

# Osservatorio

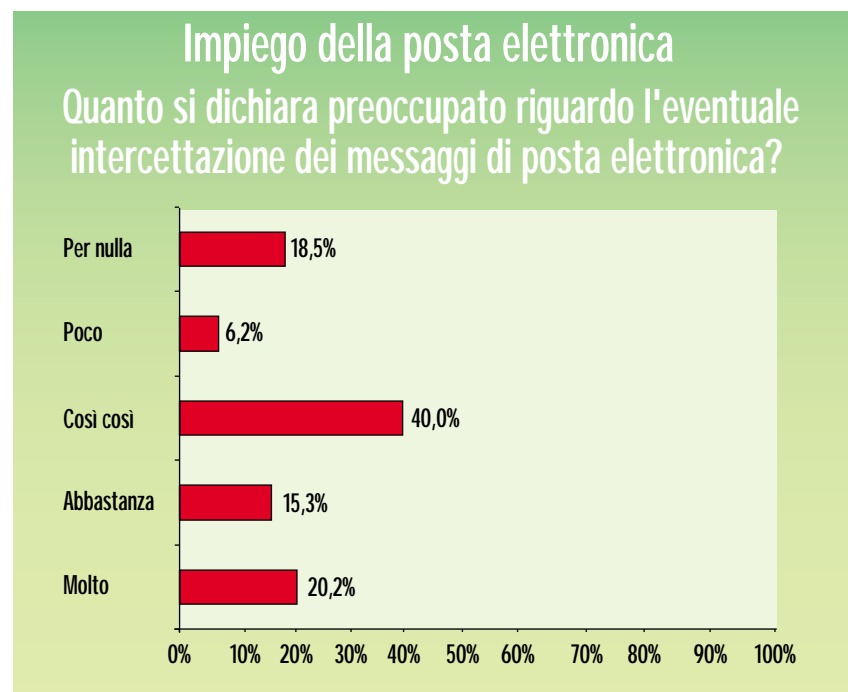
di Corrado Giustozzi e Pierluigi Ascani

*Con l'approvazione dei decreti di attuazione e dei regolamenti tecnici che fanno da corollario alla "Legge Bassanini" l'Italia si è dotata di una normativa all'avanguardia per quanto riguarda l'utilizzo del documento elettronico e della firma digitale. Ma quante aziende lo sanno? Quante utilizzano realmente, o prevedono di usare, queste tecnologie? Con quanta fiducia e con quali aspettative?*

## Il documento elettronico in Italia

**D**a qualche mese, per la precisione, dallo scorso marzo, l'Italia ha introdotto nella propria legislazione gli importantissimi concetti di "documento elettronico" e di "firma digitale", ufficializzando così i mattoni fondamentali della società dell'informazione e dando via libera all'uso reale del documento elettronico al posto di quello cartaceo.

Con la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale (13 marzo 1998, serie generale, n. 60) del D. p. R. 10 novembre 1997 n. 513, intitolato "Regolamento contenente i criteri e le modalità per la formazione, l'archiviazione e la trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici" la validità giuridica del documento elettronico viene dichiarata equivalente a quella del tradizionale documento di carta, e quella della firma digitale equivalente a quella delle firme autografe o dei timbri e sigilli. Ciò apre la strada ad innumerevoli applicazioni tra cui, importantissima, la possibilità di un colloquio più efficace tra le amministrazioni pubbliche e tra i cittadini e le



amministrazioni pubbliche.

Tuttavia la stampa generale non ha dato sufficiente risalto a questa innovazione realmente rivoluzionaria, forse non percependone il reale significato al di là del titolo tecnico e complicato. Ed il risultato è che una norma estremamente importante e ricca di significativi risvolti pratici è passata pressoché inosservata tanto al pubblico quanto al mondo del lavoro e del commercio.

