

## 1.2 E-government: significato e attuazione

### ▪ Che cosa si intende con e-government

Con il termine e-government si fa riferimento in modo generico all'utilizzo di tecnologie innovative nei processi amministrativi che le pubbliche amministrazioni svolgono per fornire servizi ai cittadini. La rapida diffusione di Internet e delle tecnologie di rete ha reso disponibile come modalità principale di erogazione dei servizi quella effettuata on line. Esempi in questo senso sono ormai numerosi e rispecchiano l'idea che le nuove tecnologie diano la possibilità di realizzare degli sportelli virtuali ai cittadini che, al pari degli usuali sportelli fisici, diventano un punto di erogazione di servizi: si va da siti web istituzionali a portali territoriali, da punti di erogazione informatizzati ad-hoc (chioschi telematici) a punti di erogazione appoggiati a reti telematiche di terze parti (sistema delle banche, sistema Lottomatica...), da servizi di sola informazione- vetrina a servizi transazionali in cui i cittadini possono arrivare ad effettuare pagamenti on line.

Tuttavia l'e-government non coincide con la mera informatizzazione della pubblica amministrazione. E' corretto parlare di e-government solo quando l'utilizzo delle tecnologie innovative nelle pubbliche amministrazioni costituisce chiaramente un contributo al miglioramento dei servizi finali resi agli utenti (cittadini e imprese) e come miglioramento della vita democratica di un paese. Ed infatti, in linea con questa definizione, troviamo sia l'OCSE che definisce l'e-government come *"l'uso delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) da parte delle pubbliche amministrazioni applicato ad un vasto campo di funzioni amministrative. In particolare, il potenziale networking offerto da internet e dalle sue tecnologie ha il potenziale di trasformare le strutture e le procedure amministrative"* sia la Commissione Europea per la quale l'e-government *"consiste nell'usare le nuove tecnologie per aumentare la partecipazione al processo democratico"*.

### ▪ E-government e cambiamento nella PA

L'impatto delle nuove tecnologie sui processi amministrativi della PA deve quindi essere quello di migliorare il rapporto con i cittadini e le imprese in termini di:

- maggiore efficienza dell'atto amministrativo;
- maggiore trasparenza dei procedimenti;
- maggiore rapidità nel compimento dei compiti istituzionali e nella risposta alle richieste dei cittadini;
- maggiore adattamento ai bisogni degli utenti ed alla richiesta di servizi innovativi.

In questo senso, appare fondamentale sia la centralità dell'utente finale – cittadino o impresa –, sia la consapevolezza organizzativa che processi di cambiamento rapidi e intensi, quali quelli che scaturiscono dall'introduzione di tecnologie innovative nella macchina della pubblica amministrazione, possono essere avviati solo a partire dal front-end delle organizzazioni, cioè dal luogo dove più fortemente l'organizzazione percepisce la pressione della domanda di servizi da parte dei suoi clienti.

E' evidente che l'introduzione di soluzioni di e-government, con l'apertura di sportelli on line di accesso ai servizi, produce un cambiamento non solo nelle modalità di interazione tra cittadino e PA, ma anche nell'organizzazione e nel funzionamento interno della PA stessa. Devono pertanto essere riorganizzati in termini tecnologici i processi di back-office che preparano l'erogazione on line del servizio finale. Solo un back-office funzionante consente l'erogazione efficace di servizi e tale riorganizzazione deve essere sempre orientata al miglioramento del servizio all'utente finale, cittadino od impresa.

Il cambiamento che così scaturisce, guidato dall'esterno, viene, in alcuni casi, contrapposto ad un tipo di cambiamento della PA che "parte dall'interno" (tipico dei processi di informatizzazione interna avvenuto nell'ultimo decennio) motivato da esigenze di efficienza interna, organizzativa ed economica. La riorganizzazione del processo di back-office riveste inoltre notevole importanza quando coinvolga non solo più uffici della stessa amministrazione, ma più amministrazioni, prevedendo adeguati strumenti di cooperazione tra i processi ed i servizi dei diversi enti per erogare servizi in modo omogeneo.

Lo scopo della riorganizzazione interna delle amministrazioni pubbliche deve infatti essere quello di mostrare al cittadino la PA come un'unica entità omogenea, con la quale interagire attraverso uno sportello on line virtualmente unificato, a prescindere da qualsiasi vincolo geografico, organizzativo e di accesso. In questo modo, l'onere della conoscenza e dell'adeguamento ai bisogni si sposta dal cittadino – che dovrebbe conoscere la struttura interna della Pubblica Amministrazione, per capire quali enti erogano il servizio di cui ha bisogno e come sono suddivise fra di essi le responsabilità - all'amministrazione, che, sulla base delle esigenze dei cittadini organizza il proprio back-office e la propria offerta di servizi.

