

# L'e-Government nell'Ue: le conferenze e le *best practice*

PAOLA MADDALUNO<sup>1</sup>

## L'e-Government in ambito internazionale

L'e-Government, come nuova realtà, è apparso nell'Amministrazione pubblica verso la fine degli anni Ottanta. Alcuni lo definiscono insistendo sul concetto di efficace gestione del governo, altri pongono l'accento sul miglioramento della qualità dei servizi ai cittadini<sup>2</sup>, altri ancora sottolineano l'implementazione di un nuovo modello di governo.

In realtà, il rinnovamento dell'Amministrazione pubblica mediante l'utilizzo di questo nuovo strumento è iniziato nel momento in cui il principio di segretezza dell'attività dell'Amministrazione pubblica è stato progressivamente eroso in favore del principio della trasparenza<sup>3</sup>. Comunque, in Italia, questo processo di rinnovamento volto a favorire le prestazioni sociali in attuazione dei diritti costituzionali come salute, istruzione, previdenza e condivisione della partecipazione politica è iniziato in ritardo.

A partire dagli anni Ottanta il modello tradizionale dell'Amministrazione pubblica è stato oggetto di riforme in molti Stati appartenenti alle economie industriali più avanzate, ispirate dal modello del *New public management* (Npm), come risposta ad una crescente ostilità nei confronti dell'inefficienza delle burocrazie pubbliche, da una parte, e alle crescenti pressioni per la riduzione dei bilanci pubblici, dall'altra. Il modello Npm introduce principi di gestione operativa nell'Amministrazione pubblica: un orientamento verso i risultati piuttosto che verso i processi, le procedure, e il ricorso al mercato e alla libera concorrenza<sup>4</sup>. L'Amministrazione pubblica importa dal settore privato i principi di gestione aziendale, come ad esempio la contabilità analitica e il controllo di gestione.

Nell'ambito di questo processo di cambiamento e innovazione la Commissione europea nel 2003 dichiarò che l'uso di *Information communications*

<sup>1</sup> Le opinioni espresse possono essere attribuite esclusivamente all'autrice e non all'Istituzione in cui esercita la sua funzione.

<sup>2</sup> Peter Hirst, Michael Norton, *Electronic government: information technologies and the citizen*, Londra, Parliamentary Office of Science and Technology, 1998, pp. 12.

<sup>3</sup> Stefano Sepe, "Informazione e processo decisionale", in Marco Cammelli, Maria Paola Guerra (a cura di), *Informazione e processo e funzione amministrativa*, Rimini, Maggioli, 1997, p. 32.

<sup>4</sup> Cnipa, *Tecnologia dell'informazione e imprese -Rapporto Nomisma*, Milano, Hoepli, 2005, p. 2.

*technologies* (Ict) nelle Amministrazioni pubbliche, combinata con una riorganizzazione delle nuove competenze finalizzate a migliorare i servizi pubblici e i processi democratici e a rafforzare il sostegno alle politiche pubbliche, permette di realizzare un *e-Government* finalizzato ad un'amministrazione migliore e più efficiente e di istaurare un settore pubblico più aperto, inclusivo e produttivo.

In ambito internazionale molte sono le amministrazioni (Australia, Canada, paesi scandinavi, Usa ecc.) o le organizzazioni multilaterali (Ocse, Omc, Ue ecc.) che si sono occupate di studiare internet e i suoi relativi aspetti. Qui di seguito si riportano alcune delle definizioni di *e-Government* più significative nel contesto globale:

- «l'*e-Government* consiste nell'uso di Ict e, in particolare di internet, e costituisce lo strumento che mira a realizzare un'Amministrazione di migliore qualità»<sup>5</sup>;
- «l'*e-Government* consiste nella ristrutturazione dei processi nel settore pubblico mediante l'utilizzo dei sistemi informatici»<sup>6</sup>;
- «l'*e-Government* è definito come l'utilizzo di tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni nelle Amministrazioni pubbliche, unitamente all'ammodernamento dell'organizzazione e delle attitudini, al fine di migliorare i servizi pubblici e i processi demografici e di rafforzare il sostegno dei pubblici poteri»<sup>7</sup>;
- «l'*e-Government* non è solo un servizio fornito via internet. La sfida più temibile degli anni futuri è la rivoluzione della *governance* stessa, ossia del modello direttivo di organizzazione. Si tratta di una rivoluzione nel più completo significato della parola, un drammatico cambiamento dei modi in cui il potere politico e sociale è organizzato e utilizzato»<sup>8</sup>.

Le prime tre definizioni insistono sull'adozione e utilizzazione delle tecnologie di Ict da parte dei governi, per trasformare le proprie relazioni con i cittadini, le imprese e le categorie sociali.

La quarta mette piuttosto l'accento sulla trasformazione dei modi di governo che possono consentire l'Ict.

