

e-government: nasce l'osservatorio per confrontare l'esperienze d'avanguardia in Europa

"L'Osservatorio e-government" è un'iniziativa di Nolan Norton Italia, NetConsulting e Kpmg Consulting che si configura come un programma continuativo e articolato.

All'analisi del posizionamento e alla comparazione tra i piani di e-government predisposti nei maggiori Paesi europei, sono affiancati approfondimenti per alcune specifiche aree dei modelli di e-government ed individuate le esperienze d'eccellenza realizzate in Francia, Spagna, Regno Unito e Germania.

Completeranno lo studio, le osservazioni circa le modalità di interdipendenza e di sinergie nell'ambito dell'e-government e i livelli di qualità da utilizzare come termini di benchmarking con gli altri paesi.

L'obiettivo principale del progetto consiste, quindi, nel fornire al sistema politico a livello centrale e locale ed ai relativi decisori uno strumento informativo di riferimento che consenta di individuare le **esperienze di eccellenza** realizzate dai governi dei principali Paesi europei che possano essere replicate nel nostro Paese.

Il principio fondamentale da cui parte il lavoro dell'Osservatorio è che l'e-government non si traduce soltanto nella predisposizione on line dei servizi erogati dagli Enti Pubblici, ma comporta un cambiamento radicale sia dell'organizzazione della Pubblica Amministrazione sia della società stessa, determinando la creazione di un ecosistema, in cui la diffusione delle nuove tecnologie rappresenta un'opportunità per massimizzare la competitività del sistema Paese, oltre che per migliorare il livello della qualità della vita dei cittadini.

Lo scenario attuale è rappresentato da un percorso evolutivo che si articola in due fasi.

La **prima fase**, può essere denominata della **digitalizzazione** ed è assimilabile metaforicamente a quella che nel mondo delle imprese è stata la fase della "New Economy". In questa fase, tutti i Paesi, europei e non, consapevoli del ritardo accumulato nei confronti degli Stati Uniti cominciano a predisporre i piani di e-government, preoccupandosi principalmente di attivare on line i servizi offerti dalle Pubbliche Amministrazioni Locali e Centrali a cittadini e imprese. L'approccio utilizzato in questa fase segue il modello **top-down**, dal momento che sono i Governi a decidere di attuare un'evoluzione della società verso una maggiore informatizzazione, partendo dall'innovazione della modalità di erogazione dei servizi pubblici, e prestando una minore attenzione agli aspetti legati alla capacità di domanda proveniente dal Paese e all'effettiva utilità attribuita dai cittadini alla possibilità di accedere on line ai servizi della P.A. In questa fase, che peraltro è ancora in atto in molti Paesi, si diffonde l'uso del benchmarking, ovvero di modelli d'analisi che mirano a misurare lo stato d'avanzamento del processo di e-government confrontando il numero di servizi offerti on line in ciascun Paese e il relativo grado di interazione offerto al cittadino.

Nella **seconda fase**, che denomineremo dell'**ecosistema**, i Piani acquistano una maggiore caratterizzazione locale, calandosi nelle specificità dei singoli Paesi e rispondendo a delle logiche

systemiche. Dal modello di tipo "push", in cui i Governi si preoccupano principalmente di non rimanere indietro nella creazione della cosiddetta PA elettronica, si passa al modello "pull", in cui si punta ad offrire on line servizi che rispondano alle esigenze dei cittadini e a creare i presupposti per la nascita della "Società dell'informazione". Questo comporta, da un lato, investimenti tesi a sviluppare il "capitale umano" (ovvero, formazione dei dipendenti della PA, diffusione della cultura informatica nelle scuole, possibilità generalizzata di accesso ad internet), dall'altro, una consapevolezza da parte dei Governi della necessità di misurare i risultati dei propri investimenti al fine di verificarne gli effettivi vantaggi in termini economici.

La creazione dell'ecosistema, inoltre, non può prescindere da consistenti investimenti in infrastrutture, che rappresentano il fattore abilitante per l'attuazione dei Piani di e-government e che comprendono, ad esempio, la capillarità della rete a banda larga, l'introduzione delle nuove tecnologie di telefonia mobile e la firma digitale.

