DOVE VA L'E-GOVERNMENT ?

(I risultati della IV Conferenza Europea di Lisbona)

Sommario

INTRODUZIONE

IL CONCETTO DI eGOVERNMENT

CERCANDO LE PRIORITA'
- **Il Piano d'azione Europeo**
- **Il Manifesto Europeo Agenda Digitale Locale**
- **I nuovi percorsi in Italia**

LE 4 PRIORITA' DI LISBONA

ALCUNI CONTENUTI DELL'EVENTO
- **Gli interventi d'interesse per la P.A.L.**
- **I casi di eccellenza**
  - ***Il progetto SOLVIT***
  - ***Il progetto HANDS***
  - ***Il progetto E-Citizen charter***
  - ***Il progetto My Page***

IL NUOVO PORTALE EUROPEO E.PRACTICE.EU

IL WEB 2.0 E LA SUA UTILITÀ PER LA P.A.L.
- **Cosa è il web 2.0**
- **I temi del web 2.0**
- **Il Web 2.0 e l'eGov**

1. INTRODUZIONE

Torna all'Indice

La 4° Conferenza Ministeriale Europea sull'eGovernment del mese di Settembre scorso, organizzata a Lisbona dalla Commissione Europea (DG Information Society and Media) con la Presidenza di turno dell'UE, è stata un'occasione unica per capire quale è il livello di sviluppo attuale dell'eGovernment e le sue prospettive nell'immediato futuro.

La Conferenza è stata diversa delle altre realizzate (la frequenza è biennale) per due motivi:
a) è stato dato meno spazio agli interventi di circostanza dei diversi Paesi (ormai sono 27) sui buoni propositi, a favore di discorsi di sostanza basati sulle buone pratiche o sulle nuove opportunità che si sono aperte con l'ulteriore sviluppo delle tecnologie negli ultimi due anni;
b) è stata evidente l'intenzione di dare all'eGovernment un' impronta che superi la sola fornitura per via telematica ai cittadini e alle imprese di servizi legati a procedure di natura amministrativa ed autorizzatoria, per addentrarsi nel mondo del web2 cambiando il rapporto attualmente esistente tra l'amministrazione pubblica e chi vive e lavora nel territorio.

Insomma, la Conferenza è stata meno una passerella di governi e stakeholders nel campo dell' informazione e della comunicazione tecnologica e più un evento che forniva, cifre, modelli e casi di eccellenza per ridare slancio e prospettiva all'eGovernment ponendo al centro il cittadino ed i suoi bisogni e la necessità di un processo di modernizzazione dell'amministrazione pubblica che non si limiti a riprodurre i servizi già esistenti, erogati in modo classico.

In questo contesto, l'intervento del Presidente del Forum per la Società della conoscenza di EUROCITIES, il Vice-Sindaco di Bologna Giuseppe Paruolo, ha centrato bene questa visione aperta dei processi di eGovernment e le priorità che si danno le città più grandi di Europa. Paruolo ha anche parlato dell'**Agenda Digitale Locale** quale strumento imprescindibile per pianificare meglio l'eGovernment come **sistema territoriale**, raccogliendo i problemi reali e le vere sfide che oggi si presentano all'amministrazione pubblica Locale.

Il presente Dossier è stato preparato dalla Direzione Area Innovazione di ANCITEL con il preciso scopo di portare all'attenzione degli enti locali in Italia alcuni degli aspetti centrali della Conferenza di Lisbona, soprattutto per chi non ha la possibilità di visionare direttamente il sito della Conferenza in lingua inglese**.**

2. IL CONCETTO DI EGOVERNMENT

Torna all'Indice

L'eGovernment è un fenomeno molto complesso ed articolato la cui natura multidisciplinare rende difficile qualsiasi definizione settoriale. Ciò nonostante, per trattare in maniera comprensibile ed approfondita il tema dell'eGovernment si rende necessario delimitare l'ambito di applicazione e precisare le sue componenti principali.

La definizione in questione è fornita dalla Commissione Europea in un documento sul ruolo dell'eGovernment nel futuro dell'Europa:

> **L'eGovernment** corrisponde all'utilizzo dell'ICT nella pubblica amministrazione combinato con il cambiamento organizzativo e l'acquisizione di nuove competenze atti al miglioramento dei servizi erogati, dei processi democratici e delle politiche di supporto.

Essa risulta essere piuttosto completa poiché tiene conto sia degli aspetti tecnologici che quelli funzionali**.**

L 'eGovernment viene rappresentato nella sua complessità come un antico tempo romanico dove i temi dell'eGovernment (quali eDemocracy, eServices, eAdministration eProcurement) rappresentano le colonne portanti, mentre l'eGovernance diventa una solida base di coordinamento e di supporto alle stesse.

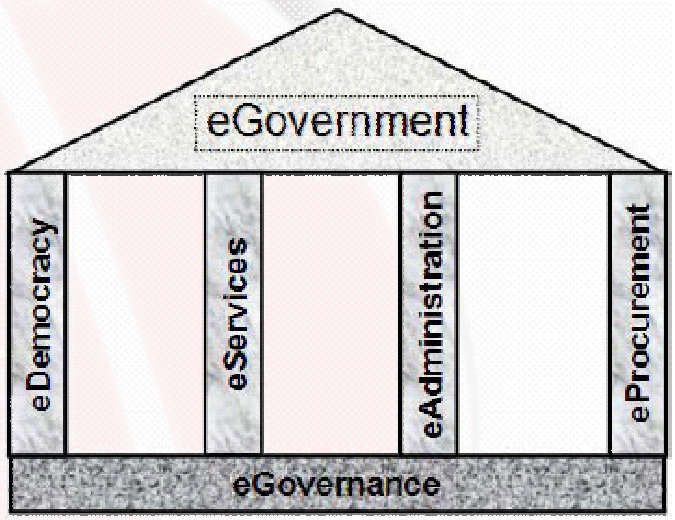
Nella visione della Commissione Europea:
- **L'eDemocracy** è l'utilizzo dell'ICT combinato con il cambiamento organizzativo e l'acquisizione di nuove competenze atti a migliorare i processi democratici;

- **Gli eServices** è l'utilizzo dell'ICT combinato con il cambiamento organizzativo e l'acquisizione di nuove competenze atti a migliorare i servizi forniti a clienti esterni (cittadini ed imprese);

- **L'eAdministration** è l'utilizzo dell'ICT combinato con il cambiamento organizzativo e l'acquisizione di nuove competenze atti a migliorare i servizi forniti a clienti interni (Amministrazioni locali, regionali e nazionali);

- **L'eProcurement** è l'utilizzo dell'ICT combinato con il cambiamento organizzativo e l'acquisizione di nuove competenze atti a migliorare con la parte a monte della catena del valore;

- **L'eGovernance** è l'utilizzo dell'ICT combinato con il cambiamento organizzativo e l'acquisizione di nuove competenze atti a migliorare le attività di coordinamento, di supporto oltre che la definizione del sistema di normativo.