### **La prima conferenza sull'*e-Government*: *From policy to practice***

A seguito della strategia adottata a Lisbona nell'aprile 2000, l'Unione europea si impegnò a raggiungere entro il 2010 il rinnovamento economico, sociale e ambientale, dando priorità alla creazione di posti di lavoro, allo sviluppo sostenibile e alla coesione sociale. In questo contesto si è rilevato che i cittadini aveva-

<sup>5</sup> Oecd, *The e-Government imperative: main findings*, 2003, pp. 4-7.

<sup>6</sup> Kim Viborg Andersen, *e-Government in azione*, Milano, Franco Angeli, 2005, p. 9.

<sup>7</sup> Ce, *The role of e-Government for Europe's future*, Com(2003) 567 final 26.9.2003, p. 6.

<sup>8</sup> Kim Viborg Andersen, *Op. cit.*

no necessità di migliori servizi pubblici e di una migliore democrazia<sup>9</sup>, mentre le imprese desideravano meno burocrazia e più efficienza. A tal fine fu avviato un piano di azione, proseguito poi a Stoccolma nel marzo 2001, che si proponeva il raggiungimento di questi obiettivi con l'utilizzo delle nuove tecnologie.

Allo scopo di accelerare la transizione verso l'economia della conoscenza, di realizzare gli obiettivi di crescita e occupazione, di migliorare l'accesso di tutti i cittadini alla società dell'informazione, fu avviato il programma *e-Europe* a seguito del quale furono redatti i piani di azione *e-Europe 2002* ed *e-Europe 2005*, sottotitolati «*An information society for all*» rispettivamente presentati ai Consigli europei di Feira e di Siviglia<sup>10</sup>.

Il 29 e 30 novembre 2001 si organizzò a Bruxelles, sotto la presidenza belga del Consiglio dell'Unione europea, la prima di quattro conferenze sull'*e-Government* dal titolo *From policy to practice* che aveva come scopo di illustrare, a pochi mesi dalla prima verifica del programma di azione e delle decisioni prese nel Consiglio europeo di Feira, i traguardi conseguiti nella costruzione dell'*e-Government* attraverso le realizzazioni pratiche che le Amministrazioni centrali e locali avevano messo in atto.

La conferenza si presentava sotto forma di una competizione, durante la quale alcuni valutatori indipendenti, provenienti dall'industria, dall'università e dal mondo associativo, con il sostegno della Commissione, hanno esaminato le applicazioni candidate, in via preventiva, secondo i seguenti parametri: interattività, disponibilità, accessibilità, benefici per i destinatari e per l'Amministrazione, impatto, trasferibilità, riorganizzazione dei processi interni, aspetti gestionali e di implementazione, potenziale sviluppo.

Le applicazioni candidate furono 282, mentre quelle prescelte e definite come «*best practice*», cui era riservata un'area espositiva, furono 45.

Il concetto di «*best practice*», prescelto dalla Commissione europea, non è nuovo: F. Taylor, l'ingegnere americano ispiratore del taylorismo, dottrina dell'organizzazione razionale del lavoro, già nel 1911 affermava che esiste sempre un metodo o un'applicazione che, utilizzata, risulta più veloce e migliore delle altre: «*one best way*».

Con il passare degli anni questa espressione è servita ad identificare qualcosa di qualità, testata nella sua efficacia, con rilevanti risultati gestionali. Nel mondo aziendale è comunemente usata nei programmi e rapporti delle imprese

<sup>9</sup> «*Thus, the Internet offered smaller political parties a medium for expressing their political programme and for propagating their dissatisfaction with the remaining mass media, from which they argue to be excluded. Besides, the Internet offered a more economic way of political presence than the remaining mass media. [...] secondly, the use of Internet creates a new relationship between the voter and the candidate or the political party. [...]*», in Roi Panagiotopoulou, Sokratis Koniordos, "Exploring E-modernization of democracy and governance: evidence from Greece", in Maria Grazia Melchionni (a cura di), *Le relazioni transmediterranee nel tempo presente*, Soveria Mannelli, Rubbettino, 2005, pp. 349-367.

<sup>10</sup> Cfr. [http://europa.eu.int/information\\_society/](http://europa.eu.int/information_society/).

per identificare una soluzione prescelta in ambito informatico tra differenti opzioni per migliorare la prestazione di una procedura.

Nondimeno la Commissione europea ha usato questa definizione per le applicazioni prescelte che, oltre ad avere diritto ad uno *stand*, potevano vantare un riconoscimento di eccellenza chiamato *label*, uno spazio sul sito, la pubblicazione nel catalogo cartaceo e una campagna pubblicitaria e di stampa.

La conferenza fu preceduta da un seminario al quale furono invitati solo alcuni rappresentanti delle applicazioni selezionate. In contemporanea allo spazio espositivo, si svolgeva la conferenza con relatori di rilievo internazionale che illustravano i vari aspetti dell'*e-Government*. La conferenza si concluse con una dichiarazione ministeriale, formulata dai ministri per l'Innovazione tecnologica dei vari paesi partecipanti di cui si elencano qui di seguito i punti più salienti:

- assicurare l'accessibilità a tutti senza esclusioni<sup>11</sup>;
- promuovere *privacy* e sicurezza appropriate<sup>12</sup>;
- riorganizzare strutture, processi e persone costruendo sulle pratiche eccellenti europee ed extra europee<sup>13</sup>;
- incoraggiare la partecipazione di cittadini e imprese<sup>14</sup>;
- lavorare per il futuro investendo in ricerca e sviluppo.