Da qui l'idea di sondare il mondo delle aziende italiane con una ricerca ad

hoc, commissionata all'Istituto FORMAT, mirata proprio a rilevare e quantificare il livello di conoscenza e di utilizzo di quelle tecnologie cui il decreto citato poc'anzi dà piena rilevanza giuridica. I risultati, come vedremo, non fanno purtroppo che confermare l'ipotesi da cui siamo partiti: solo una esigua minoranza di imprese ha compreso il valore del nuovo concetto di "documento digitale", mentre la stragrande maggioranza ignora perfino il nuovo status giuridico di tale concetto.

### L'indagine FORMAT

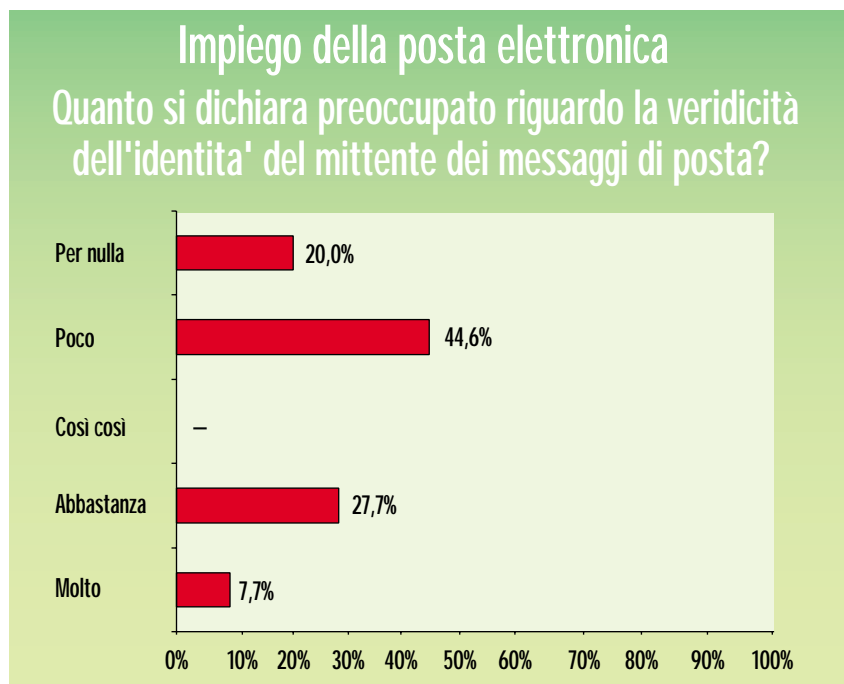
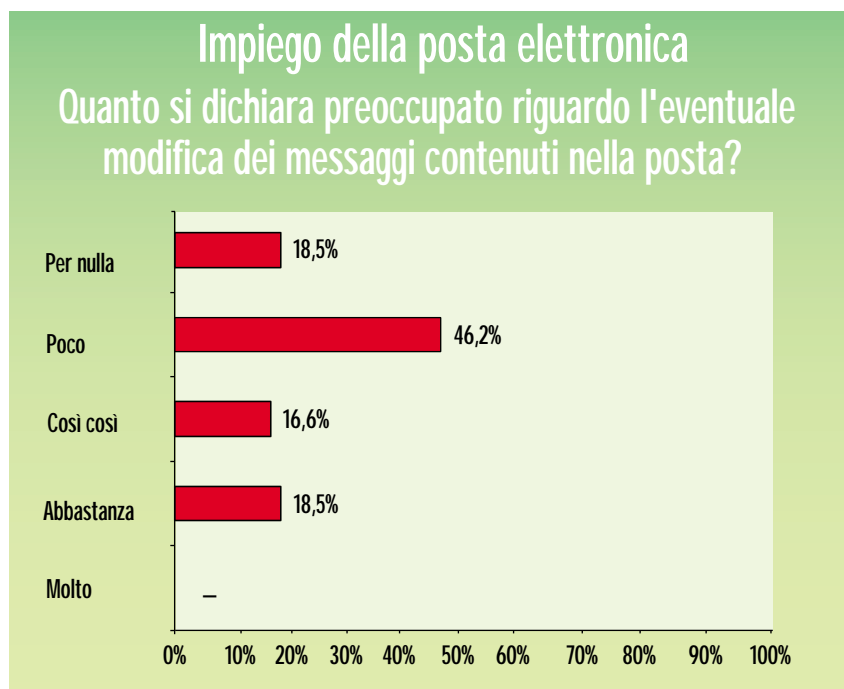
Lo scopo dell'indagine era dunque quello di analizzare, presso un campione selezionato, il comportamento e le valutazioni delle aziende in merito al problema del documento elettronico e della firma digitale in Italia, alla luce anche e soprattutto delle recenti innovazioni del legislatore che pongono il nostro paese all'avanguardia per quanto concerne la normativa in materia.