3. CERCANDO LE PRIORITA'

Torna all'Indice

Il Piano d'azione Europeo

Il Piano d'azione e-Government della Commissione Europea annunciato nell'ambito dell'iniziativa i2010 traccia la via di sviluppo dell'eGovernment in Europa. Il Piano esprime le politiche comunitarie e iniziative in questo campo fino a 2010. Inoltre, fornisce i punti focali per i Programmi Quadro Europei (Ricerca e Sviluppo Tecnologico. Competitività e Innovazione, Fondi Strutturali) e relativi bandi, nonché alcuni strumenti pratici quali calendari d'azione e sorveglianza strategica nei settori prioritari.

Affinché il Piano d'azione sia attuato con successo viene richiesta la cooperazione di tutti i soggetti interessati. Un ruolo sempre più importante è rivestito dagli enti locali, in quanto erogano il maggiore numero di servizi ai cittadini e le imprese. Inoltre, l' eGovernment non può essere attuato senza tener conto delle specificità presenti sul territorio che hanno un impatto sulle modalità di diffusione delle ICT nel sistema socioeconomico.

Il Piano è volto a migliorare l'efficienza dei servizi pubblici, ammodernarli e adattarli alle esigenze dei cittadini. A tal fine, ha una serie di priorità e di scadenze finalizzate ad accelerare l'introduzione dell'amministrazione in linea in Europa.

Inoltre, il Piano individua una stretta correlazione tra competitività nazionale, forza d'innovazione e qualità dei servizi dell'amministrazione pubblica. Questo sta a ribadire come il miglioramento dell'amministrazione sia un fattore indispensabile per essere competitivi.
L'eGovernment deve dare un significativo contributo all'agenda di Lisbona, sia sul piano della gestione pubblica del territorio che nella qualità ed estensione dei servizi erogati via Internet o tramite altri canali di comunicazione, sfruttando le possibilità offerte dalla multimedialità.

Sono CINQUE i grandi obiettivi innovativi previsti dal Piano da attuare entro il 2010:

- **non lasciare indietro alcun cittadino:** promuovere l'inclusione attraverso l'eGovernment in modo tale che tutti i cittadini possano accedere agevolmente a servizi sicuri e innovativi;
- **trasformare l'efficienza e l'efficacia in realtà**, contribuendo in modo significativo ad accrescere la soddisfazione degli utenti, la trasparenza e la responsabilità della cosa pubblica, oltre ad alleggerire gli oneri amministrativi e acquisire nuovi vantaggi in termini di efficienza;
- **attuare servizi fondamentali a forte impatto** destinati ai cittadini e alle imprese. Entro il 2010, il 100% degli appalti pubblici dovrà essere disponibile on-line e il 50% effettivamente aggiudicati per via elettronica;
- **mettere in atto strumenti chiave** che consentano ai singoli cittadini e alle imprese di beneficiare di un accesso autenticato, adeguato, sicuro e interoperabile ai servizi pubblici in tutta Europa;
- **rafforzare la partecipazione e il processo decisionale democratico** realizzando la diffusione, entro il 2010, di strumenti che facilitano un dibattito pubblico efficace e che facilitino la partecipazione al processo decisionale democratico.

Il Manifesto dell'Agenda Digitale Locale (ADL)

Torna all'Indice

A favore dell'implementazione dell'eGovernment, l'amministrazione pubblica regionale e locale è stata molto tempestiva nella sua riposta. Nella Conferenza europea EISCO, tre giorni dopo l'annuncio dell'iniziativa europea i2010, a Giugno del 2005, è stato lanciato uno strumento di pianificazione territoriale dell'eGovernment e della Società dell'Informazione capace di coinvolgere tutte le amministrazione, anche quelle piccole.
L'**Agenda Digitale Locale** esige uno sforzo di riflessione e di coinvolgimento da parte di tutti gli attori del Sistema, pubblici o privati che siano, dove l'amministrazione pubblica locale è il suo asse portante. Ciò vuol dire che è necessaria una forma di **governance complessa** dove il ruolo degli enti locali è un fattore critico di successo.

Su queste basi, la Conferenza **EISCO 2007** (realizzata in Finlandia ad Aprile 2007) ha approvato, il manifesto della Agenda Digitale Locale i2010, che contiene **28 obiettivi** da realizzare entro il 2010 oltre ad un invito pressante ai governi locali e regionali affinchè aprano un processo di pianificazione e costruzione delle proprie agende di eGovernment.

La Dichiarazione pone al centro la necessità di creare una rete di esperti a livello europeo per dare forma al processo di Agenda Digitale Locale e chiede alla Commissione Europea e ai governi nazionali il necessario sostegno. *Conditio sine qua non* di questo processo è l'abbattimento di qualunque forma di **divario digitale**. Con tale proposito, vengono enunciate cinque priorità strategiche:

- **eParticipation** dei cittadini e dei principali stakeholders nelle decisioni pubbliche locali;
- **eInclusion** per fornire soluzioni contro l'esclusione sociale e digitale attraverso lo sfruttamento delle opportunità offerte dall'ICT, con particolare riguardo al rafforzamento dell'alfabetizzazione digitale dei cittadini e le piccole/medie imprese, nonché l'eCapacity building in ambito eGovernment dei governi locali di medie e piccole dimensioni, coinvolgendo in questo processo di rafforzamento i loro amministratori e dipendenti attraverso iniziative di ADL;
- **Accesso** ampio alle reti di comunicazione in Europa. Infrastrutture a banda larga aperte in grado di gestire i bisogni attuali e futuri, tenuto conto dei rapidi sviluppi tecnologici in questo campo;
- **Sicurezza:** realizzare reti digitali sicure a livello locale e regionale, che coinvolgano sia il settore pubblico che quello privato, a supporto dell'eGovernment e garantendo un'adeguata interoperabilità tra i diversi sistemi e le banche dati;
- **Servizi locali** e municipali avanzati utilizzando la banda larga e la multicanalità, che devono tenere conto della sicurezza, qualità e integrità dei dati.

