

Ricerca su:

*“L’e-government nell’ambito della strategia europea per la società
dell’informazione e l’economia della conoscenza”*

INTRODUZIONE

Si potrebbe introdurre provocatoriamente l'analisi sullo stato dell'arte dell'e-government in Europa affermando che si tratta di una questione “figlia di un dio minore”: nell'agenda politica europea, nella elaborazione e pubblicazione di documenti da parte delle autorità dell'Unione e nella stessa discussione fra gli esperti sui processi dell'unificazione europea (in primis politologi e poi sociologi, infine i tecnologi protagonisti della prepotente diffusione ed affermazione delle tecnologie della comunicazione), il tema centrale, espresso da un'altra parola inglese, contigua per campo di applicazione, utilizzata e talvolta invocata come risolutiva, è finora stata “*governance*” – sia nella versione ordinaria che per situazioni particolarmente complesse, da cui il ricorso al neologismo *multilevelgovernance*.

Tale attenzione quasi esclusiva è indubbiamente connessa alla curiosità per le novità introdotte dalla creazione di una “super-istituzione” inedita nel panorama internazionale: l'Unione europea infatti con la sua progressiva affermazione (si può sicuramente parlare di “*success history*”) ha provocato il ridimensionamento delle strutture e dei poteri tradizionali degli Stati – senza però surrogarne interamente le funzioni; inoltre ha assunto compiti di rango statale esercitandoli però in forme di partnership che hanno alimentato numerose varianti di rapporti ed equilibri tra i livelli istituzionali europeo e nazionale, dando vita ad inedite autorità e modalità di esercizio del potere orizzontale e verticale.

Tutto ciò ha reso necessario la rivisitazione critica del significato e dei contenuti programmatici dell'esercizio del potere politico: di qui la necessità dell'innovazione interpretativa ed il ricorso al concetto di *governance*, parola che ha consentito di trovare il filo conduttore per esaminare e legittimare le trame con cui le leadership politiche nazionali hanno costruito e progressivamente consolidato il mercato comune e l'assetto istituzionale europeo.

Non è questa l'occasione per approfondire il percorso ed i contributi rilevanti di teoria politica che hanno affrontato questo snodo cruciale, particolarmente negli ultimi vent'anni; ci interessa piuttosto mettere in evidenza che l'e-government, pur oggetto di documenti importanti, decisioni e rilevanti piani d'azione, è rimasto in una sorta di cono d'ombra.

Non è stato cioè preso in considerazione, interpretato ed adeguatamente assunto come uno snodo cruciale nella configurazione e pianificazione strategica delle politiche, passaggio ineludibile per il loro successo; riteniamo che il tema avrebbe meritato un maggior rilievo nel dibattito pubblico sia per ragioni di realismo che di opportunità.

E' infatti attraverso di esso, in naturale corrispondenza con l'evoluzione e la crescente incidenza delle tecnologie della comunicazione nell'ambito degli apparati burocratico-amministrativi, che la progettualità politico-istituzionale e le specifiche policies hanno trovato in tutti i Paesi dell'OCSE – a varie tappe negli ultimi 20 anni – un fattore di successo.

Programmi di intervento su Salute, Giustizia, Scuola, Trasporti, Gestione del territorio e di politiche di sviluppo, hanno potuto concretizzarsi più efficacemente laddove il funzionamento delle Pubbliche amministrazioni è stato innovato con l'introduzione di innovazioni tecnologiche; viceversa nell'insufficiente processo di modernizzazione hanno incontrato ostacoli insormontabili ad una affermazione più piena, ovvero ad una effettiva implementazione.

Questa è la ragione per cui è importante scavare di più su interventi e scelte programmatiche compiute a livello comunitario, sugli stessi piani di investimento per l'e-government, sui meccanismi di attuazione e sugli intrecci esistenti tra le due dimensioni della gestione pubblica, ovvero tra e-government e e-governance

E ciò proprio a partire dalla definizione di e-government che da l'Unione europea:

“Per eGovernment si intende il ricorso a tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni pubbliche, coniugato a un cambiamento organizzativo e all'acquisizione di nuove

competenze da parte del personale, con l'obiettivo di migliorare i servizi al pubblico, rafforzare il processo democratico e sostenere le politiche pubbliche”

Questo documento si propone quindi di indagare propedeuticamente alcune linee essenziali di evoluzione ed affermazione dell'e-government nell'agenda politica europea (e le sue ricadute a livello nazionale), identificando i temi ed i passaggi fondamentali che ne hanno caratterizzato l'emergere.