La ricerca è stata strutturata su un campione "sperimentale" che è risultato formato da 65 aziende, tutte operative in Italia. Le interviste sono state effettuate mediante l'impiego di un questionario strutturato, somministrato da personale specializzato. Sono stati contattati i responsabili alle relazioni esterne ed in qualche caso addetti alle funzioni

### L'Osservatorio di BYTE Italia e FORMAT

L'Osservatorio è realizzato in collaborazione con l'Istituto di Ricerche di Mercato FORMAT di Roma (format@mclink.it). Diretto da Pierluigi Ascani, FORMAT opera dal 1992 svolgendo indagini di opinione e ricerche di mercato quantitative e qualitative nei settori dell'informatica e delle telecomunicazioni. E' membro di ESOMAR (European Society Marketing And Opinion Research) e di AISM (Associazione Italiana Studi di Marketing).

La ricerca industriale nella quale sono stati rilevati i dati presentati in questo studio è stata realizzata su scala nazionale, presso un campione di sessantacinque aziende utilizzatrici di posta elettronica. La rilevazione è stata effettuata nel giugno 1998.

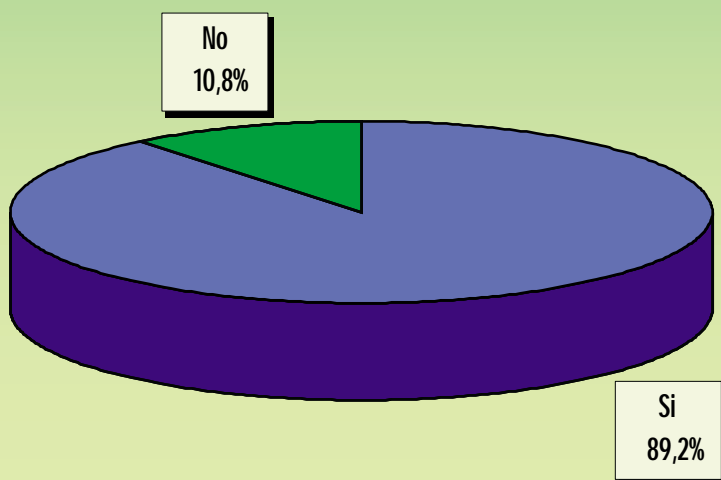


# Osservatorio

Il documento elettronico in Italia

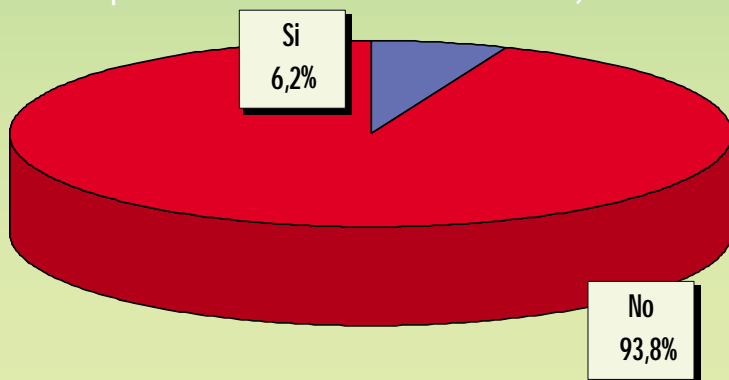
## Conoscenza del concetto di documento elettronico

Lei è a conoscenza del concetto di firma digitale?