### **La seconda conferenza sull'*e-Government*: gli *e-Awards***

La seconda edizione di queste conferenze si è tenuta a Cernobbio (Como) il 7 e 8 luglio 2003 sotto la Presidenza italiana. In questo caso la valutazione delle applicazioni fu affidata all'Istituto europeo della pubblica amministrazione (Eipa) che fu anche incaricato di redigere uno studio sull'*e-Government* intitolato *e-Government in Europe: the state of affairs* che fu presentato in occasione dell'evento. Lo scopo dello studio era quello di facilitare i politici nelle scelte in materia di nuove tecnologie, al fine di applicare i principi di buon governo e gestione dello stesso, e di fotografare il momento storico in tutta Europa per avere un quadro completo della situazione e delle iniziative intraprese in merito.

In questo studio si rilevavano numerosi aspetti evidenziati nel documento secondo il quale l'*e-Government* non era altro che una condizione per raggiungere una *good governance*, nella società dell'informazione. Ovviamente tutto ciò, per trovare una applicazione concreta, doveva affrontare una grande sfida: la riorganizzazione di tutti i processi lavorativi e decisionali che avvenivano all'in-

<sup>11</sup> Cfr. *E-inclusion policy* dell'Ue.

<sup>12</sup> Cfr. *Direttiva 1999/99/CE relativa ad un quadro comunitario per le firme elettroniche*, Parlamento europeo e Consiglio, 13 dicembre 1999.

<sup>13</sup> Cfr. *Ida – Programma per l'interoperabilità dei sistemi di e-Government nell'Ue*, iniziato nel 2000, diventato poi *Idabc – Interoperable delivery of European Public Administrations, businesses and Citizens*. Attualmente il programma si chiama *Isa-Interoperability solutions for European Public Administrations*.

<sup>14</sup> Cfr. *Libro Bianco su una politica europea di comunicazione 2006*, Commissione europea, 01-02-06.

terno dell'Amministrazione pubblica. Si era di fronte, inoltre, ad una fase storica molto particolare che vedeva da una parte la crescente globalizzazione e dall'altra le numerose spinte dall'interno degli Stati per favorire il decentramento. L'e-Government riguarda l'informatizzazione del settore pubblico, mentre l'e-Governance è il governo del processo di informatizzazione della società: il passaggio da un diffuso e-Government ad un avanzato e-Governance è segnato dalla considerazione di diversi fattori. L'e-Government ha il vantaggio non solo di facilitare la vita dei cittadini, ma anche quello di sviluppare la comunicazione e l'interazione tra i diversi livelli di governo sia orizzontale che verticale e in ultimo, ma non di minore importanza di migliorare la competitività del sistema paese. Quindi per avere una buona *governance* è auspicabile avere un'Amministrazione trasparente ed aperta a tutti e a tal proposito l'e-Government avrebbe facilitato l'accesso alle informazioni e ai servizi.

Lo studio rilevava che tutte le categorie di cittadini, dagli imprenditori ai semplici lavoratori, avrebbero ricevuto dei benefici da questo processo di cambiamento e si sarebbe verificata una maggiore diffusione delle informazioni e soprattutto la conoscenza e la consapevolezza di tutti i fenomeni interni dell'Amministrazione. I funzionari delle Amministrazioni detentori di informazioni e conoscenze, avrebbero dovuto diffondere tali consapevolezze anche all'esterno delle strutture di appartenenza. Accanto a questo si dovevano considerare i vantaggi che l'Amministrazione avrebbe tratto dal settore privato in termini di conoscenza, sviluppo e risorse e a tal fine era importante stabilire scambi e collaborazioni tra i due settori. Tutti questi cambiamenti avrebbero ovviamente implicato un notevole sforzo collettivo e una vera e propria rivoluzione; per questo avrebbero avuto la necessità di tempi lunghi per la loro realizzazione. Lo studio si concludeva osservando che l'e-Government era già esistente, mentre quello che andava maggiormente incoraggiato era il passaggio da un sistema di informatizzazione dei servizi ad una riorganizzazione delle procedure interne, utilizzando i sistemi informatici già esistenti. In altre parole occorreva determinare il processo di trasformazione che conduce dall'e-Government all'e-Governance, creando una unica piattaforma<sup>15</sup>.

In questa conferenza furono selezionate alcune applicazioni e fra quelle candidate furono premiate, seguendo i parametri di una vera e propria gara, alcune di esse.