Nell'esposizione verranno espresse contestualmente delle valutazioni ed annotazioni critiche che derivano dall'esperienza diretta sul campo realizzata in contesti di politiche pubbliche attinenti la progettazione e pianificazione di politiche sociali e la gestione del territorio.

Questa sorta di flash back ha consentito di mettere maggiormente a fuoco una (anzi la) questione dirimente del rapporto innovazione tecnologica – innovazione politica: non c'è dubbio infatti che la spinta propulsiva dell'ICT propugnata ed in parte finanziata dalle autorità comunitarie, e la stessa cospicua presenza di nuove expertises (ingegneri, programmatori e webmaster, consulenti di comunicazione e dei new media) hanno innescato un processo di dinamicizzazione delle pubbliche amministrazioni; tale fenomeno ha però determinato retroattivamente anche degli effetti indesiderati:

- a) la costruzione di linguaggi e funzioni operative con un alto tasso di autoreferenzialità e scarsa incidenza nella produttività ed efficacia dei sistemi organizzativi complessi;
- b) una sorta di crescente separatezza tra tecnici e leadership politico-istituzionali le quali, non essendo “attrezzate” culturalmente (quando non ostili) a governare i processi di cambiamento resi possibili dalle nuove infrastrutture tecnologiche di elaborazione-trasmissione dei dati e di condivisione dei processi decisionali, di fatto non hanno proceduto ad implementare la strategia comunitaria cosiddetta “dell'amministrazione in linea”.

Come nota a margine riteniamo altresì opportuno aggiungere che nell'ambito del panorama conosciuto e di alcune esperienze in cui vi è stato diretto coinvolgimento, emergono anche testimonianze, protagonisti e pratiche decisamente positive, ad alto potenziale di crescita.

Si tratta di processi di innovazione nella pubblica amministrazione italiana e veneta resi possibili dal "clima" indotto dal complesso di decisioni, indirizzi e piani d'azione comunitari che hanno influenzato le scelte e i programmi operativi delle istituzioni italiane ai vari livelli: a partire dalle iniziative bottom up fino alla costituzione del **CNIPA (il Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione)** e dei **CRC (Centri Regionali di competenza per l'e-government)**; dalle Regioni alle Province ed ai Comuni, dai diversi Ministeri a vari Enti di natura pubblica.

E tale realtà positiva, risultato della "contaminazione" prodotta dagli input della Commissione europea è anche testimoniata dai recenti rilevamenti e rapporti di cui daremo conto più avanti, che confermano, è il caso di sottolinearlo:

- la lungimiranza insita nella strategia europea per la "società dell'informazione"
- l'effettivo potere esercitato dalle autorità comunitarie laddove hanno individuato uno spazio concreto di intervento, valorizzando il ruolo delle cosiddette "comunità epistemiche" ed avviato un proficuo rapporto di collaborazione con le Imprese portatrici di innovazione ed i partner nazionali disponibili a misurarsi con i processi di cambiamento.

I FONDAMENTI DI UNA STRATEGIA DI SUCCESSO

Le principali componenti della strategia comunitaria relativa alla società dell'informazione risalgono alla metà degli anni '80.

- Nel 1984 sono state avviate le attività di ricerca e sviluppo nel settore delle ICT con il programma ESPRIT (tecnologie dell'informazione), seguito nel 1986 dai programmi concernenti le applicazioni telematiche (trasporti, sanità e formazione a distanza) e dal programma RACE (tecnologie avanzate della comunicazione);
- Nel 1987 è stata varata la politica delle telecomunicazioni con il Libro verde sulla liberalizzazione del mercato delle TLC, il quale perseguiva tre obiettivi:
 - liberalizzare i segmenti di mercato in regime di monopolio;
 - definire norme e standard comuni per il settore delle telecomunicazioni;
 - applicare le norme sulla concorrenza ai segmenti di mercato liberalizzati per evitarne l'abuso.
- Nel 1993 è stato pubblicato il **Libro Bianco della Commissione**, intitolato “**Crescita, competitività, occupazione**”, grazie al quale è stata avviata una politica globale in materia di società dell'informazione.