## Conoscenza del concetto di documento elettronico

Lei è a conoscenza della nuova legge italiana sul documento elettronico? (marzo 1998 - regolamento contenete i criteri e le modalità per la firmazione, l'archiviazione e la trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici - con questa legge il documento elettronico ha lo stesso valore probatorio di un documento tradizionale su carta)



di Information Technology, Office Automation, eccetera.

La rilevazione è stata effettuata nel mese di giugno 1998.

### Descrizione del campione

Come sempre, prima di entrare nel-

l'analisi dei dati raccolti diamo un breve sguardo alla composizione del campione così come è risultato dalle procedure di selezione.

Il campione è risultato formato per il 43,0% da società per azioni, per il 27,7% da società a responsabilità limita-

ta, per l'1,6% da S.a.s. e per il 27,7% da altri soggetti (enti, istituti, fondazioni, eccetera). Quasi i tre quarti del campione sono quindi costituiti da società di capitali.

Con riferimento al settore di attività delle imprese rilevate, oltre il 53% appartiene alla categoria dei servizi, nell'ambito della quale sono state comprese anche compagnie aeree e case editrici. Il 15,4% del campione è formato da aziende di produzione e trasformazione del settore alimentare, ed il 7,7% da aziende del tessile-abbigliamento. Il 23,1% è stato classificato nella categoria "altro".

Il 30,8% delle imprese ha oltre 150 collaboratori, il 18,5% ne ha un numero compreso tra 76 e 150, il 15,3% tra 26 e 75, il 6,1% tra i 16 ed i 25. Un'azienda ha meno di 15 collaboratori.

### Nota metodologica

La ricerca ha preso in considerazione un campione sperimentale di aziende selezionate sulla base dell'utilizzo o meno della posta elettronica. Il questionario di indagine era caratterizzato da un filtro selettivo passante: "Nella vostra azienda utilizzate la posta elettronica?" Tutte le aziende che hanno dichiarato di non utilizzare questo strumento di comunicazione non state ammesse nel campione.

Gli obiettivi principali della rilevazione hanno riguardato:

- l'analisi del livello di preoccupazione delle aziende circa l'impiego della posta elettronica;
- il livello di conoscenza della recente normativa in merito al documento elettronico ed alla firma digitale;
- l'impiego da parte delle aziende della forma digitale;
- l'analisi dell'impatto del nuovo concetto di documento elettronico sull'organizzazione interna;
- l'analisi del livello di fiducia attribuito dalle aziende ai soggetti che dispongono dei requisiti per la certificazione della firma digitale.

**Posta elettronica.** Sono stati analizzati nel dettaglio i livelli di preoccupazione riguardo l'intercettazione delle e-mail, la modifica dei messaggi ricevuti o trasmessi e la veridicità dell'identità

del mittente.

**Normativa riguardante il documento elettronico ed impiego della firma digitale.** Per mezzo dello studio effettuato è stato analizzato il livello di conoscenza dei concetti stessi, da parte delle aziende, di documento elettronico e di firma digitale. E' stato rilevato il livello di utilizzo della firma digitale per verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico. E' stato individuato il livello di conoscenza della nuova legge italiana sul documento elettronico, che di fatto attribuisce a quest'ultimo lo stesso valore probatorio di un documento tradizionale su carta.

**Impatto sulla struttura organizzativa interna derivante dall'implementazione presso le aziende del documento elettronico e della firma digitale.** Analisi delle principali problematiche e delle soluzioni adottate. Eventuale ricorso a società di consulenza esterne. Opinione delle aziende circa un eventuale miglioramento dei rapporti con gli uffici della Pubblica Amministrazione, causato dall'introduzione del documento elettronico.