In occasione di questa edizione, i diversi progetti che hanno partecipato alla competizione dell'e-Awards si dividevano in tre tematiche:

1. il miglioramento della vita per i cittadini;
2. il miglioramento della cooperazione tra i diversi livelli di governo;
3. il miglioramento della competitività del sistema paese, ossia un modello

<sup>15</sup> Cesare Maioli, *e-Governance ed e-Government*, Bologna, Clueb, 2002, pp. 22-23.

di sviluppo nazionale in cui la valorizzazione di diverse tipologie di risorse sia in grado di rendere il paese più efficiente.

Furono presentate 357 applicazioni, 65 delle quali sono state selezionate come *best practice*. I criteri di merito per giudicare dette applicazioni erano sette e spaziavano dal rigoroso uso delle nuove tecnologie alle caratteristiche di innovazione e di visibilità. Il 19,89% delle applicazioni riguardava la tematica concernente la competitività del sistema paese, il 51,82% il miglioramento dei servizi ai cittadini, il 28,29% la cooperazione tra Amministrazioni. I servizi *on line* offerti ai cittadini riguardavano diverse categorie: dalle imposte, alla ricerca di lavoro, ai trasporti ecc., mentre i servizi offerti alle imprese riguardavano le imposte, le dichiarazioni doganali, le gare d'appalto ecc. I tipi di integrazione tra diverse Amministrazioni, sia di livello orizzontale che verticale, comprendevano anche l'integrazione con settori non pubblici. Per quanto concerne la competitività del sistema paese, molte applicazioni, mediante l'accesso ad un unico sito, permettevano ad esempio, di navigare e trovare raggruppate numerose informazioni sulla promozione del turismo e degli investimenti. L'iniziativa di istituire una premiazione con gli *e-Awards* favoriva sia la conoscenza dello stato dell'arte dell'*e-Government* in Europa, sia la creazione di interessanti sinergie tra tutte queste proposte. Per ogni progetto selezionato era previsto uno *stand* a la possibilità di effettuarne la presentazione. Le applicazioni vincitrici furono:

1) l'applicazione tedesca *Bremen on line services*, ovvero un sistema che consente transazioni *on line* in modo 'securizzato' e giuridicamente vincolante per i cittadini qualora desiderino usufruire di servizi *on line*;

2) l'applicazione austriaca *Help*, una guida virtuale ad uffici e istituzioni in grado di offrire ai cittadini informazioni sui servizi, sulle modalità di esecuzione, sulle scadenze e sulle tariffe;

3) l'applicazione spagnola denominata *Tax information between Public Administration*, che consente, alle altre Amministrazioni pubbliche, la raccolta informatizzata diretta di informazioni di ordine fiscale;

Oltre ai vincitori furono date delle menzioni d'onore alle applicazioni dei seguenti paesi:

1) Svezia (progetto diretto a chi lavora, ai datori di lavoro e alle imprese);

2) Estonia (sistema per garantire la disponibilità di un servizio basato sul web per i cittadini e il personale delle Amministrazioni);

3) Regno Unito (sistema di supporto alle comunità residenti in aree remote del continente);

4) Italia (sportello per l'accesso ai servizi e informazioni relative all'iscrizione al registro automobilistico e alla proprietà delle autovetture);

5) Irlanda (insieme integrato di processi, sistemi e procedure per un dispositivo unico di accesso ai servizi pubblici).

Questa iniziativa, finalizzata ad incoraggiare la diffusione dell'*e-Government* e a difendere altresì i progetti messi in pratica nelle diverse realtà locali, suggeriva dei modelli di eccellenza.

Nello studio effettuato dall'Eipa si sottolineava:

- l'impegno dei governi alla diffusione della banda larga e della televisione digitale;
- la revisione delle procedure di *back office*<sup>16</sup> per passare dall'*e-Government* a l'*e-Governance* (si è di fronte ad un processo di riorganizzazione delle procedure interne);
- la creazione di un progetto di *e-Government* a livello europeo allo scopo di promuovere la cosiddetta interoperabilità;
- la diversa gestione delle risorse umane e la relativa formazione in relazione all'implementazione dell'*e-Government*;
- l'utilizzazione dell'esperienza del settore privato a vantaggio del settore pubblico;
- la semplificazione delle legislazioni per facilitare l'implementazione dell'*e-Government* e migliorare la qualità della vita;
- l'impegno degli Stati nel passare dalla società tecnologica alla società reale, per cui l'utilizzo delle nuove tecnologie deve rispondere alle vere necessità dei cittadini.

### **La terza conferenza sull'*e-Government* e il prosieguo dell'*Action plan***

La terza conferenza sull'*e-Government* con l'iniziativa *e-Awards* si è svolta a Manchester il 24 e 25 novembre 2005 sotto la Presidenza inglese ed era aperta ai 25 paesi membri, ai paesi candidati (Bulgaria, Croazia, Macedonia, Romania e Turchia) ed ai paesi Efta (quindi erano inclusi Islanda, Liechtenstein, Svizzera e Norvegia). Anche in questo caso furono selezionate le migliori applicazioni su un totale di 234 presentate, suddivise in quattro aree tematiche:

1. giusto ambiente;
2. prontezza delle Amministrazioni;
3. uso del servizio;
4. impatto.