Il progresso del processo di **Agenda Digitale Locale** in Europa verrà discusso in **EISCO 2008**, che si terrà a Napoli a settembre del 2008. Un aspetto fondamentale riguarda le politiche per sviluppare infra-strutture di servizi abilitanti nel territorio (dall'autenticazione dell'utente, ai servizi di pagamenti, i call-center sempre aperti e i centri di servizi in grado di operare in condizioni di efficienza e sicurezza, con la protezione della privacy). Si ritiene che le opportunità di servizi transazionali offerte dalla banda larga e lo sviluppo di servizi avanzati di eGovernment nelle singole amministrazioni o di consorzi di Comuni, non possono essere sfruttate se le tecnologie e l'infrastruttura di servizi di base, come quelli segnalati, non è pienamente operante.

I nuovi percorsi in Italia

Torna all'Indice

Dopo un periodo di riflessione che è durato un anno, dove si è rivisto il piano di azione di eGovernment (tenuto conto del fatto che i risultati raggiunti sono inferiori alle aspettative e tenuto conto degli investimenti fatti dallo Stato italiano) la **Conferenza Unificata Stato, Regioni e Autonomie locali**, riunitasi il 20 settembre 2007 a Roma, ha approvato un pacchetto di misure per lo sviluppo ed il rilancio delle politiche di e-government a livello nazionale.

Il pacchetto comprende tre provvedimenti cardine per sostenere il processo di innovazione della pubblica amministrazione centrale e locale:

1. il **Patto** per l'attuazione del sistema di e-government nelle Regioni e negli Enti locali;
2. le **Linee guida** per i piani territoriali sulla **Banda Larga**;
3. le **regole** tecniche per la nuova **Carta d'Identità Elettronica**.

Il Patto per l'innovazione, proposto dal Ministro Nicolais e condiviso dalle Regioni e dagli Enti Locali, rappresenta la cornice entro cui collocare le diverse azioni ed iniziative per lo sviluppo della società dell'informazione e per il rilancio delle politiche di e-government in un'ottica di Sistema. Il Patto, chiamato **Progetto PAESE** poggia su un nuovo modello di "**governance cooperativa**": le Amministrazioni centrali, le Regioni, le Province ed i Comuni, avendo condiviso le strategie ed individuato le priorità, si impegnano a far convergere le scelte programmatiche e le relative risorse (siano esse statali, comunitarie o regionali) verso questo disegno complessivo.

Operando in questo modo si cerca di produrre un duplice effetto: una riqualificazione degli interventi per migliorare l'azione della PA ed una razionalizzazione della spesa.

Nel Patto si fa strada una nuova concezione di e-Government: non solo informatizzazione degli uffici e dei servizi, ma utilizzo intelligente e sistematico delle nuove tecnologie ICT come leva (da far agire in modo sinergico e complementare con tutte le altre) per ripensare interamente l'organizzazione dei processi amministrativi.

Le **Linee Guida per la Banda Larga** sono frutto del lavoro del Comitato interministeriale composto dal Ministro delle Comunicazioni, Paolo Gentiloni, dal Ministro degli Affari Regionali, Linda Lanzilotta e dal Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella PA, Luigi Nicolais.
Il principale obiettivo del documento è quello di garantire la condivisione delle azioni volte a sostenere lo sviluppo delle infrastrutture per la banda larga sul territorio evitando il rischio di sprechi e sovrapposizioni.

Per quanto riguarda la **Carta d'Identità Elettronica**, il decreto interministeriale aggiorna le regole tecniche e di sicurezza delle tecnologie e dei materiali utilizzati per la produzione del documento elettronico che garantisce l'identificazione e l'accesso ai servizi in Rete. Le novità introdotte dal provvedimento garantiscono, secondo standard aperti e in sicurezza, che la CIE abbia tutti i requisiti necessari affinché possa essere interoperabile con la Carta Nazionale dei Servizi e possa essere utilizzata come sistema di autenticazione per accedere ai servizi di Rete della PA.

Due aspetti importanti sono emersi:

- **la cooperazione tra la dimensione nazionale e la dimensione locale con lo stesso livello di importanza e di mutuo riconoscimento;**
- **l'introduzione della pianificazione locale, insieme a quella nazionale e regionale, come strumento indispensabile per l'attuazione del Patto.**

Questo ultimo punto è fondamentale in quanto conferisce un'importante legittimità a strumenti come l'**Agenda Digitale Locale**. ANCI e ANCITEL sono stati i motori principali nel lancio di quest'iniziativa europea, che ha nel Patto italiano un riscontro importante per lo sviluppo di una politica di ADL in Italia

Le *tre iniziative* fondamentali promosse dall'ADL sono le seguenti:

- Il **Piano ADL** adottato da ciascun ente locale (o da un consorzio di comuni con una strategia di gestione associata dei servizi comunali), come parte della sua programmazione triennale;

- Il **Patto Locale per la Società dell'Informazione** con tutti gli stakeholders pubblici o privati che offrono eServices compatibili nel territorio, soprattutto con le altre amministrazioni locali e/o uffici decentrati dello Stato, mirando ad un punto unico di accesso su Internet di questi servizi ed a risolvere il problema delle infrastrutture, soprattutto i servizi di base abilitanti già menzionati;

- Il **Forum** con i cittadini, le imprese ed altri utenti finali dei servizi per raccogliere i loro punti di vista e le priorità, oltre a promuovere l'utilizzo effettivo degli eServices.