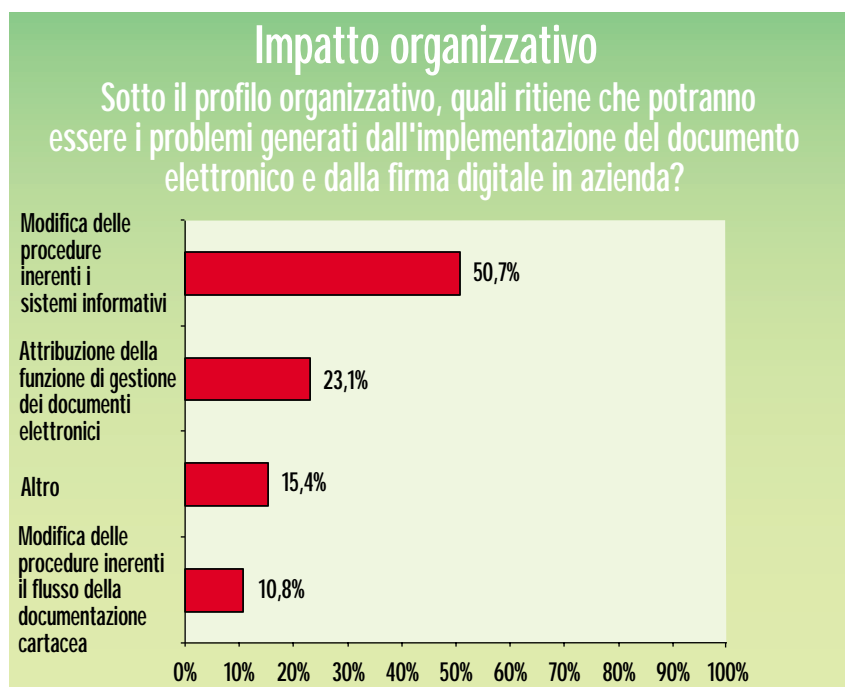
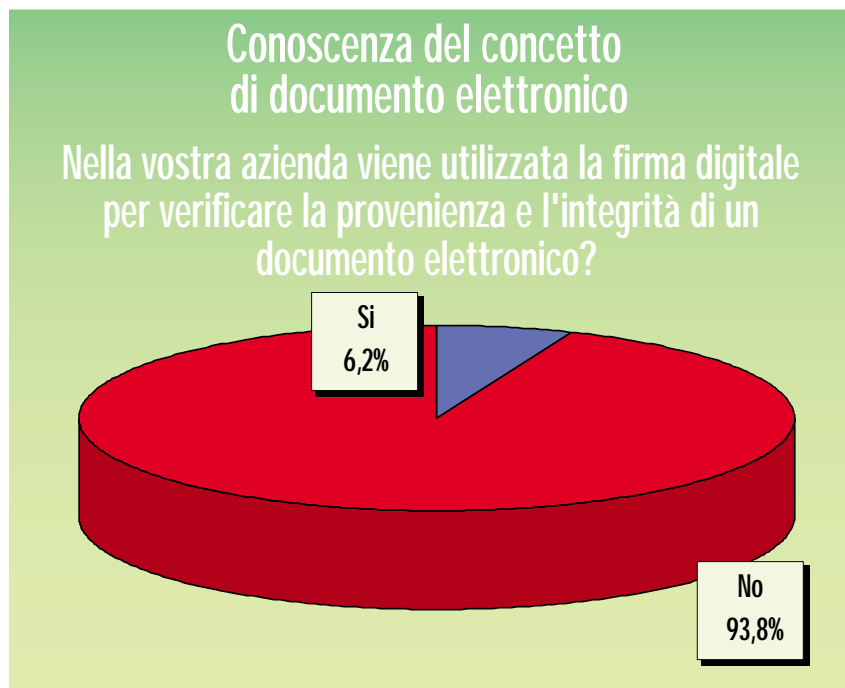
**Certificazione della firma digitale.** La firma digitale può essere certificata da soggetti, pubblici o privati, purché siano dotati di determinate caratteristiche. E' stato analizzato il livello di fiducia attribuito dalle aziende ai soggetti pubblici ed ai soggetti privati ed in seguito, nel dettaglio, il livello di preferenza accordato come certificatori alle seguenti categorie:

- notaio
- società privata specializzata ad hoc
- banca
- assicurazioni
- enti pubblici locali (ad esempio circoscrizione, comune, eccetera).
- ente pubblico delegato ad hoc dall'amministrazione centrale
- camere di commercio
- tribunale (magistratura)

### Risultati dell'indagine

Passiamo quindi direttamente a commentare i risultati salienti emersi dall'indagine ed espressi sinteticamente nei grafici che vedete in queste pagine.