Le applicazioni candidate dovevano essere operative e furono giudicate in base a tre principali criteri: innovazione e gestione effettiva, risultati pratici e impatto, pertinenza e trasferibilità. Ai fini della valutazione era rilevante che l'applicazione avesse un carattere di novità, che fosse capace di coinvolgere nuove organizzazioni del *back office*, che avesse raggiunto l'obiettivo del risparmio e della semplificazione. Le 51 *best practice* prescelte ebbero, come al solito, diritto ad uno spazio espositivo, che tra l'altro riservava un'area anche al settore privato, durante lo svolgimento della conferenza, che si articolava sia in sessioni plenarie che parallele. L'Eipa come istituto valutatore ha presentato in occasione dell'evento un quadro completo delle candidature. Le applicazioni candidate provenivano da 28 paesi sui 33 ammessi a partecipare alla gara; i progetti si distribuivano nelle quattro aree tematiche in questo modo: 71 per il primo

<sup>16</sup> «[...] of or relating to the inner workings of a business or institution». Cfr. «back office» in *Merriam-Webster's Collegiate Dictionary*, Usa, Merriam Webster, Incorporated, 1997.

e per il secondo tema, 102 per il terzo e 17 per il quarto. Le applicazioni selezionate come *best practice* provenivano da 20 paesi e per ciascun tema sono state premiate le seguenti quattro:

- 1) l'applicazione polacca *Ksi Zus – Complex computer system (Ksi) for the social insurance institution (Zus)*, focalizzata sui datori di lavoro e sui contribuiti;
- 2) l'applicazione danese *Eid system – Elettronic invoicing in Denmark*, finalizzata all'utilizzo della fatturazione elettronica;
- 3) l'applicazione olandese *Kadaster-on-line system – Kadaster on line: direct access to land – registry products via internet*, che fornisce ai cittadini accesso diretto ai dati catastali;
- 4) l'applicazione irlandese *Ros - Revenue on line service*, che permette ai cittadini e alle imprese facile accesso alla dichiarazione e al pagamento delle imposte;

Sono state date inoltre quattro menzioni d'onore alle applicazioni dei seguenti paesi:

- 1) Italia: *Falstaff. Fully automated logical system against forgery and fraud Aida* dell'Agenzia delle dogane, un esempio di ampia cooperazione con risvolti internazionali per la lotta alla contraffazione;
- 2) Regno Unito: *Uk Dwp/Doh Rta automation project – the Department for Work and pension Great Britain – Department of Health Great Britain road traffic (Rta) automation project*, un esempio di risparmio di tempo e di riorganizzazione di *back office*;
- 3) Spagna: *Iris Bcn – Promoting civic attitudes in Barcellona through a customer service request platform*, un esempio di collaborazione tra Amministrazioni e cittadini;
- 4) Romania: *Ael – An integrated solution for content management and computer assisted training*, un esempio di utilizzo di *e-Learning*.

Oltre alle 51 selezionate, è stato dato il riconoscimento di eccellenza ad alcune applicazioni che però per motivi di spazio non sono state ammesse alla conferenza; tutto il materiale dell'evento è stato pubblicato su un apposito sito.

La dichiarazione ministeriale promanata al termine di questa conferenza è stata piuttosto determinante per il prosieguo delle politiche di *e-Government* europee. Infatti, a seguito della dichiarazione, è stato aggiornato l'*Action plan e-Europe 2005*, valido solo fino al 2006, che è stato prorogato sino al 2010, in linea altresì con l'Agenda di Lisbona.

Nel documento elaborato, denominato *i2010 – A European information society for growth and employment* si promuove la creazione di una società dell'informazione allo scopo di far diventare l'Europa un luogo piacevole dove vivere, lavorare, investire e pertanto queste finalità si collegano direttamente con la strategia di Lisbona.

Questo aggiornamento propone agli Stati membri degli obiettivi ambiziosi, basati principalmente su cinque linee di condotta prioritarie, di seguito indicate.



Le considerazioni di partenza dell'Ue sono fondamentalmente due: la constatazione del forte legame dell'Amministrazione pubblica con il sistema dei singoli paesi, la capacità d'innovazione e competitività interna a ciascun Stato. Il dinamismo della società e il mutato scenario internazionale, con nuove sfide e nuove domande, sono aspetti che i governi e le rispettive Amministrazioni devono essere in grado di fronteggiare, utilizzando anche l'interazione con il mondo imprenditoriale. Ecco i principali punti:

- non lasciare indietro nessun cittadino: la prima sfida da affrontare è quella del *digital divide*. Il documento europeo si impegna a non escludere alcune categorie della società dall'e-Government, come per esempio le persone disabili<sup>17</sup>, gli anziani e gli stranieri prevedendo di diffondere i servizi tramite una pluralità di canali (web, telefono mobile, Tv digitale, telefono fisso);
- fare dell'efficienza e dell'efficacia una realtà: l'e-Government deve servire a conseguire risultati tangibili in termini di elevata soddisfazione degli utenti, di alleggerimento del carico di lavoro sulle Amministrazioni, di guadagno in efficienza e di maggiore trasparenza. Questi obiettivi sono da sviluppare al livello nazionale, mentre l'Ue si impegnerà in due ambiti: la misurazione e la condivisione mediante studi di *benchmarking* e scambio di esperienze;
- sviluppare servizi chiave ad alto impatto: esistono servizi di carattere transnazionale, in grado di generare un impatto nell'organizzazione della società particolarmente forte e di costituire pratiche di eccellenza dell'Europa;
- rendere disponibili gli strumenti abilitanti: allo scopo di diffondere servizi ad alto impatto, è indispensabile disporre di alcuni strumenti abilitanti, come l'autenticazione elettronica dei documenti e l'archiviazione elettronica. Su questo tema, successivamente, la Commissione ha operato una netta distinzione tra carte d'identificazione – utili per la sicurezza di polizia – e sistemi di autenticazione informatica, indispensabili per l'accesso ai servizi *on line*<sup>18</sup>;
- rafforzare la partecipazione democratica: infatti a fronte di una maggiore informazione da parte dei cittadini la percentuale dei votanti alle diverse elezioni si mantiene costantemente bassa, le Ict offrirebbero un maggiore coinvolgimento grazie – ad esempio – a strumenti come i *blog*<sup>19</sup>.

### La quarta conferenza e i successivi sviluppi

La quarta conferenza si è tenuta a Lisbona dal 19 al 21 settembre 2007. Le applicazioni candidate sono state 311, provenienti da 32 paesi su 34 ammessi a

<sup>17</sup> Cfr. L. 9 gennaio 2004, n. 4 – Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici; Dpr 1 marzo 2005, n. 75 – Regolamento di attuazione della 1.9-1-04, n. 4 per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici; D.M. 8 luglio 2005 – Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici.

<sup>18</sup> Cfr. Nuovo codice dell'amministrazione digitale approvato dal Consiglio dei ministri il 19/2/2009.

<sup>19</sup> Paolo Subioli, "Action plan, i cinque obiettivi prioritari", in *Guida agli Enti locali*, Milano, Il Sole 24 ore, 2006.

partecipare (paesi membri dell'Ue, candidati all'Ue e membri Efta). Le aree tematiche in cui dovevano rientrare le applicazioni presentate per essere selezionate erano quattro:

1. migliorare i servizi pubblici per la crescita e l'occupazione;
2. migliorare la partecipazione e la trasparenza;
3. migliorare l'impatto sociale e la coesione nella società;
4. migliorare l'efficacia e l'efficienza delle amministrazioni.

Le *best practice* selezionate sono state 53, suddivise in 7 applicazioni per la prima area tematica, 12 per la seconda, 7 per la terza, 26 per la quarta.

Le applicazioni premiate per le rispettive aree tematiche sono state:

1) L'applicazione olandese *Horeca1 – One-stop-shop for hotels restaurants cafè* per ottenere, in maniera semplificata, le licenze necessarie per aprire luoghi di ristorazione ad Amsterdam;

2) L'applicazione norvegese *My page* per facilitare l'accesso a più di 200 servizi;

3) L'applicazione francese *Besancon.clic*, un servizio offerto da tale Comune ai cittadini per installare computer e relativo *software*;

4) L'applicazione tedesca *German Administration services directory*, per facilitare la comunicazione in tutta sicurezza con i servizi dell'Amministrazione.

La novità di questa edizione era quella di poter votare *on line*, previo accesso riservato alla lista delle finaliste, una applicazione che ispirava di più. La *On line Police station* presentata dall'Italia, si è aggiudicata questo premio con il voto del pubblico. Si tratta di un'applicazione finalizzata a migliorare i rapporti tra le forze dell'ordine e i cittadini mediante la creazione di un commissariato virtuale.

Durante la conferenza è stata approvata una dichiarazione ministeriale in cui sono state individuate quattro azioni prioritarie:

- Rafforzare l'interoperabilità europea, in particolare attraverso la realizzazione di progetti pilota di grande impatto nel settore dell'*e-procurement* e dell'identità elettronica dei cittadini e delle imprese;
- Ridurre gli oneri sostenuti dagli utenti e dallo Stato per l'attività amministrativa;
- Attuare politiche che assicurino un'Amministrazione elettronica accessibile ed utilizzabile per tutti;
- Incrementare la trasparenza e le opportunità di partecipazione democratica.