Nonostante il successo di questa fase iniziale, nel 1999 la Commissione ha deciso che tale settore della politica comunitaria aveva bisogno di un nuovo ulteriore impulso: infatti il panorama industriale si stava rapidamente trasformando, soprattutto grazie all'esplosione di internet e al carattere sempre più a rete dell'economia orientata progressivamente ad un'accentuata terziarizzazione.

Più precisamente, si deve parlare dell'emergere prepotente di un' “economia della conoscenza e dell'apprendimento continuo” (lifelong learning); cosicché, proprio quest'ultimo diveniva “*il fattore strategico funzionale alla riqualificazione permanente della forza lavoro, tale che possa condurre ad un effettivo cambiamento della concezione economica e sociale della vecchia economia fondata sui criteri di sviluppo della società industriale, al fine di poter attivare le*

necessarie innovazioni”- sia tecnologiche che organizzative – nei processi produttivi, più adatte alla nuova economia della conoscenza.

E' sull'onda di questo fervore sia interpretativo dei cambiamenti in corso che progettuale di orientamento strategico che si colloca il **Consiglio di Lisbona del 2000**: il documento elaborato in tale occasione si propone di imprimere un nuovo slancio alle politiche comunitarie, in un momento in cui la congiuntura economica presenta delle condizioni strutturali promettenti e per molti versi inedite per la storia degli Stati membri dell'Unione europea.

L'obiettivo è davvero ambizioso e la lettura del testo approvato ne può anche notare delle componenti velleitarie: combattere la disoccupazione e di far assumere all'economia continentale la funzione di leadership mondiale, attraverso l'adozione massiccia delle ICT!

Risultato operativo della strategia di Lisbona è stato di promuovere l'elaborazione di un piano d'azione complessivo (che da allora in poi verrà identificato con *eEurope*) affidato all'iniziativa del Consiglio e della Commissione e supportato da una valutazione comparativa delle esperienze realizzative nazionali combinata con gli orientamenti assunti precedentemente nella comunicazione della Commissione significativamente intitolata “*Strategie per l'occupazione nella società dell'informazione*”.

Tutto ciò, come in parte già evidenziato, discende dalla maturazione di una nuova consapevolezza:

- a) da un lato dell'irruzione delle ICT e del loro possibile impatto socio-economico-culturale;
- b) e dall'altro dell'opportunità creatasi per la **governance europea** di imprimere un impulso alle politiche nazionali.

Ecco dunque la Commissione elaborare ed adottare il piano d'azione **eEurope 2002** che verrà discusso e approvato dagli Stati membri. Si tratta di un documento programmatico con il quale la strategia di Lisbona assume contorni e contenuti più stringenti, identificando misure concrete quali:

1. Accesso ad internet

- *Più economico*
- *Più rapido*
- *Reti e carte intelligenti e sicure*

2. investimento nelle risorse umane e nella formazione

- *Giovani d'Europa nell'era digitale*
- *Lavoro nell'economia basata sulla conoscenza*
- *Partecipazione di tutti nell'economia basata sulla conoscenza*

3. promozione dell'utilizzo di internet

- *Accelerazione del commercio elettronico*
- *Amministrazioni on line: accesso elettronico ai servizi pubblici*
- *Assistenza sanitaria on line*
- *Contenuti europei digitali per reti globali*
- *Trasporti intelligenti*

E' interessante osservare, a pochi anni di distanza, che vi è stata da parte della Commissione una tempestiva rivisitazione critica del piano d'azione, con la formulazione di un nuovo piano ridenominato **eEurope 2005**: ciò ha significato la volontà di dare continuità ed incrementare il processo di cambiamento avviato attraverso:

- l'intensificazione e l'espansione dei collegamenti di cittadini, imprese, amministrazioni e scuole ad internet;
- l'incentivazione di investimenti privati per lo sviluppo di attività e servizi bisognosi di aumentare la produttività e di essere modernizzati.

Insomma l'intendimento era di far diventare la società dell'informazione un "ambiente" che consentisse non solo la crescita economica, ma anche un nuovo processo di partecipazione ed inclusione sociale.