LE 4 PRIORITA' DI LISBONA

Torna all'Indice

La 4° Conferenza Ministeriale su eGovernment a Lisbona è stato un evento importante che ha riunito quelle organizzazione in tutta Europa che si contraddistinguono per una politica attiva nel governo elettronico. I partecipanti sono stati selezionati dalla Commissione stessa (p.es. le reti europei come ELANET (CEMR), eris@, Eurocities) oppure dai governi nazionali.
E' stata la quarta conferenza sull'eGovernment a livello ministeriale dopo Bruxelles (2001), Como (2003) e Manchester (2005).

L'Italia, ha partecipato alla Conferenza con una delegazione guidata dal Presidente del CNIPA, Fabio Pistella in rappresentanza del Ministro Nicolais. L'Italia, quest'anno non ha vinto nessun **eAward** nelle diverse categorie presenti nella competizione che ha avuto come punto culmine la conferenza di Lisbona. Al nostro paese è stato invece assegnato il **premio europeo della giuria popolare** che ha votato il sito del **"**Commissariato di PS online**",** come la pratica più innovativa in ambito eGovernment realizzata all'interno dell'UE. Tra i finalisti delle diverse categorie, ognuno con il proprio stand, c'erano: la Provincia Autonoma di Bolzano, Ministero dell'Economia e Finanze, Ministero dell'Interno e INPS.

I Ministri e i capi delegazione degli Stati membri dell'Ue, dei Paesi in via di adesione, dei Paesi candidati e dei Paesi dell'EFTA hanno approvato una importante Dichiarazione che

definisce, in base ai risultati finora ottenuti, **le azioni e gli obiettivi prioritari** per un ulteriore e più efficace sviluppo dell'amministrazione digitale. La Dichiarazione è in linea con i piani italiani e mira a tre obiettivi complementari:

- **trasformare la pubblica amministrazione;**
- **migliorare le prestazioni;**
- **ridurre i costi.**

Le azioni prioritarie individuate sono quattro:

Interoperabilità europea
Rafforzare la cooperazione tra glia Stati membri 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;

Riduzione degli oneri amministrativi
Usare l'egov come una leva per ridurre i costi sostenuti dagli utenti e dallo Stato per l'attività amministrativa;

Inclusione
Attuare politiche che assicurino un'amministrazione elettronica accessibile ed utilizzabile per tutti;

Trasparenza e partecipazione democratica
E' necessario incrementare la trasparenza e le opportunità di partecipazione democratica.
Fiducia dei cittadini e trasparenza delle procedure sono indicazioni emerse per rendere competitivi i servizi di eGovernment.

5. ALCUNI CONTENUTI DELL'EVENTO

Torna all'Indice

Interventi d'interesse per la P.A.L.

Giuseppe Paruolo Presidente Forum Società della Conoscenza - Telecities della Rete Eurocities. e Assessore alla Salute e alla Comunicazione del Comune di Bologna
Intervento : "eGovernment: dimensione locale e regionale"

Il futuro dell' eGovernment non significa semplicemente un miglioramento generale dei servizi in Rete per i cittadini. Le pubbliche amministrazioni locali possono portare un contributo essenziale alla definizione del modello della città digitale del futuro. Ecco perchè le città europee desiderano essere riconosciute come protagonisti di questo percorso.

I cittadini-utenti, dopo dieci anni dall'avvento di internet, hanno maturato un bisogno di integrazione dei servizi offerti in Rete. I cittadini vogliono: servizi semplici, interoperabilità tra differenti piattaforme per fornire l'interconnessione dei servizi; risoluzioni di problemi simili in differenti città;approccio analogo in differenti città vogliono essere valutate dai cittadini; necessità di standards ma non una gestione centralizzata.

- **Presentation: The local and regional dimension, 20th September**

Pierre Liautaud, Vice Presidente della Western Europe Microsoft
Intervento : "eGov oggi e domani"

In tutto il mondo i governi utilizzano la tecnologia come leva per realizzare alti livelli di servizio e sicurezza per i loro costituenti.
E' necessario accompagnare i governi ed i loro cittadini verso un human impact, le soluzioni proposte dalla Western Europe Microsoft contribuiscono a migliorare la collaborazione fra le organizzazioni al di là dei confini nazionali, a migliorare la velocità e l'esattezza dei processi globali di Information technology impiegati per le nazioni e le organizzazioni intergovernative.
L'intervento di Pierre Liautaud mette in luce di innovazione per le organizzazioni locali, regionali, nazionali ed intergovernative mostrando le pratiche migliori attraverso l'Europa.

- **Presentation: eGov Today and Tomorrow, 20th September**

David Osimo, Institute for Prospective Technological Studies (IPTS)
Intervento: "Web 2.0 per l'eGovernment"

Le trasformazioni degli ultimi anni hanno favorito l'internet di seconda generazione che punta in maniera decisa al coinvolgimento degli utenti nella produzione dei contenuti.
Il Web 2.0 può essere utilizzato per una significativa e qualitativa modernizzazione del governo: utilizzo semplice degli strumenti ed orientato verso l'utente, approccio partecipativo e inclusivo; approccio trasparente e responsabile; creazione di network; strumenti efficienti ed innovatori; ICT come strumento strategico.

- **Presentation: Web 2.0 for eGovernment: why and how?, 20th September**

Catherine Trautmann MEP Model European Parliament, Vice Direttore ITREE Committee

L' eDemocracy non è più un obiettivo da fantascienza dell'amministrazione pubblica.
A livello nazionale, si possono trovare ogni giorno, più e più esempi di come l'ICT può cambiare il modo di approcciare e di dialogare con tra i cittadini. Anche l'UE ha fatto molti sforzi negli anni scorsi in tal senso, come dimostrato per esempio dalle continue consultazioni della Commissione Europea, o l'input richiesto alla società civile nella riunione on line della Convenzione Europea. Effettivamente, a livello europeo,

l'eDemocracy può contribuire ad avanzare nei processi di integrazione dei cittadini dei diversi paesi e la creazione di un vero spazio pubblico continentale.

