf/index_en.htm.

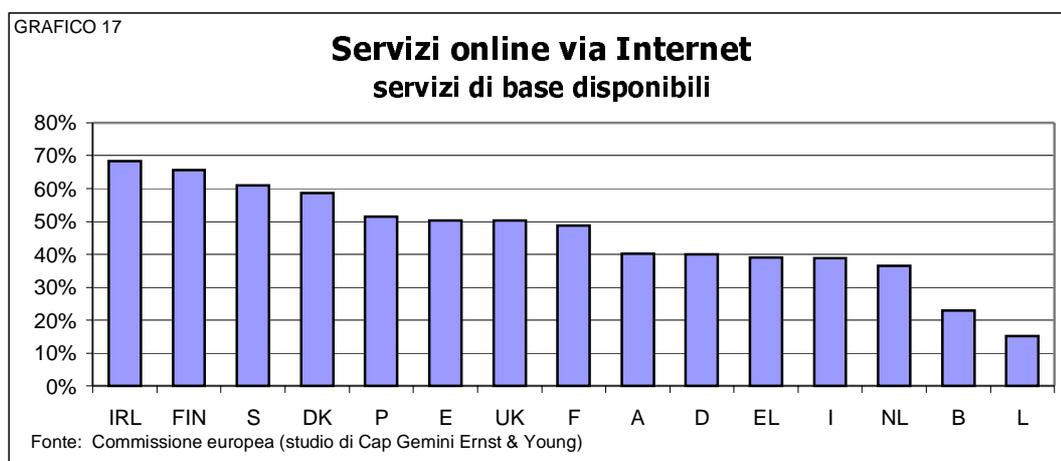
²⁹ La metodologia di studio e la relazione integrale sono disponibili al seguente indirizzo web:

http://europa.eu.int/information_society/europe/news_library/index_en.htm

³⁰ Le percentuali indicano il livello medio di disponibilità dei 20 servizi in base a una classificazione che prevede quattro livelli: il primo consiste nella sola offerta di informazioni; il secondo comporta la possibilità di scaricare e presentare i formulari *online*; il terzo la possibilità di evadere l'intera pratica, compresa l'autenticazione e il quarto riguarda la sicurezza delle transazioni in rete. Questi dati vengono

- i. Sono più completi i servizi *online* che fanno capo a un'unica unità amministrativa. Ad esempio, la dichiarazione dei redditi di solito è di competenza di un ufficio centrale del tesoro, che può metterla *online* con un'unica applicazione adatta a tutti i contribuenti; fra tutti i servizi è il valore medio più alto. Altri servizi coordinati a livello centrale con punteggi elevati sono la ricerca di lavoro, l'IVA, la tassa sulle imprese e le dichiarazioni doganali.
- ii. I servizi forniti dagli enti locali decentrati sono meno sviluppati. In questo caso, anche se alcuni possono disporre di sistemi *online* avanzati, la media è mantenuta bassa dagli organismi ancora sprovvisti di servizi di questo tipo.
- iii. Le procedure amministrative più articolate richiedono una fondamentale riorganizzazione interna (il cosiddetto *back office*) per trasformare transazioni complesse in procedure semplici. Il grafico 17 misura la disponibilità dei servizi *online*, ovvero la disponibilità *online* dei servizi di sportello. Non tiene perciò conto della riorganizzazione "interna", che rappresenta la maggior fonte di risparmio nei servizi *online*.

Per quanto riguarda la domanda, i servizi della pubblica amministrazione sono tra i settori più spesso oggetto di ricerca di informazioni da parte degli utenti di Internet. Circa la metà degli utenti di Internet in Europa ha visitato siti della pubblica amministrazione. Tuttavia per la maggior parte essi ottengono solo informazioni o scaricano moduli; meno del 10% degli utenti ha presentato moduli attraverso Internet. **I servizi pubblici andrebbero resi quanto prima possibile pienamente interattivi.**



Oltre all'offerta di servizi elettronici, vi è la questione della governance "*La pubblicazione dell'ordine del giorno della giunta su Internet, il voto elettronico, la possibilità di contattare i politici per posta elettronica non basterà a contrastare il calo dell'affluenza alle urne [...] o a ridare fiducia nelle istituzioni e nelle strutture decisionali*"³¹. L'*e-government* può essere soltanto uno strumento al servizio di una governance più aperta, partecipativa, responsabile, efficace e organica (cfr. la dichiarazione ministeriale della Conferenza sull'*e-government* tenutasi a Bruxelles dal 29 al 30 novembre 2001).

tradotti in percentuali e ripartiti mediamente sui 20 servizi. Il grafico misura la disponibilità dei servizi *online*, ovvero la possibilità di effettuare *online* le operazioni di sportello.
Consiglio dei comuni e delle regioni d'Europa sull'*e-Governance* (28.11.01).