Il testo del piano aggiornato rappresentava anche una più puntuale definizione delle condizioni che dovevano dare credibilità e solidità allo sviluppo dei nuovi servizi, attraverso la realizzazione di infrastrutture a banda larga che fossero diffusamente disponibili.

In termini più dettagliati eEurope 2005 avrebbe dovuto garantire all'Europa entro il 2010 (non casualmente data sincronizzata con i tempi di Lisbona...):

- Servizi pubblici on line di
 - *e-government* (**Pubblica Amministrazione in rete**)
 - *e-learning* (apprendimento in rete)
 - *e-health* (*servizi di "tele-salute"*)
 - *e-business* (*commercio elettronico*)

e come condizione indispensabile per ottenere la garanzia di erogabilità di questi servizi:

- disponibilità diffusa di banda larga a prezzi competitivi
- un'infrastruttura di informazione protetta.

Va inoltre sottolineato che, a fronte di programmi operativi chiari e concreti, si è attivata una metodologia di verifica sistematica dell'avanzamento della loro attuazione: oggi si è pertanto in possesso di una copiosa documentazione che da conto di valutazioni comparative dei progressi compiuti.

Come abbiamo già sottolineato, le Istituzioni europee, nel caso della Policy per la società dell'informazione hanno inteso esercitare fino in fondo un ruolo autorevole; per la legittimazione di tale funzione quindi hanno previsto, come detto, procedure per la verifica dei risultati concreti nell'applicazione delle decisioni: pertanto, a metà percorso di attuazione del piano eEurope 2005, il Consiglio europeo nel giugno 2005, rilevato una situazione insoddisfacente per i risultati raggiunti fino ad allora, ha deciso che nell'ambito del rilancio della Strategia di Lisbona (anche sulla base delle risultanze del **Rapporto Kok**) dovevano essere migliorate ed "affinate" le azioni concrete.

Nasce da questa volontà il nuovo programma **eEurope 2010**, pubblicato dalla Commissione, con il quale viene dato un ulteriore impulso alla promozione di un'economia digitale aperta e competitiva; e con questo orientamento viene posta una particolare enfasi sulle ICT come volano dell'inclusione sociale e della qualità della vita.

Vien da rilevare che si tratta del punto di elaborazione più elevato e con forti implicazioni politiche; dalla Commissione cioè arrivano delle "esortazioni" che comportano inedite responsabilità per le autorità nazionali. Osserviamo innanzitutto le tre priorità proposte per le (rinnovate) politiche europee della società dell'informazione:

- creare uno spazio unico europeo dell'informazione capace di accogliere un mercato interno aperto e competitivo per la società dell'informazione e i media;
- rafforzare l'innovazione e gli investimenti nella ricerca sulle ICT per promuovere la crescita e la creazione di posti di lavoro più numerosi e di migliore qualità;
- costruire una società europea dell'informazione basata sull'inclusione, capace di stimolare la crescita e l'occupazione in modo coerente con lo **sviluppo sostenibile** e che dia priorità al **miglioramento dei servizi pubblici e alla qualità della vita.**

A questo punto, definita la linea delle priorità, la Commissione sempre più determinata ed (usando il gergo calcistico) “in palla”, procede all’approvazione, il 25 aprile del 2006, di un piano d’azione **“eGovernment per l’iniziativa i2010: accelerare l’eGovernment in Europa a vantaggio di tutti”**.

Ci concentriamo su questo documento perché esso costituisce una sorta di “manuale” indispensabile e propedeutico per comprendere, elaborare e realizzare le buone politiche del futuro: si tratta infatti di una sintesi della riflessione operata lungo un percorso ultradecennale che ha consentito di osservare:

- da un lato la crescente incidenza delle nuove tecnologie per l’affermarsi della società dell’informazione;
- dall’altro l’esigenza di irrobustire e rendere più penetrante nei sistemi politico-amministrativi la presenza dell’ICT, adeguandone ed orientandone la funzionalità.

Certo, a ben vedere, il linguaggio della tecnocrazia europea è più adatto ad essere compreso dal management pubblico ed alla divulgazione, ovvero ad un marketing sociale mirato a creare legittime aspettative tra i cittadini e le imprese piuttosto che “convincere” le leadership ed il ceto politico degli Stati nazionali ; ciò non toglie però che esso espliciti esigenze ed obiettivi maturi e, soprattutto, che abbia la forza di penetrare ed imporsi nelle agende politiche locali.