- **Presentation: eDemocracy throught election, petition and expression of public opinion: role of ICTs issues stake and paradoxes, 21st September**

Guido Bertucci, Direttore della Divisione per l'Amministrazione Pubblica e la Gestione dello Sviluppo, Dipartimento Affari Economici e Sociali,Nazioni Unite
Intervento: "Reinventando il governo, una nuova prospettiva di eGovernment"

Negli ultimi anni è emersa con forza una tendenza alla riforma dell'amministrazione in ambito pubblico.
Con l'utilizzo delle reti e dell'ICT dei cittadini il successo dei capi di governo si misura sempre più dai benefici concreti che i governi sono in grado di comunicare e dalla capacità dei governi di dare risposte veloci, semplici e concrete per i loro costituenti, vale a dire, il settore privato, i cittadini e le comunità
Questi "clienti" chiedono oggi al governo alte prestazioni ed efficienza, adeguata responsabilità e una nuova attenzione su risultati e servizi migliori. Inoltre si aspettano dai loro governi più democrazia e partecipazione.
La conseguenza immediata a questa maggiore attenzione sulla qualità e velocità di risposta dei servizi al cittadino è la riforma del settore pubblico, che sta trasformando tutti i governi del mondo e sta rendendo le loro prestazioni più trasparenti e le loro decisioni più efficaci ed efficienti. "Reinventare il governo" si è trasformato così in uno sforzo dei governi per dare il migliore valore possibile alle richieste dei loro costituenti.
Il paradigma attuale nello sviluppo dell'eGovernment presta anche una particolare attenzione a come le tecnologie della comunicazione e dell' informazione (ICT) possono essere di sostegno alle politiche dei governi.
Questa questione si è trasformata in una preoccupazione strategica importante per la maggior parte del membri delle Nazioni Unite nell'era dell' informazione.
I paesi stanno guardando all'ICT come lo strumento in grado mettere in atto le trasformazioni nel governo.
Oggi l'eGovernment si è trasformato in uno strumento chiave per le riforme del settore pubblico in particolare per un miglior controllo, che è uno degli obiettivi della Dichiarazione del Millennio delle Nazioni Unite. Poiché l'eGovernment mira a rendere il governo più efficace, trasparente e responsabile nell'economia globale, ne consegue che l'eGovernment sarà considerato come il promotore dello sviluppo umano e del buon governo.

- **Reinventing Government - An eGovernment Perspective, 21st September**

Timothy Berners-Lee, Presidente-fondatore di World Wide Web Consortium (W3C) e ricercatore senior al Laboratorio per L'Informatica e l'Intelligenza artificiale (CSAIL) al Massachusetts Institute of Technology (MIT)
Intervento: "Il futuro del World Wide Web"

La connessione Internet ed il World Wide Web stanno rivoluzionando il modo in cui i cittadini ed i governi interagiscono. Il Web sta diventando il canale principale attraverso

cui i governi forniscono eServices ai cittadini e le tecnologie Web stanno anche svolgendo un ruolo cruciale nei rapporti fra i governi e fra i governi e l'industria.
Ma è proprio vero che sono i governi a prendere maggiori vantaggi dal Web?
In questa sede si stanno analizzando proprio i temi circa il futuro del World Wide Web che potrebbe aiutare i governi a fare l'uso migliore delle loro risorse, così come migliorare l'esperienza intera dell'eGovernment.

- **The Future of the World Wide Web, 21st September**

I casi d'eccellenza

Torna all'Indice

La qualità dei servizi pubblici online, la trasparenza ed efficienza amministrativa, l'eInclusion e la coesione sociale; l'efficacia, la riproducibilità di modelli e delle applicazioni: sono questi alcuni dei nodi chiave che definiscono e contraddistinguono una pubblica amministrazione centrale e locale efficiente e di concreta utilità per il cittadino e per la imprese.

Ancora più importante, dalla **IV Conferenza Ministeriale sull'e-Government** emerge la prospettiva di una **governance diversa** attraverso modelli di sviluppo dell'eGovernment incentrati **sull'utilizzo del web 2.0**, l'Internet di seconda generazione. Anche se la tecnologia non fa da padrona, il dato certo è che i web-services e le tecnologie disponibili hanno permesso alle amministrazione pubbliche più virtuose di aprire nuove strade di dialogo e di rapporto con i cittadini e le imprese. Tali metodologie di comunicazione stanno cambiando progressivamente il ruolo e la mission della pubblica amministrazione locale, dove questo scambio è più continuo e immediato.

Nei paragrafi successivi, vengono segnalate alcune esperienze e servizi di eccellenza presentate a Lisbona che anticipano il futuro appena indicato.

Il progetto SOLVIT

Torna all'Indice

SOLVIT è una rete per la risoluzione di problemi on line, in cui gli Stati membri collaborano per risolvere concretamente i problemi derivanti dall'applicazione scorretta delle norme sul mercato interno da parte delle amministrazioni pubbliche. Esiste un centro SOLVIT in ogni Stato membro dell'Unione europea (come pure in Norvegia, Islanda e Liechtenstein). I centri SOLVIT possono intervenire per risolvere problemi presentati sia dai **cittadini** che dalle **imprese**. I centri SOLVIT fanno parte dell'amministrazione nazionale e s'impegnano a fornire soluzioni concrete a problemi concreti entro dieci settimane da quando viene presentato il caso. SOLVIT è un servizio gratuito.

SOLVIT opera da luglio 2002. Sebbene la sua gestione sia di competenza degli Stati membri, è la Commissione europea che fornisce le infrastrutture e, se necessario, offre assistenza per accelerare la soluzione dei problemi. Essa trasmette inoltre a SOLVIT alcuni dei reclami formali che le pervengono quando vi sono buone possibilità che il problema possa essere risolto senza necessità di un'azione legale.

Perché ricorrere a SOLVIT?
Il mercato interno offre molte opportunità ai cittadini e alle imprese: può darsi che abbiate voglia di trasferirvi in un altro paese dell'Unione europea, per studiare, lavorare, seguire il/la partner o godervi la vita dopo la pensione, o forse avviare un'impresa o vendere i vostri prodotti e servizi in un altro Stato dell'UE.