31

La sanità in rete

Gli operatori **sanitari** usano sempre più spesso Internet come strumento di comunicazione con i pazienti. I risultati di due sondaggi illustrano i notevoli progressi realizzati nell'adozione di Internet da parte dei medici generici: nel giugno 2001 il 60% dei medici di base era collegato a Internet contro il 48% del maggio 2000. Nello stesso periodo, si è diffuso molto di più l'uso della posta elettronica nelle comunicazioni con i pazienti: la percentuale dei medici generici che usa Internet per mettersi in contatto con i pazienti è passata dal 12% al 34%.

Le informazioni di tipo sanitario sono tra le più consultate su Internet. Un sondaggio realizzato di recente negli Stati Uniti ha dimostrato che adolescenti e giovani cercano informazioni sanitarie in rete con la stessa frequenza con cui scaricano musica e fanno giochi *online*, e più spesso di quanto facciano acquisti³². Come per gli altri contenuti della rete, quello dei siti *web* di carattere medico o sanitario di altro tipo non viene controllato per verificare l'esattezza delle informazioni fornite. Sarebbe perciò utile elaborare un elenco di criteri qualitativi per stabilire alcune norme di base per la gestione di siti di questo tipo. La Commissione intende pubblicare una comunicazione sull'argomento nel corso di quest'anno.

³²

Cfr. Generation Rx.com: How Young People Use the Internet for Health Information, un sondaggio realizzato dalla Kaiser Family Foundation nell'ottobre 2001. (<http://www.kff.org/content/2001/20011211a/>).

4. CONCLUSIONI

La presente relazione illustra l'emergere della *e-economy* in Europa³³, evidenziando forti contrasti e un quadro misto quanto all'avvento della società dell'informazione negli Stati membri dell'UE. Il lavoro di analisi comparativa svolto consente di trarre le seguenti conclusioni di fondo:

- i. I dati di cui disponiamo indicano che la penetrazione di Internet nell'Unione europea potrebbe assestarsi al di sotto del livello degli Stati Uniti. Sul piano strategico appare quindi necessario riservare maggiore attenzione a piattaforme alternative per l'accesso a Internet, ad esempio apparecchiature di comunicazione mobile e la televisione digitale.
- ii. Il commercio elettronico versa in particolari difficoltà legate a una crescita molto più lenta del previsto e a un'adozione limitata essenzialmente alle grandi imprese. Occorre procedere tempestivamente a un riesame per individuare gli ostacoli alla sua diffusione. La presente analisi comparativa può costituire il punto di partenza per un migliore monitoraggio dell'incidenza economica del quadro normativo.
- iii. L'introduzione delle tecnologie a larga banda avviene lentamente e la scelta è per lo più limitata a due piattaforme. Il tentativo dell'iniziativa *eEurope* di ampliare le piattaforme disponibili non ha segnato molti progressi.
- iv. Diversi Stati membri accusano ancora un grave ritardo riguardo agli Stati membri leader in materia di penetrazione e uso di Internet, il che rende necessario un ulteriore impegno per colmare il divario. Le differenze nell'adozione di Internet e delle tecnologie a larga banda rispecchiano una divisione nord-sud all'interno dell'Unione europea. I Fondi strutturali e l'analisi comparativa a livello regionale stanno affrontando questo aspetto della società dell'informazione. È opportuno continuare a sostenere gli investimenti onde incoraggiare l'accesso alle reti a larga banda e trarre vantaggio dalle potenzialità economiche offerte dalla *e-economy*.
- v. Gli Stati membri hanno compiuto progressi sostanziali in materia di collegamento delle scuole a Internet. Si è tuttavia ancora ben lontani da un uso efficiente all'interno degli istituti di istruzione. Gli Stati membri devono far evolvere i collegamenti verso la larga banda, incrementare il numero di computer con collegamento a Internet a disposizione degli alunni e porre maggiormente l'accento sull'uso di Internet a fini didattici, in linea con gli obiettivi proposti nella relazione della Commissione al Consiglio europeo di primavera di Barcellona.
- vi. I risultati dell'analisi comparativa mostrano crescenti preoccupazioni per la sicurezza e confermano l'adeguatezza delle decisioni strategiche adottate. La risoluzione del Consiglio sull'istituzione di una *task force* sulla cyber-sicurezza dovrebbe essere attuata in tempi rapidi.

³³

Essa conferma le conclusioni della recente comunicazione della Commissione sugli effetti dell'*e-economy* sulle imprese europee (COM(2001) 711 del novembre 2001).