Ne descriviamo quindi sinteticamente significato ed obiettivi perché la loro illustrazione ci consentirà successivamente di esprimere delle valutazioni sulla coerenza e congruità dell’impegno e delle conseguenti attività riscontrate in sede nazionale.

1) Il piano d’azione sottolinea l’importanza di accelerare l’introduzione **dell’amministrazione in linea** per rispondere ad una serie di esigenze quali:

- *ammodernare e rendere più efficienti i servizi pubblici;*

- *offrire ai cittadini servizi di maggior qualità e più sicuri;*
- *rispondere alla domanda delle imprese che auspicano meno burocrazia e più efficacia;*
- *garantire la continuità transfrontaliera dei servizi pubblici, indispensabili per sostenere la mobilità in Europa.*

2) I risultati attesi con il perseguimento di tali obiettivi sono molto concreti ed in linea con la volontà della Commissione di “avvicinare” e far percepire ai cittadini europei la valenza di provvedimenti che scaturiscono da un’ autorità sovranazionale:

- *Assicurare rapidamente vantaggi concreti ai singoli cittadini e alle imprese nel campo dell’amministrazione in linea;*
- *Assicurarsi che l’amministrazione in linea a livello nazionale non crei nuovi ostacoli nel mercato interno dovuti, in particolare, alla mancanza di interoperabilità;*
- *Estendere i vantaggi dell’amministrazione in linea a tutta l’Unione europea consentendo la realizzazione di economie di scala.*

3) Non mancano anche in questo documento le indicazioni per quanto attiene gli “assi prioritari” di intervento:

a – **accesso per tutti**: ciò comporta la messa in agenda della **lotta contro il divario digitale**, sia per quanto riguarda le categorie sociali svantaggiate sia in relazione agli squilibri territoriali (che comporterà scelte importanti nella gestione del bilancio comunitario);

b – **maggiore efficacia**: gli Stati membri vengono impegnati ad incrementare l’utilità ed i benefici di un’amministrazione in linea attraverso scelte di tecnologie dell’informazione e della comunicazione innovative e meno costose;

c – **servizi d’amministrazione in linea di grande impatto**: un esempio particolarmente significativo è rappresentato dagli appalti pubblici elettronici, che hanno un rilievo economico corposo, tra il 15 e il 20 % del PIL , vale a dire 1.500 miliardi di euro ogni anno in Europa. L’aggiudicazione elettronica degli appalti pubblici potrebbe comportare un risparmio di decine di miliardi di euro ogni anno !

d – **mettere in atto strumenti chiave**: si tratta di passaggi indispensabili per rendere credibile e legittimare un ricorso crescente all’amministrazione in linea, vedi

- *sistemi interoperabili di gestione dell’identificazione elettronica per l’accesso ai servizi pubblici*

- *autenticazione elettronica dei documenti*

- *archiviazione elettronica*

e – **rafforzamento della partecipazione al processo decisionale democratico**: le TIC sono potenzialmente in grado di garantire una più vasta partecipazione dei cittadini al dibattito pubblico e al processo decisionale politico. Va segnalato a tal proposito che sono state fatte delle rilevazioni molteplici ed in qualche caso accurate sulla “fiducia” dei cittadini, riscontrando in un sondaggio che il 65 % delle persone interpellate sulla politica relativa all’amministrazione in linea non solo è favorevole all’implementazione della democrazia in linea (eDemocrazia) ma ritiene che essa possa contribuire a ridurre il deficit democratico

Nella scheda che segue abbiamo operato una sintesi della strategia europea così come emerge dalla ricostruzione finora descritta.