Come funziona SOLVIT?
Quando viene presentato un caso a SOLVIT, il centro SOLVIT locale (denominato centro SOLVIT di partenza) esaminerà innanzitutto la richiesta nel dettaglio, per accertarsi che riguardi effettivamente l'applicazione scorretta delle norme sul mercato interno e comprovare che abbiate fornito tutte le informazioni necessarie. Successivamente, **inserirà il caso in una banca dati on line**, che l'inoltra automaticamente al centro SOLVIT dell'altro Stato membro in cui il problema si è verificato (denominato centro SOLVIT capofila).

Per approfondimenti: http://ec.europa.eu/solvit/site/index_it.htm

Il progetto HANDS

Torna all'Indice

Cosa è HANDS?
Helping Answers Decision Service (HANDS) è un servizio di "comunicazione online" degli Enti Pubblici (Enti Locali e Public Utilities) ai loro cittadini e clienti. Il servizio utilizza tecniche avanzate di analisi del linguaggio naturale (Natural Language Processing - NLP).

Grazie all'utilizzo di applicazioni basate su strumenti NLP, potranno essere ridotte le "barriere alla comunicazione online" attualmente esistenti tra cittadini ed Enti Pubblici. Utilizzando il "linguaggio di tutti i giorni", i cittadini/clienti possono porre le loro domande, dubbi e richieste attraverso i siti web dei relativi Enti Pubblici, ottenendo risposte pertinenti con la relativa documentazione.

Come si usa HANDS?
Accedendo ai siti web degli Enti Pubblici, i cittadini ed i clienti possono utilizzare il servizio HANDS inserendo semplicemente le loro domande nel modo con il proprio linguaggio. Riceveranno una risposta o saranno informati che la domanda è stata inoltrata all'ufficio competente.
Un esempio di domanda è: "Come posso iscrivere mio figlio alle elementari ?".

Per approfondimenti: Hands - Home Page

Il progetto e-Citizen Charter

Torna all'Indice

Workbook e-Citizen Charter Version 2.2 (December 2006) - Una moderna forma di governo

L'e-Citizen Charter (Carta dell'eCittadino) è uno strumento per promuovere l'e-Gov.
Lo scopo della politica olandese in materia di e-Gov è migliorare lo scambio di informazioni, l'erogazione di servizi e la partecipazione interattiva introducendo un nuove forme di collaborazione fra il cittadino ed il governo. Per aiutare i cittadini a svolgere questo nuovo ruolo, è stato sviluppato un apposito strumento: la cosiddetta Carta del eCittadino.

Requisiti di qualità
Questa Carta, propone **10 principi/requisiti di qualità** da rispettare nei contatti per via digitale. Ogni requisito è formulato come un diritto del cittadino che ha come corrispondente un dovere da parte del governo. Il cittadino non è soltanto un utente dei servizi senza doveri, ma anche un esecutore di provvedimenti, un soggetto di fronte alla legge, ed un partecipante nella definizione delle politiche.

I 10 principi/requisiti sono suddivisibili in quattro categorie: il numero 1 si occupa dell'accessibilità; i numeri 2, 3, 4 delle informazioni e della sua fruibilità; i numeri 5, 6, 7 riguardano l'interazione; ed i numeri 8, 9, 10 la partecipazione. Un'indagine recente nei Paesi Bassi ha concluso che dal punto di vista dei cittadini i tre punti fondamentali sono: 2 (trasparenza), 7 (fiducia) e 5 (convenienza).

Sviluppo
La Carta del e-Cittadino è basata su attività di ricerca all'interno degli attuali sistemi di qualità e su diverse indagini per misurare le aspettative del cittadino. I risultati sono stati consolidati, presentati e resi pubblici nel 2004. All'inizio di 2005, è stata introdotta una versione 1.0 aggiornata. Sulla base delle molte osservazioni e suggerimenti ricevuti, è stata pubblicata la versione migliorata 2.1. Nella versione attuale 2.2 è stata aggiunta una checklist.
La Carta riassume una visione generica delle forme future di governo nel suo complesso. Non è uno strumento che richiede una rigorosa conformità ma deve essere adattata ai diversi livelli di governo e aree di indirizzo.

Le amministrazioni dovrebbero decidere quali principi/richieste possono essere assolte in modo immediato e quale faranno parte dei programmi futuri. Questo crea una dialettica con i cittadini che chiederanno il perché. Verranno così attivate forme di pressione esterne da parte del cittadino-utente, diventando la Carta uno stimolo al cambiamento. Questo meccanismo genera consapevolezza e aiuta alla diffusione estesa dell'eGovernment.

Adozione
L'e-Citizen Charter, ha guadagnato poco a poco importante consensi. L'authority olandese ha adottato la Carta per valutare i servizi digitali. E' anche il principio guida del NORA (Netherlands Government Reference Architecture), che costituisce la base per gli standard nazionali di interoperabilità nell' eGovernment. Inoltre, ad Aprile del 2006 è stata sottoscritta una convenzione nazionale da tutti i livelli dell'amministrazione pubblica olandese che adotta la Carta come punto di riferimento principale per lo sviluppo dell'eGovernment quale processo che pone il cittadino ed i suoi bisogni al centro.

Nel 2006, l'analisi in loco fatta dall'OECD si è conclusa anche con una proposta al governo olandese di integrare l'e-Citizen Charter come elemento della sua politica nazionale. Così la Carta dell'eCittadino è stata adottata dal Consiglio di standardizzazione olandese come lo standard nazionale per l'erogazione del servizio pubblico. Anche se concepito nei Paesi Bassi, la lettera del e-Cittadino può essere adattata ed implementata facilmente in altri paesi.

Il futuro della Carta

La Carta dell'eCittadino verrà ulteriormente sviluppata per rendere i principi/requisiti di qualità definiti e misurabili. A tale scopo, l'e-Citizen Programme ha aperto una procedura nella quale chiunque sia interessato può partecipare. Lo strumento non va visto come un manuale di uso da essere soltanto studiato, ma preferibilmente come un manuale di esercizi che invita alla riflessione.