- vii. È sempre maggiore il numero di persone che usa il computer per lavoro, ma molte di esse non hanno una formazione specifica. Per usufruire dei vantaggi offerti da Internet occorre ampliare la formazione e dare ai lavoratori l'opportunità di acquisire competenze informatiche (questo è, tra l'altro, un obiettivo importante della strategia europea per l'occupazione).
- viii. Le persone socialmente svantaggiate continuano ad accusare ritardi per quanto riguarda la formazione e l'accesso alle strutture informatiche. La promozione dell'*e-inclusion* rimane quindi una priorità dell'iniziativa *eEurope*. Le possibilità di accesso ai sistemi di informazione e di comunicazione per le persone disabili dovrebbero rientrare tra gli aspetti da affrontare prioritariamente nella prospettiva del 2003, decretato anno dei disabili³⁴.
- ix. Insieme all'analisi comparativa, la dichiarazione ministeriale della conferenza sull'*e-government* dovrebbe imprimere slancio politico allo sviluppo dei servizi *online* della pubblica amministrazione e all'individuazione delle esigenze collegate alla fornitura di tali servizi a livello paneuropeo. Tutto ciò dovrà essere integrato da un'attenzione particolare per la riorganizzazione interna dei servizi amministrativi, dalla creazione di mercati elettronici per gli appalti pubblici e da investimenti in nuove attrezzature per le amministrazioni. La Commissione intende proporre nel 2002 una direttiva intesa a facilitare la valorizzazione dell'informazione del settore pubblico.
- x. L'adozione di Internet da parte dei medici ha compiuto notevoli progressi. C'è una forte domanda di informazioni sanitarie *online*. Con la definizione di criteri di qualità per i siti *web* di questo tipo ed il monitoraggio della loro applicazione si potrà contribuire a rafforzare la fiducia dei cittadini ed aumentare l'offerta di informazioni mediche *online*.
- xi. Nel 2010, anno di riferimento della strategia di Lisbona, i paesi candidati saranno entrati a far parte dell'Unione europea. Affinché l'Unione europea allargata possa conseguire l'obiettivo di Lisbona, i paesi candidati devono essere pienamente coinvolti in questo processo³⁵.

La presente analisi comparativa è soltanto un primo passo. Non sempre si possono misurare i progressi sul breve periodo. Occorre procedere a misurazioni costanti per comprendere la velocità degli sviluppi in atto. La presente relazione costituirà perciò un punto di riferimento per le valutazioni future.

L'analisi comparativa è un processo di apprendimento. Nel corso di questo processo sono stati perfezionati la metodologia statistica e gli studi concreti, che andranno ulteriormente perfezionati. Un vantaggio fondamentale dell'analisi comparativa dell'iniziativa *eEurope* rispetto ad altre misurazioni è la comparabilità dei risultati, resa possibile da una metodologia comune in tutti gli Stati membri.

³⁴ Con l'ausilio di un gruppo di esperti la Commissione presenterà una relazione sull'*e-accessibility* entro la fine del 2002.

³⁵ Un piano d'azione avviato durante il Consiglio europeo di Stoccolma e dedicato ai paesi candidati, *eEurope+*, sarà oggetto di analisi comparativa per monitorare i progressi compiuti nei paesi candidati che partecipano al programma Phare.

L'attenzione va ora portata alle politiche sottese ai risultati quantitativi. Quali sono gli esempi di migliori pratiche? Gli Stati membri hanno bisogno di vedere e mettere a confronto impostazioni e soluzioni diverse. Per poter compiere un'analisi completa occorre inoltre essere disposti a imparare gli uni dagli altri.

L'analisi comparativa va inoltre inserita nella prospettiva a lungo termine dell'obiettivo definito a Lisbona per il 2010. Inizialmente, l'iniziativa *eEurope* era stata concepita come misura a breve termine. Si sentiva la necessità di un impatto diretto e immediato. L'analisi comparativa indica che la tecnologia può evolvere velocemente, che la penetrazione di Internet può essere spettacolare, ma che le trasformazioni sociali sono più lente e richiedono trasformazioni organizzative, una nuova mentalità, normative aggiornate, comportamenti diversi da parte dei consumatori e decisioni politiche.

Quando è stata avviata, l'iniziativa *eEurope* era concepita come un intervento per mettere rapidamente l'Europa *online*. Nel complesso tale obiettivo è stato raggiunto e l'iniziativa ha contribuito a far sì che oggi molte più persone e la maggior parte delle imprese utilizzino Internet. L'analisi comparativa ha messo in luce nuovi problemi collegati all'uso: le connessioni sono troppo lente ed è necessario passare alla tecnologia a larga banda per stimolare la nascita di nuovi servizi e accelerare la crescita del commercio elettronico; le scuole dispongono di connessioni ma Internet non è ancora entrata a far parte dell'attività didattica; i servizi pubblici *online* sono ancora ben lontani dal proporre una piena interazione elettronica. **Questi risultati indicano che è opportuno prolungare l'iniziativa *eEurope* oltre il 2002 e spostarne il centro di gravità per promuovere maggiormente la disponibilità e l'uso efficace di Internet**, in linea con la relazione al Consiglio europeo di primavera.

Per fare tutto questo serve tempo, mentre il 2010 è dietro l'angolo. La concezione che sta alla base dell'iniziativa *eEurope* va rafforzata per abbracciare altre problematiche collegate alla domanda, quali la consapevolezza, la fiducia, la sicurezza e i servizi pubblici, allo scopo di spianare la strada all'obiettivo del 2010.