EUROPA: LA SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE NELL'AGENDA POLITICA

TEMI-CHIAVE	FOCALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO
Cultura e società	<ul style="list-style-type: none">• <i>Cultura</i>• <i>E-government</i>• <i>E-inclusion</i>
Economia e Lavoro	<ul style="list-style-type: none">• <i>E-business</i>• <i>PMI (Piccole e medie imprese)</i>• <i>Manifatturiero</i>• <i>Trasporti</i>
Educazione e training	<ul style="list-style-type: none">• <i>Sviluppo dell'apprendimento</i>• <i>Alfabetizzazione digitale</i>
Qualità della vita	<ul style="list-style-type: none">• <i>Ambiente</i>• <i>Salute</i>

UN MOTORE PER LO SVILUPPO

Abbiamo avuto modo, in diversi passaggi della nostra ricostruzione, di soffermarci sull'impatto delle TIC sulla cittadinanza sociale europea; ciò è stato particolarmente significativo per mettere in evidenza la questione indicata come cruciale nell'introduzione: la stretta correlazione esistente tra e-government e governance, ovvero tra riorganizzazione della macchina organizzativo-amministrativa e contenuti programmatici di una buona politica che voglia le sintonizzarsi con le esigenze dei cittadini e delle imprese e, attraverso questo sforzo, legittimare le istituzioni europee, ovvero contribuire a superare, seppur parzialmente, il cosiddetto **deficit democratico**, facendo avanzare quelle iniziative concrete che facciano percepire il processo di unificazione come preconditione per il miglioramento degli standard di efficienza e qualità delle prestazioni pubbliche erogate dalle amministrazioni degli stati nazionali.

Ma questa enfasi sui servizi dal lato dell'output non deve mettere in ombra che la volontà di innovazione espressa nei documenti e nei piani delle autorità comunitarie era e resta finalizzata ad innescare, attraverso un più ampio e pervasivo uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, soprattutto un aumento della crescita economica e della "occupazione di qualità".

Sotto questo profili sono tre le dimensioni da tener sotto osservazione:

- 1) il contributo diretto del settore dell'ICT alla crescita economica che, allo stato attuale, è calcolata in un mercato di **300 miliardi di euro (2 % PIL)**;
- 2) Le tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni inoltre, come detto più sopra, costituiscono un motore per lo sviluppo complessivo: i calcoli dei centri studi europei ci dicono che il 25 % della crescita del PIL ed il 40 % dell'aumento della produttività dell'Unione europea sono dovuti alle TIC; ne deriva che le differenze tra i risultati economici dei paesi industrializzati si spiegano in larga misura con il livello degli investimenti e della ricerca relativi alle TIC e del loro utilizzo, ovvero con la competitività della società dell'informazione e del settore dei media.

3) Occorre inoltre aggiungere una terza annotazione: siamo in presenza di un nuovo fattore destinato ad incrementare geometricamente la sua spinta propulsiva, ovvero la sempre più citata “**convergenza**” **digitale**: i servizi collegati alla società dell’informazione ed ai media, delle reti, delle apparecchiature e delle infrastrutture, si caratterizzano per un tasso crescente di intelligenza, miniaturizzazione, sicurezza, velocità, facilità d’uso. Si potrebbe ricorrere al linguaggio politologico e parlare di “rivoluzione tecnologico-digitale permanente” in corso!

La considerazione politica che comunque va fatta a questo proposito è che tale scossone tellurico al sistema socio-economico (che nel recente passato è stato genericamente letto ed etichettato come spontaneo processo di terziarizzazione), provoca delle trasformazioni che debbono essere governate; con un’affermazione schematica: la convergenza digitale richiede l’adozione di **politiche proattive** e connotate da una visione unitaria da tradurre in nuove regole adatte allo sviluppo di un mercato che presenta caratteristiche e dilemmi cruciali: si pensi per esempio al tema della “*proprietà intellettuale*”.

Questione che non possiamo affrontare in questa sede ma che va ricordata perché oggetto di tensioni e querelle crescenti tra sostenitori dell’**open source** ed altri preoccupati dello scambio illegale di software che, se non frenato, potrebbe rallentare la creatività e l’innovazione...

In ogni caso la Commissione europea ha esplicitato una strategia per la creazione di uno spazio unico europeo dell’informazione mirante ad affrontare tempestivamente le principali sfide poste dalla convergenza digitale che sono state individuate in:

a) la **velocità**: aumentare la velocità dei servizi in banda larga in Europa per fornire contenuti di qualità, quali filmati ad alta definizione;

b) la **ricchezza dei contenuti**: accrescere la certezza giuridica ed economica per incoraggiare gli investimenti in nuovi servizi e i contenuti on-line;

c) l'**interoperabilità**: migliorare le apparecchiature e le piattaforme in grado di “comunicare tra di loro” e i servizi in grado di migrare da una piattaforma all'altra; (qui si sta parlando dell'intero sistema ICT, ma risulta evidente che il concetto di interoperabilità ha ricadute enormi nell'ambito della pubblica amministrazione e richiede una visione d'insieme, che come vedremo più avanti, nel sistema istituzionale italiano non si è ancora affermata);

d) la **sicurezza**: rendere internet più sicura dinanzi alle frodi, ai contenuti dannosi e ai problemi tecnologici per accrescere la fiducia degli investitori e dei consumatori.