Le aziende inserite nel campione non si sono dimostrate eccessivamente



preoccupate a causa dei possibili attacchi da parte di terzi alle proprie comunicazioni via posta elettronica. E' questo almeno quanto emerge dall'indagine effettuata. Infatti l'intercettazione dei messaggi di posta elettronica preoccupa *abbastanza* il 15,3% delle imprese e

*molto* il 20%. Complessivamente il totale di queste aziende supera di poco il 35% del campione. Il 40% si dichiara preoccupato *così così*, il 6,2% *poco* preoccupato ed il 18,5% *per nulla* preoccupato.

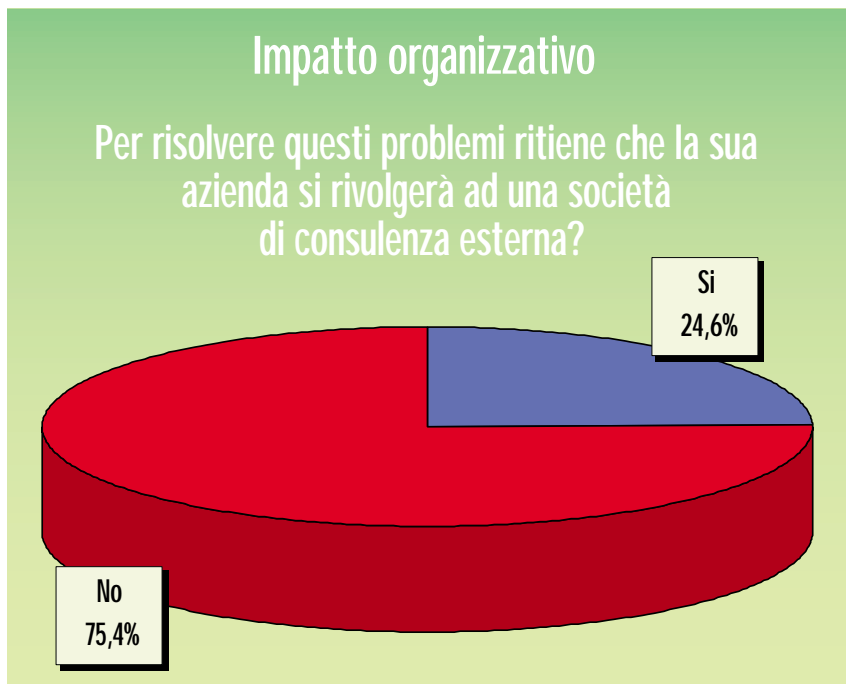
L'eventuale modifica dei messaggi

# Osservatorio

Il documento elettronico in Italia

## Impatto organizzativo

Per risolvere questi problemi ritiene che la sua azienda si rivolgerà ad una società di consulenza esterna?



tolineare a questo proposito che per "conosciuta" non si intende la conoscenza di quanto la legge dice, quanto piuttosto l'esistenza stessa della legge. Oltre il 93% del campione ignora che il documento elettronico abbia lo stesso valore probatorio del documento tradizionale su carta.

La firma digitale viene già utilizzata dal 6,2% delle aziende, mentre il 93,8% pur conoscendola in gran parte non la utilizza.

L'implementazione del documento elettronico e della firma digitale in azienda provoca, sotto il profilo organizzativo, problemi alle imprese; quelli maggiormente sentiti sono la modifica delle procedure inerenti i sistemi informativi (50,7%), seguito dall'attribuzione della funzione di gestione e controllo dei documenti elettronici. Le problematiche alle quali le imprese sembrerebbero attribuire minor peso, sotto il profilo dell'impatto sull'organizzazione, sono invece quelle relative alle modifiche delle procedure dei flussi della documentazione cartacea (10,8%).