Da segnalare inoltre che è stato presentato, nel primo giorno della conferenza, il rapporto *e-Government progress in the Eu27+. Reaping the benefits*. Redatto dalla Commissione, esso rileva i progressi fatti nel campo dell'*e-government* ponendo al centro della strategia del sistema il cittadino e le imprese. Il rapporto conferma quanto autonomamente la società Capgemini annualmente analizza e redige. Questa società sin dal 2000 studia gli sviluppi dell'*e-Government* su incarico della Commissione. Nell'ultimo rapporto del gennaio

2008 (edizione 2007), denominato *Rapporto annuale sull'e-government, realizzato per la Commissione europea da Capgemini* (azienda leader mondiale nei settori di consulenza, dell'*information technology* e dell'*outsourcing*), si evidenzia un significativo passo avanti nel raggiungimento degli obiettivi dell'*Action plan 2010*. Si registra un forte aumento della disponibilità dei servizi pubblici completamente *on line*, passati dal 50% del 2006 al 58% nel 2007, ma soprattutto della qualità dei servizi messi a disposizione dei cittadini: «L'Austria risulta il paese più avanzato in termini di accessibilità ai servizi di *e-Government*, con il 100% di adesione ai criteri previsti dalla Commissione europea ai 20 servizi prioritari rilevati»<sup>20</sup>.

### **La quinta conferenza sull'e-Government e le premesse per il nuovo *Action plan***

La quinta conferenza sull'*e-Government*, si è tenuta a Malmö in Svezia il 18 e 19 novembre 2009, durante la presidenza svedese del Consiglio dell'Unione europea.

Per partecipare alla selezione anche in questa edizione è stata bandita una gara durante la primavera del 2009 con scadenza il 10 giugno. Il bando prevedeva la possibilità di presentare una applicazione nelle seguenti aree:

1. Sostegno al mercato unico;
2. Coinvolgimento dei cittadini;
3. Coinvolgimento delle imprese;
4. Efficienza ed efficacia amministrativa.

In realtà la seconda e terza area sono descritte nel bando come due diverse specificazioni di una stessa categoria, ossia come un'applicazione che abbia come finalità un servizio, la cui differenziazione avviene in base al tipo di utenza.

La gara era aperta ai paesi membri, a quelli candidati ed ai membri Efta. I paesi che hanno partecipato alla gara sono stati 31 sui i potenziali 34 ammessi e le applicazioni selezionate ai fini della premiazione sono state 52 su 259 presentate; inoltre a ben altre 56 applicazioni è stato riconosciuto il requisito di *best practice*, anche se non sono state invitate alla conferenza per motivi gestionali.

I criteri di scelta ai fini della valutazione erano descritti nel bando: importanza, impatto, innovazione, potenziale condivisione con altre applicazioni, approccio gestionale.

Le 52 finaliste si ripartiscono in 5 per la prima categoria, in 18 per la seconda, in 6 per la terza, in 23 per la quarta. Le applicazioni selezionate provengono da ben 17 differenti paesi, l'Italia è stata selezionata con 4 applicazioni.

Secondo le rispettive categorie ecco i vincitori di questa edizione.

<sup>20</sup> Claudio Forghieri, *Misurare il reale impatto dell'e-Government: una sfida possibile?*, in «egov», Santarcangelo di Romagna, Maggioli, 2008, n. 3. pp. 5-6.

- 1) l'applicazione austro tedesca *Eu-Opa, The European order for payment application*, in cooperazione tra due paesi per effettuare pagamenti;
- 2) l'applicazione danese *Genvej*, offerta ai cittadini per accedere alle informazioni personali in possesso dai Comuni;
- 3) l'applicazione italiana *The Italian Public Administration eMarketplace*, che permette alle Amministrazioni pubbliche di acquistare i beni e i servizi attraverso un mercato elettronico;
- 4) l'applicazione portoghese *Licensing of hunters via the Multibanco Atm network*, che permette di avere una licenza di caccia in via elettronica.

A queste applicazioni è stato riconosciuto il merito di offrire dei servizi *on line* innovativi sia all'interno delle proprie realtà nazionali che transnazionali. Inoltre è stato assegnato un quinto premio, previsto dal bando di gara selezionato con il criterio della votazione pubblica, come era avvenuto anche nell'edizione di Lisbona e che è stato assegnato all'applicazione turca *Sms information system – Sms info*, un sistema di informazione in materia giudiziaria mediante Sms.

In realtà le applicazioni di quest'anno sono state selezionate con l'intento di mettere in evidenza gli aspetti innovativi e di riorganizzazione dei processi.

Questa conferenza ha avuto un significato di particolare rilevanza perché prodromica alla preparazione del prossimo *action plan* che deve essere predisposto per il quinquennio 2011-2015 e che al momento è ancora in discussione ( si prevede la stesura finale per l'inizio dell'estate).

Per quanto riguarda il rapporto consuntivo sullo *status quo* dell'*e-Government* in Europa, è stato presentato in questa edizione uno studio, questa volta redatto in maniera congiunta sia dalla Commissione che dalla Capgemini, intitolato *Smarter, faster, better e-Government - 8th benchmark measurement* che conferma una crescita della banda larga nell'Ue. Nel 2008 gli utenti della banda larga erano il 21,6% mentre nel 2009 sono saliti al 24%. Inoltre la banda larga per le connessioni mobili è aumentata del 4,2% mentre le connessioni con la rete sono diventate molto più veloci: 2 *megabits* al secondo. Questi dati rappresentano un andamento positivo per la crescita di tutto il settore elettronico, compreso l'*e-Government*. Infatti l'Unione europea è interessata all'*e-Government* non solo come un fattore di crescita economica, ma anche come fonte di risparmio da parte delle Amministrazioni nell'adempimento dei propri compiti<sup>21</sup>.