Si tratta di sfide che, per quanto riguarda in particolare il terreno dell'e-government, presuppongono una prioritaria attenzione alla nuova dotazione infrastrutturale con particolare riferimento alla possibilità di erogare la fornitura di servizi in banda larga, più veloci, innovativi e soprattutto diffusi territorialmente...

TRA CONTRADDIZIONI E COERENZE

Nel proseguire la stesura di queste note ci è sorto un grande interrogativo provocato dall'osservazione della situazione paradossale sotto la lente dell'analisi retrospettiva della recente vicenda europea, ovvero dal verificare lo scarto esistente tra il carattere illuminato, ottimistico e realistico degli orientamenti progettuali comunitari finora esaminati, chiaramente traggurdati ad un “futuro già iniziato” in materia di ICT, e le ben conosciute presenti difficoltà contemporaneamente incontrate dai tentativi, attraverso il **Consiglio di Laeken e la Convenzione successiva**, di dare una prospettiva all'Unione con la **Costituzione europea**, purtroppo non decollata.

E la risposta a tale interrogativo ritorna su un argomento da sempre all'ordine del giorno: la contraddizione di un'Europa potenza economica e nano politico, dotata di una struttura tecnocratica

in grado di far avanzare le forze del mercato, ma priva di una leadership adeguata alle esigenze di una **governance continentale**...

Ma tornando sui passi del nostro discorso possiamo anche notare che, pur dovendo affrontare i contraccolpi del fallimento costituzionale e le (conseguenti) ristrettezze di un Bilancio UE su cui si sono scaricate le tensioni e la mancanza di progettualità istituzionale, i programmi e le scelte strategiche di in materia di ICT e e-government hanno mantenuto una “linea di galleggiamento” e di continuità importanti.

Se ne può trovare un riscontro concreto nella destinazione di una quota delle risorse del **Bilancio comunitario 2007-2013**; va segnalato in particolare che uno dei tre programmi specifici, considerati “pilastri” del **PIC (Programma Quadro per l’Innovazione e la Competitività)** è denominato “*ICT Policy Support*” e riguarda in gran parte l’attuazione di i2010.

Esso si propone di dare continuità agli obiettivi di programmi precedenti finalizzati:

- *al sostegno delle attività di regolazione e ricerca della Commissione, particolarmente sui nuovi mercati della convergenza digitale;*
- *la sperimentazione e diffusione dei servizi elettronici su scala europea sia pubblici che privati;*
- *lo sviluppo di approcci innovativi per aumentare l’inclusione e la qualità della vita e l’erogazione dei servizi pubblici.*

E proseguendo sulla linea dell’approccio ottimistico, un’altra considerazione incoraggiante che può essere formulata è la seguente: diversamente che per altre policies europee che hanno incontrato nel contesto italiano difficoltà ad essere recepite ed implementate, in questo caso, ovvero dei programmi eEurope e più in generale dei provvedimenti per lo sviluppo di una società dell’informazione basata sulle TIC, le ricadute positive sul piano nazionale sono state abbastanza

tempestive e concrete, con un processo di intensificazione nell'ultimo lustro (è forse il caso di ricordare che il Ministro che ha dato una spinta decisiva – **Stanca** – era un ex manager IBM di altissimo livello!!).

Soffermandoci sulle tappe più recenti, si trovano tracce significative sia dell'adeguamento istituzionale intervenuto sulle questioni dell'innovazione per l'e-government che di una copiosa documentazione utile per monitorare i numerosi aspetti dell'evoluzione intervenuta nella Pubblica amministrazione italiana: mappa dei protagonisti maggiormente impegnati (Ministeri, Enti locali, enti pubblici e privati), tipologia dei progetti, servizi avviati online, trend degli investimenti, ecc..