Per dare una risposta a questi nuovi aspetti dell'attività, il 24,6% del campione ritiene che dovrà ricorrere ad una

contenuti nella posta da parte di intrusi sembrerebbe preoccupare ancor meno: i *molto* preoccupati sono lo 0% e gli *abbastanza* preoccupati il 18,5%. In questo caso la percentuale degli indecisi è meno sostenuta rispetto alla variabile precedentemente analizzata, sono infatti il 16,8%, mentre complessivamente i *poco + per nulla* preoccupati superano il 70% circa del campione.

La veridicità dell'identità del mittente ha prodotto percentuali di tendenza in linea con il dato relativo alla posta elettronica in generale. I *molto + abbastanza* preoccupati, sommati insieme, raggiungono il 30% circa delle aziende rilevate, mentre i *poco + 0* preoccupati sono il 70% circa. Nessuna delle aziende intervistate si è dimostrata indecisa nel prendere posizione riguardo questa tematica.

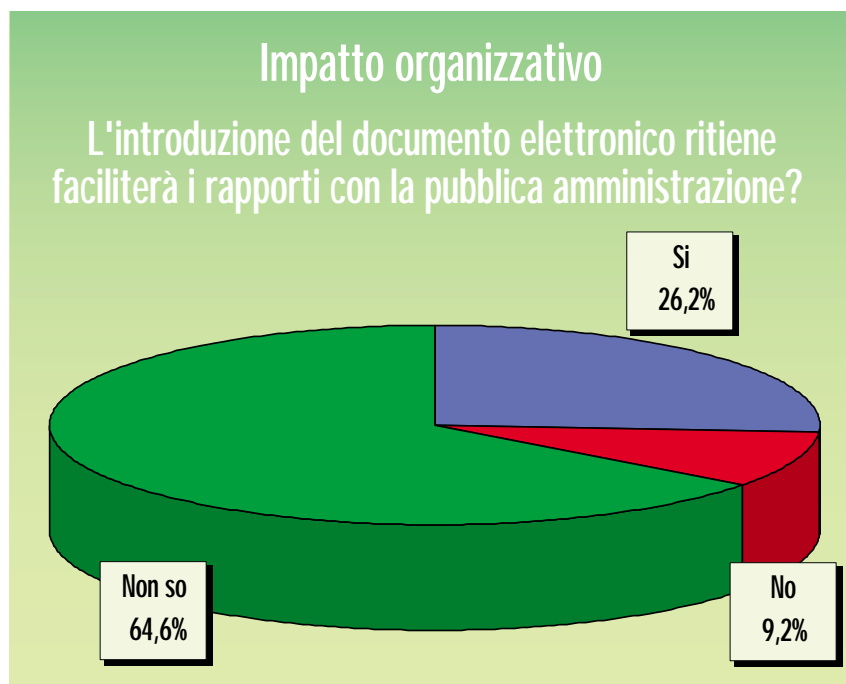
In generale sembrerebbe che le aziende che utilizzano la e-mail si sentano abbastanza sicure su questo strumento o non siano in grado di esprimere un'opinione al riguardo. I timori maggiori sono stati espressi circa l'identità del mittente, un fatto che sembrerebbe essere del tutto in linea con le problematiche più tipiche del concetto di documento elettronico e di

certificazione della firma digitale.

Mentre la firma digitale è conosciuta dall'89,2% del campione, la legge che in Italia dal marzo di quest'anno regola tale materia è conosciuta soltanto dal 6,2% delle imprese. E' importante sot-