La dichiarazione ministeriale di Malmö, sottoscritta dai 34 paesi partecipanti, prevede:

- 5) il coinvolgimento dei cittadini e delle imprese;
- 6) la mobilità del mercato interno;
- 7) l'efficacia e l'efficienza dei processi amministrativi;

<sup>21</sup> Cfr. *Piano e-gov 2012 del ministro per la Pubblica amministrazione e l'innovazione - 01/09 e Direttiva del ministro per la Pubblica amministrazione e l'innovazione 11/09, n. 8.*

8) lo sviluppo di specifiche tecniche e di un'apposita normativa che permetta ad esempio la cooperazione applicativa e l'utilizzo di soluzioni *open*.

La dichiarazione conferma l'impegno da parte dei paesi firmatari di aiutare i cittadini e le imprese in un maggiore accesso alle informazioni pubbliche e di coinvolgere maggiormente gli *stakeholders* nei processi decisionali. In realtà alcune di queste affermazioni restano, secondo alcuni, ancora non completamente definite e non aggiungono niente di più a quanto già presente nella precedente dichiarazione di Visby<sup>22</sup>.

Il successo comunque di quest'ultima conferenza non è stato soltanto nella premiazione, nello spazio espositivo dedicato alle *best practice* e nella dichiarazione sottoscritta, ma nella sua rilevanza data all'evento per la prima volta sia su *Facebook*, dove era presente una *Open declaration*, sia su specifici *blog* e che ha consentito ai comuni cittadini di commentare gli accadimenti: per la prima volta il web 2.0 è diventato una presenza fattiva ad una conferenza così rilevante.

In conclusione è utile affermare che l'iniziativa delle *best practice* è servita a facilitare lo scambio di esperienze tra i diversi paesi e quindi a contribuire al progetto comune per realizzare l'*e-Governance*. Sin dall'inizio, si è infatti costituita una banca dati disponibile sul sito [www.epractice.eu](http://www.epractice.eu), con tutte le applicazioni partecipanti, le principali caratteristiche e i nomi dei relativi referenti, sia nel caso che le applicazioni avessero una valenza internazionale sia che avessero una valenza nazionale o locale, per facilitare il confronto delle diverse esperienze. Il sito [www.epractice.eu](http://www.epractice.eu) è molto attivo e, oltre a fornire le informazioni sulle applicazioni, redige apposite *news* e pone l'accento su alcune *best practice*, attraverso un riconoscimento editoriale chiamato *editor's choice*. Queste conferenze hanno realizzato l'obiettivo di creare una rete di contatti e offrire una panoramica dell'*e-Government* in tutta Europa.

<sup>22</sup> Il 9-10 novembre a Visby (Svezia), si era svolta una conferenza *Creating impact for an e-Union 2015*, in cui si trattò il tema più ampio di una comune condivisione da parte dei paesi membri dell'Ue sulle politiche di Ict.

# All'Estero la Rivista di Studi Politici Internazionali si trova o ha lettori a:

Aalsmeer	Heidelberg	Oxford
Algeri	Helsinki	Palaiseau
Al Kuwait	Hyogo-ken	Pamplona
Amburgo	Il Cairo	Parigi
Amman	Khania	Pechino
Antibes	Kinshasa	Philadelphia
Atene	Kobe	Pittsburgh
Banholt	Köln	Prešov
Belgrado	Kuala Lumpur	Rabat
Berlino	L'Aja	Rio de Janeiro
Berna	La Plata	Rosario
Bielefeld	Lasne	Salisburgo
Bonn	La Valletta	San Francisco
Boston	Lisbona	San José di Costarica
Bruges	Lisse	San Paolo
Bruxelles	Londra	Santa Barbara
Bucarest	Losanna	Santiago de Compostela
Budapest	Lubiana	Santiago del Cile
Buenos Aires	Lugano	Seoul
Buffalo	Lussemburgo	Shanghai
Caen	Maastricht	Sofia
Cambridge	Madrid	Stanford
Canberra	Manila	Stoccarda
Carapacay	Maribor	Stoccolma
Castellon	Maryland	Strasburgo
Charlottesville	Merida Yuc.	Sydney
Chicago	Montevideo	Teheran
Città del Messico	Montreal	Thessaloniki
Città del Vaticano	Mosca	Tokyo
Copenhagen	Nanterre	Tunisi
Crozon	Nashville	Vancouver
Dublino	New York	Varsavia
Francoforte	Nicosia	Vienna
Gentilino	Notre Dame	Washington
Gerusalemme	Osaka	Wellington
Ginevra	Oslo	Wetherby
Grenoble	Osnabrück	Yorks.
Hanover	Ottawa	