L'attuale personalizzazione di questo manuale di esercizi permette al suo possessore di scrivere le proprie osservazioni e le proprie critiche. La raccolta di tutti questi commenti da parte dell'eCitizen Programme permetterà di fare delle nuove versioni. Per maggiore informazioni consultare il sito: www.burger.overheid.nl

I 10 requisiti di qualità

1. ***Choice of Channel*** *(Scelta del canale)*

Come cittadino posso scegliere da solo il modo con cui interagire con il governo. Il governo assicura l' erogazione di servizi attraverso diversi canali, per esempio: la disponibilità dei diversi canali di comunicazione: sportello fisico, lettera, telefono, e-mail, internet.

2. ***Transparent Public Sector*** *(Trasparenza del settore pubblico)*

Come cittadino so dove rivolgermi per avere delle informazioni ufficiali e raggiungere i servizi pubblici. Il Governo mi garantisce un unico punto di accesso a questi servizi e si presenta come una sola entità, senza distinguere tra le sue diverse componenti e senza presentarmi delle porte sbagliate.

3. ***Overview of Rights and Duties*** *(Descrizione dei diritti e dei doveri)*

Come cittadino conosco a quali servizi ho diritto e a quali condizioni. Il governo mi rassicura in qualsiasi momento sulla trasparenza di questi diritti e doveri.

4. ***Personalised Information*** *(Informazioni personalizzate)*

Come cittadino ho diritto a informazioni complete, aggiornate e consistenti. Il governo mi fornisce delle informazioni costruite su misura per i miei bisogni.

5. ***Convenient Services*** *(Servizi convenienti)*

Come cittadino posso scegliere di fornire i dati personali una sola volta e di essere servito in modo proattivo. Il governo mi chiarisce sulle informazioni che detiene nei suoi archivi su di me e non gli utilizza senza il mio consenso.

6. ***Comprehensive Procedures*** *(Procedure comprensibili)*

Come cittadino posso conoscere in modo facile come lavora il governo e monitorarne i progressi. Il governo mi tiene informato sulle procedure nelle quali sono coinvolto attraverso modalità di puntamento e di tracciato.

7. Trust and Reliability *(Fiducia ed affidabilità)*
Come cittadino presumo che il governo ha competenza sul piano elettronico. Il governo mi garantisce una gestione sicura della mia identità e l'archivio dei relativi documenti elettronici in condizioni di piena affidabilità.

8. Considerate Administration *(Amministrazione attenta)*
Come cittadino posso sottoporre delle idee di miglioramento e presentare reclami. Il governo rimedia agli errori ed usa queste informazioni di ritorno per migliorare i relativi prodotti e procedure.

9. Accountability and Benchmarking *(Attendibilità e analisi di confronto)*
Come cittadino sono messo nelle condizioni di poter confrontare, controllare e misurare i risultati dell'azione di governo. Il governo è attivo nel fornire informazioni in proposito basati su indicatori che permettono di confrontare le sue prestazioni.

10. Involvement and Empowerment *(Coinvolgimento e Partecipazione)*
Come cittadino vengo invitato a partecipare nei processi decisionali ed a promuovere i miei interessi. Il governo supporta attivamente questo rafforzamento del mio ruolo e si accerta che le informazioni e gli strumenti necessari per espletarlo siano alla mia portata.

Per approfondimenti vedere la presentazione a Lisbona in lingua inglese:
Presentation: The e-Citizen Charter as an instrument to boost eGovernment and stimulate eInclusion, 20th September

Il progetto MyPage

Torna all'Indice

I Paesi scandinavi sono tra quelli che in Europa propongono servizi di e-government ad altissimo livello. Il progetto **MyPage**, attivato lo scorso dicembre su iniziativa del Ministero della Pubblica Amministrazione e delle Riforme Norvegese, è risultato vincitore negli eAwards Europei della categoria destinata ai servizi di e-gov più aperti e trasparenti nei confronti dei cittadini.

MyPage si è posto in solo 10 mesi all'attenzione dei cittadini norvegesi con un obiettivo ben preciso: **rendere disponibile i servizi dei Comuni e delle amministrazioni centrali in un'unica porta d'accesso**. Si è creato in questo modo un nuovo paradigma di e-governance che pone al centro le esigenze dell'utente rispetto alle esigenze del singolo servizio ai cittadini dell'ente.

MyPage, coordinato dai vertici del Ministero per l'Innovazione con la diretta collaborazione dell'Associazione Norvegese di enti locali e regionali, è stato un successo per il grado di soddisfazione ed il numero di servizi presenti ma anche per i costi contenuti con cui si è riuscito a realizzare la piattaforma. La scelta di utilizzare software **Open Source** ha notevolmente ridotto i costi e reso anche più flessibile la piattaforma.

Una struttura facilmente aggiornabile che permette di inviare informazioni agli utenti anche via sms e che potrà essere introdotta con facilità in altri Paesi che stanno sperimentando portali di questo tipo. Attualmente, è forte l'interessamento di altri Paesi

scandinavi, ma è soprattutto con la Danimarca che la Norvegia sta cooperando per esportare questo know-how.

MyPage è oggi una sezione pienamente integrata nel portale dei servizi della P.A norvegese www.norway.no. Dalla piattaforma i cittadini potranno, dopo essersi autentificati con il Pin della tax card, accedere a più di **200 servizi riferibili a 40 diverse agenzie pubbliche**.
Una porta unica di accesso che ha richiesto un lungo lavoro di coordinamento fra enti statali e parastatali, ma che ora offre ai cittadini un e-service personalizzato in cui è possibile anche controllare la propria posizione ed i relativi dati per ogni singolo ente con cui si intrattengono rapporti: ogni relazione fra cittadino e P.A, dal medico di famiglia alla propria situazione fiscale, può essere controllata utilizzando MyPage.

Nei primi 4 mesi di attività la piattaforma è divenuta un punto di riferimento per 200.000 utenti registrati, il 5% della popolazione.