## Impatto organizzativo

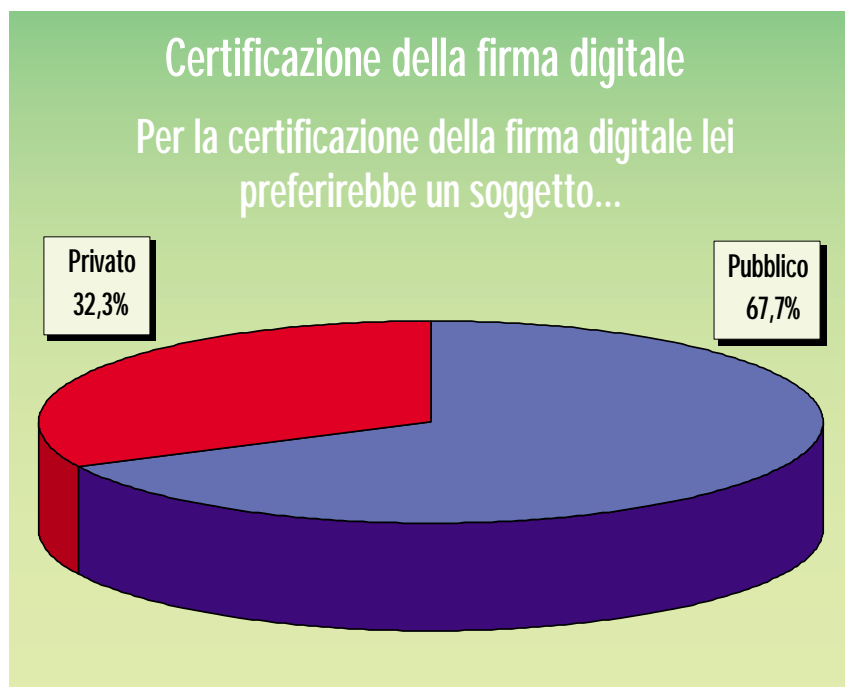
L'introduzione del documento elettronico ritiene faciliterà i rapporti con la pubblica amministrazione?



società di consulenza esterna, mentre il 75,4% gestirà al proprio interno, molto spesso attraverso un coinvolgimento forte dell'ufficio legale, l'individuazione delle soluzioni più efficienti. Le aziende che ricorrerebbero alla consulenza esterna sono soprattutto quelle di dimensioni minori.

Le aziende intervistate non nutrono troppa fiducia nel fatto che l'introduzione del documento elettronico faciliterà i rapporti con la pubblica amministrazione, verso la quale viceversa ci è sembrato di cogliere un atteggiamento caratterizzato da una certa sfiducia di fondo. Alla domanda "Ella ritiene che l'introduzione del documento elettronico faciliterà i rapporti con la Pubblica Amministrazione?" ben il 64,6% delle imprese non ha espresso alcuna opinione al riguardo, il 26,2% ha affermato di "sì", mentre il 9,2% ha affermato di "no".

La certificazione della firma digitale rappresenta forse uno dei temi più critici della materia oggetto di questa ricerca. I certificatori della firma digitale possono essere sia dei soggetti pubblici sia dei soggetti privati, purché in entrambi i casi siano caratterizzati da determinati requisiti. E' stato chiesto



alle aziende intervistate se preferissero un soggetto pubblico od uno privato come certificatore: il 67,7% ha dichiarato di preferire un soggetto pubblico, il 32,3% ha dichiarato di preferire un soggetto privato.

La stessa tematica è stata esaminata nel dettaglio, rilevando quali enti, pubblici o privati, fossero preferiti come autorità di certificazione, a quali soggetti cioè le aziende del campione attribuissero maggiore fiducia. Il 53,8% preferirebbe come autorità di certificazione della propria firma digitale un soggetto pubblico, nominato ad hoc dall'amministrazione centrale (una sorta di authority). Il 33,9% si affiderebbe alla magistratura, il 7,7% al notaio ed il 4,6% ad una società privata specializzata. Nessuna delle aziende intervistate farebbe certificare la propria firma dalle camere di commercio, dalle strutture degli enti pubblici locali, come ad esempio le circoscrizioni, dalle assicurazioni ed infine dalle banche. Non emerge dall'indagine un'immagine positiva di questi enti come certificatori.

Per quanto concerne al contrario gli enti ed i soggetti prescelti, il dato piuttosto basso ottenuto dal notaio è probabilmente riconducibile ai costi ritenuti particolarmente alti ed onerosi che questo comporterebbe.