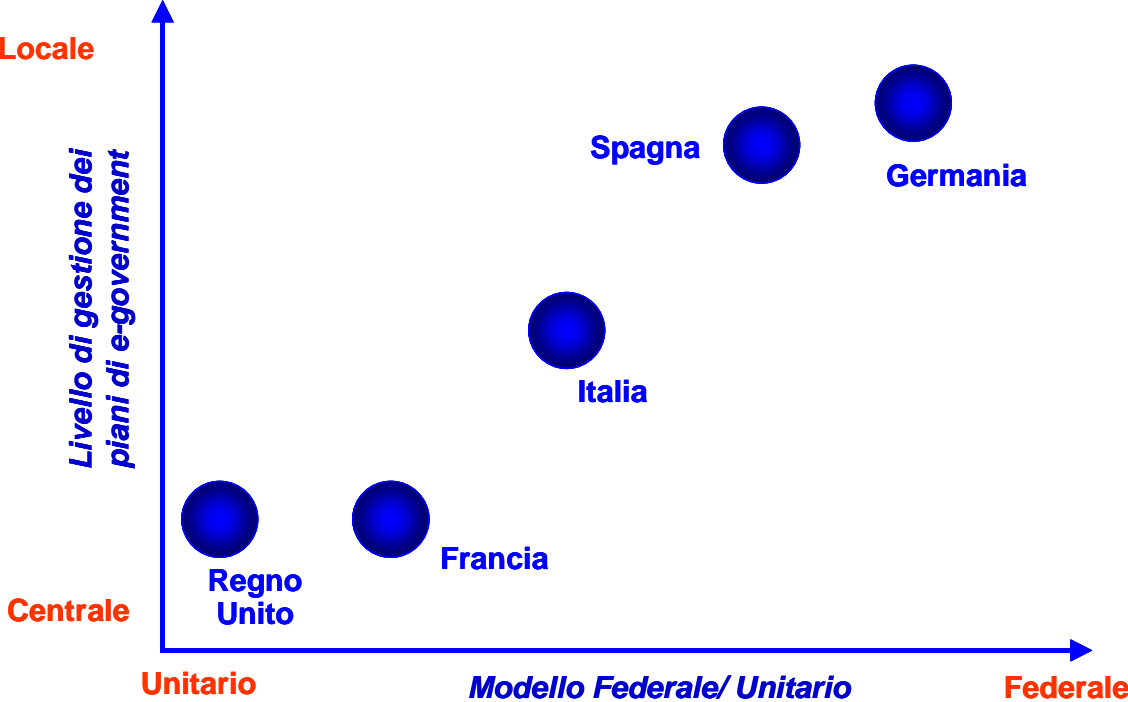
In questa fase, a nostro avviso, il modello analitico basato sul benchmarking appare non completamente conforme alle necessità. Questo modello, infatti, non consente di trarre una valutazione finale sullo stato d'avanzamento del processo di e-government, in quanto non tiene conto dell'effettiva rispondenza dei servizi offerti alle esigenze di cittadini ed imprese, né del contributo che questi danno al miglioramento della qualità della vita e della competitività del sistema Paese. Occorrerà, pertanto, valutare, oltre al numero di servizi disponibili on line per ciascun Paese, anche l'insieme di fattori e condizioni che sono in grado di esercitare un effetto positivo sulla crescita complessiva del sistema economico. Interessante, ad esempio, tra i sistemi di misurazione proposti per valutare il divario tra i Paesi in termini di diffusione e di efficacia delle tecnologie informatiche, il Networked Readiness Index, presentato al World Economic Forum lo scorso febbraio. Si tratta di un indice che si ottiene come risultato di una serie di sottoindicatori che valutano il grado di sviluppo di tutte le condizioni necessarie (dalla formazione IT alla diffusione della firma digitale), per il decollo della e-society.

E' importante, inoltre, tener conto dei diversi approcci e confrontare tra di loro le esperienze di eccellenza realizzate dai diversi Paesi sia nell'attuazione della PA online, sia nei modelli adottati e nei processi sottostanti all'attuazione dei Piani di e-government, al fine di trarne insegnamenti utili, da replicare in altri Paesi in un'ottica di "governing for performance".

Partendo da queste considerazioni, si ritiene opportuno evidenziare per ciascuna fase del processo di e-government, delle "learning lesson", ovvero dei casi che possano rappresentare delle esperienze di riferimento sia per i risultati conseguiti sia per le modalità con cui sono state attuate.

Tali esperienze, a nostro avviso, potranno rappresentare un utile spunto tenendo conto, però, delle diversità relative ai modelli di governo esistenti in ciascuno, che esercitano un notevole impatto sulle modalità di attuazione dei progetti e sulla suddivisione dei compiti tra livello centrale e livello locale (Figura 1).

Figura 1 Rapporto tra i modelli di governo e livelli di e-government



Fonte: NetConsulting, Nolan Norton Italia, Kpmg Consulting

Sergio Fabris, Amministratore Delegato Nolan Norton Italia
Giancarlo Capitani, Amministratore Delegato NetConsulting