Ed in effetti, il successo delle iniziative di e-government appare legato alla capacità di organizzare l'offerta di servizi innovativi on line sulla base delle esigenze dei cittadini e di scegliere strumenti e modalità di erogazione che si adattino quanto più possibile alle necessità ed alle peculiarità di tutti i possibili utenti. Solo in questo caso, gli utenti di un servizio saranno propensi ad utilizzare il canale di erogazione innovativo piuttosto che uno dei canali di erogazione tradizionali.

A questo riguardo, occorre in conclusione tener presenti le diverse variabili che possono influenzare l'uso, da parte dei cittadini, dei servizi di e-government realizzati dalle amministrazioni pubbliche. Esse riguardano:

- ◆ l'individuazione dei servizi di maggiore utilità per gli utenti (focalizzazione sui servizi prioritari);
- ◆ l'eliminazione dei cosiddetti "falsi servizi", ossia di servizi "generati dal produttore" ma di scarsa utilità per gli utenti finali;
- ◆ il superamento del gap tecnologico che può rendere difficile se non impossibile l'uso dei servizi on line per particolari categorie di utenti (riduzione del digital divide);
- ◆ la garanzia di accesso universale ai servizi erogati on line (accessibilità – vedi **Finestra 5.1.1** e **Appendice 1**);

- ◆ l'individuazione canali alternativi di erogazione dei servizi, per consentire ad ogni cittadino di scegliere il canale di erogazione che più si adatta alle sue peculiarità ed ai suoi bisogni (multicanalità);
- ◆ il rafforzamento dell'infrastruttura di sicurezza e di tutela della privacy, laddove l'interazione richieda l'inserimento, da parte dei cittadini, di dati sensibili o informazioni confidenziali.

#### ▪ **L'attuazione dell'e-government in Italia**

Le politiche sull'e-government del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie sono state definite all'interno delle Linee Guida del Governo per lo sviluppo della Società dell'Informazione nella legislatura ([www.innovazione.gov.it/ita/news/linneguida.shtml](http://www.innovazione.gov.it/ita/news/linneguida.shtml)), pubblicate nel giugno 2002. Con una apposita Direttiva (Linee Guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione per il 2002 – [www.innovazione.gov.it/ita/intervento/normativa/allegati/dir\\_211201.pdf](http://www.innovazione.gov.it/ita/intervento/normativa/allegati/dir_211201.pdf)) sono stati fissati gli obiettivi e le linee di intervento per l'anno in corso.

Le Linee Guida prevedono di conseguire i 10 obiettivi di legislatura definiti dal Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione nel febbraio 2002. Tali obiettivi riguardano le macro aree della messa on line dei servizi pubblici, dell'efficienza interna, della valorizzazione delle risorse umane, della trasparenza e della qualità.

Gli obiettivi prioritari da realizzare entro il 2003 sono:

- ◆ sviluppare i servizi interattivi in rete e rafforzare l'interdipendenza tra i siti delle PA;
- ◆ avviare e completare l'informatizzazione dei flussi documentali garantendo la trasparenza dell'attività amministrativa;
- ◆ avviare la progressiva sostituzione degli attuali sistemi di autenticazione con la carta d'identità elettronica e con la carta nazionale dei servizi e la diffusione della firma digitale nei rapporti tra la PA e i cittadini e le imprese;
- ◆ attivare processi e strumenti per la rilevazione, l'analisi ed il miglioramento della soddisfazione dell'utenza correlata anche all'erogazione di servizi "on line";
- ◆ creare banche dati del personale al fine di favorire la pianificazione e la programmazione dell'impiego del personale stesso e della sua formazione e valorizzazione.

Infine, un interessante ed aggiornato documento sullo stato dello sviluppo dei servizi on line delle PA locali è costituito dal "Primo rapporto sull'innovazione nelle Regioni d'Italia" ([www.crcitalia.it/riservato/elenco/sezione.aspx?categoria:508](http://www.crcitalia.it/riservato/elenco/sezione.aspx?categoria:508)), redatto a cura del Dipartimento per l'Innovazione e le tecnologie e dai Centri Regionali di Competenza ([www.crcitalia.it](http://www.crcitalia.it)) per l'e-government e la società dell'informazione.

### **1.3. Gli URP sul Web: le indagini condotte**

Negli ultimi anni sono state condotte diverse indagini che hanno analizzato la trasformazione e l'evoluzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico. In modo particolare, successivamente all'entrata in vigore della legge 7 giugno 2000, n. 150, che ha modificato e integrato la normativa contenuta nel Dlgs. n. 29/93 istitutiva degli URP. Alcuni dati contenuti in queste indagini, sebbene difficilmente confrontabili tra loro e con l'indagi-