Per approfondimenti vedere la presentazione a Lisbona in lingua inglese ed il sito:
4th Ministerial eGovernment Conference - Lisbon 2007 - Finalists

6. IL NUOVO PORTALE EUROPEO E.PRACTICE.EU

Torna all'Indice

Il **Good Practice Portal**, è un sito web recentemente lanciato con il supporto diretto della Commissione Europea per favorire l'accesso alle informazione, la condivisione di conoscenza e lo scambio di esperienze nell'ambito dello sviluppo della Società dell'Informazione. L'eGovernment è un capitolo essenziale. Il sito propone una ricca sezione dedicata ai casi di eccellenza nell'offerta di servizi pubblici provenienti da tutta Europa. Non mancano poi gli aggiornamenti su workshop e seminari di settore, le news e i link della Commissione e di tutti progetti e programmi avviati (vedi **www.epractice.eu**).

Tuttavia il valore aggiunto primario e la particolarità di questo sito è che da la possibilità agli utenti di incontrarsi, scambiare informazioni, imparare. Si tratta di creare delle "social network", cioè delle "reti relazionali" create da persone che si connettono fra loro per interessi comuni o motivi professionali e alle quali si è ammessi in genere su invito personale di uno dei membri che già ne fanno parte. Una rete umana, quindi, che poggia su relazioni "fidate": chiunque all'interno del network ha la personale fiducia di almeno un altro membro, quello che lo ha invitato nella cerchia e che, per certi aspetti, garantisce per lui verso il resto della comunità.

E' chiaro che questa nuova forma di essere in rete per le amministrazione pubbliche (e non solo) ha lo scopo di trovare importanti utilizzi in un contesto come quello europeo in materia di eGovernment.

7. IL WEB 2.0 E LA SUA UTILITÀ PER LA P.A.L.

Torna all'Indice

Che cos'è il web 2.0 ?

"Web 2.0", come dice la parola stessa, è la seconda versione di Internet. Si tratta di una nuova generazione di strumenti e siti in grado di creare e distribuire valore (sociale, culturale o economico) all'interno di una comunità definita di internauti. Sono i cittadini-utenti a partecipare alla creazione e condivisione dei contenuti. Ciò comporta come minimo, un nuovo modo di modellare i contenuti e, quindi, nuovi servizi.

Le **caratteristiche comuni** ai siti del Web 2.0 sono:

- flessibilità, combinazioni, integrazioni varie;
- controllo dell'utente, semplicità d'uso;
- indipendenza dal mezzo - partecipazione, intelligenza collettiva;
- massa critica e passaparola (viral marketing);
- servizi online, non pacchetti software - gratuità dei servizi.

La chiave per comprendere il Web 2.0 è quindi l'utente, sempre più "smaliziato", sempre più protagonista, che desidera assolutamente dire la sua. Ecco perché l'attenzione di quelli che lavorano sul Web, si sta spostando gradualmente verso un tipo di utente con nuovi bisogni e che non utilizza Internet solo per raccogliere informazione o pagare una multa on-line.

Ma come? Un prima risposta è: miglioriamo i contenuti che già offriamo ed apriamo uno spazio di confronto reale con l'utente (di per sé un traguardo importante per chiunque possieda un sito). Ma il Web 2.0 è anche sinonimo di intelligenza collettiva e di network relazionale: un sito web che fornisce servizi o contenuti di qualità e che si apre ai suoi clienti/utenti, suscita sempre di più l'immediata reazione positiva degli internauti. Si crea così un effetto "passaparola" e il sito viene linkato da tutti, cioè un circolo virtuoso che nel tempo accrescerà ancor di più le visite.

I temi del web 2.0

I **temi** del web 2.0 possono essere riassunti nelle seguenti parole chiave:

- Networking (lavoro con altri in rete);
- Community (comunità d'interessi);
- Participatory not passive (Partecipativo, non passiva);
- Creation (creativo);
- Collaboration not authority (collaborativo, non gerarchico);
- Sharing (condivisione);
- Conversation & dialogue (conversazione e dialogo);
- Openess (aperto).

Da tutto ciò che è stato detto, si può capire perché il web 2.0 abbia ed avrà sempre di più un'importanza fondamentale per le amministrazioni pubbliche, come ampiamente discusso nella Conferenza europea di eGovernment di Lisbona.

Il Web 2.0 e l'eGov

Torna all'Indice

Il web 2.0 non sta soltanto cambiando il modo di vivere e di lavorare, ma anche il **rapporto tra i cittadini ed i diversi tipi di organizzazioni con le quali interagisce**, compresi i partiti politici e lo Stato. Per la pubblica amministrazione ciò comporta un rapido processo di adeguamento che stenta a partire in modo generalizzato ma che la realtà finirà per imporre.

L'eGovernment è sempre di più il futuro dell'amministrazione pubblica, in particolare quella locale, perché soltanto con l'utilizzo delle rete telematiche e delle nuove tecnologie diventerà possibile gestire il territorio e far parte di questo mutamento genetico delle nostre società.
Tale mutamento è basato sulla capacità di creare e distribuire conoscenza e di galvanizzare le forze attive del territorio mediante il dialogo e i riscontri concreti, verso nuovi traguardi.

A Lisbona, una parte interessante della discussione si è incentrata su cosa dovevano fare le amministrazioni:
- aprirsi ai propri cittadini ed imprese mediante processi aperti in aree tematiche e di gestione importanti, favorendo il loro sviluppo spontaneo ed evitando qualsiasi forma di controllo o dirigismo;
- aprirsi attraverso processi aperti ma finalizzati ad obiettivi concreti, introducendo forme organizzative e di supporto che permettessero di produrre un effettivo risultato ed evitare di cavalcare onde troppo spontaneistiche o campanilistiche.

Le opinioni in materia sono divergenti, certamente anche per il timore che queste nuove forme di democrazie vengano fagocitate dalla politica. Sarà il futuro stesso dello sviluppo del web 2.0 nella P.A.L. a trovare un buon equilibrio tra le esigenze di protagonismo del cittadino che vuole vedere ben spesi i soldi pubblici e la necessità di chi gestisce la cosa pubblica di andare avanti e decidere.

L'importante è avere consapevolezza dell'opportunità che offre il web 2.0 e di mettere in moto delle iniziative pilota, traendo beneficio dei concetti espressi e le esperienze presentate a Lisbona.