La Pubblica Amministrazione da cui dipende l'attuazione delle politiche pubbliche e l'efficienza dei servizi resi al cittadino, al nostro sistema sociale ed al nostro sistema produttivo, è attore decisivo e primario di questo processo e la sua qualità ne costituisce un fattore strategico...

Queste sfide impongono una profonda modernizzazione della PA e richiedono l'avvio di una nuova fase di "riforma" amministrativa fondata su una nuova visione in cui i cambiamenti da promuovere nei molteplici settori d'intervento, non siano, nello spazio e nel tempo, oggetto di azioni ideate, progettate e realizzate separatamente. Modifiche normative, cambiamenti organizzativi e gestionali, nuovi processi di produzione di servizi amministrativi preesistenti o a loro volta nuovi, innovazione tecnologica, evoluzione e valorizzazione delle professionalità e delle competenze dei pubblici dipendenti debbono essere oggetto di azioni coordinate e coerenti inquadrate in una unitaria strategia multilivello capace di attivare tutte e, soprattutto, tutte insieme le leve abilitanti necessarie.

Gli obiettivi strategici

Il quadro generale di indirizzi programmatici illustrato, delinea un insieme di grandi ed impegnativi obiettivi strategici; per proiettare il Paese verso questi obiettivi utilizzando a pieno tutte le leve della società dell'informazione e della conoscenza, si assumono in via prioritaria le direttive di intervento di seguito indicate.

1. Migliorare l'efficienza della Pubblica Amministrazione, ottenendo un forte cambiamento organizzativo e gestionale, favorendo il ciclo di **convergenza digitale** fra processi amministrativi , servizi pubblici e nuove tecnologie

2. Realizzare l'interoperabilità e la piena cooperazione fra le amministrazioni sfruttando le tecnologie di collaborazione ed integrazione di processi e la condivisione degli archivi e delle informazioni, per ridurre i tempi e semplificare le procedure

3. Migliorare la trasparenza, il controllo e l'efficacia della spesa pubblica attraverso strumenti che consentano la tracciabilità dei processi, un maggior controllo di gestione e supporti decisionali alla programmazione e alla gestione della finanza pubblica

4. Costruire la cittadinanza digitale, promuovendo *l'e-democracy* e superando il *digital divide* , attraverso lo sviluppo della **banda larga**, la rimozione degli ostacoli all'accesso digitale, e una più qualificata, più ampia e rinnovata offerta di servizi in modalità digitale e remota

5. Adottare un approccio sistemico per la crescita e la misurazione della qualità e dell'efficienza dei processi nella PA, utilizzando le tecnologie di supporto all'organizzazione ed all'introduzione di modelli e processi di monitoraggio e miglioramento della qualità dei servizi, anche con l'introduzione di modelli e tecnologie per la divulgazione, misurazione dell'utilizzo dei servizi e il grado di soddisfazione dei cittadini in relazione a parametri internazionali (*Citizen Relationship Management, Customer Satisfaction, etc.*)

6. Creare un ambiente favorevole alla competitività delle imprese e dare impulso alla **crescita dell'industria ICT**, promuovendo un ruolo di "procurement strategico" da parte della PA, un innalzamento della qualità della domanda di tecnologie e servizi innovativi, incrementando la diffusione e La utilizzazione di soluzioni *Open Source*

7. Rendere l'Italia protagonista del processo di innovazione amministrativa in Europa attraverso una presenza più incisiva del nostro Paese in ambito UE e internazionale, promuovendo la piena presenza italiana nella "*European Information Society – i2010*" ed un permanente flusso di interscambio di esperienze e di buone pratiche

UN PROCESSO STOP AND GO

A fronte degli impegni programmatici definiti va tenuto presente che; stante gli ultimi aggiornamenti sulla spesa che abbiamo potuto visionare, la Legge di bilancio 2006 aveva disposto una consistente riduzione degli stanziamenti sui capitoli di spesa relativi all'informatica di servizio della Pubblica Amministrazione Centrale, pari complessivamente a circa il 35 % rispetto agli stanziamenti disposti per il 2005 sui medesimi capitoli. Lo stanziamento complessivo per il 2006, pari a 480 milioni di euro, rappresenta una riduzione particolarmente significativa, poiché, sulla base dei dati storici, gli stanziamenti di bilancio per la "informatica di servizio" costituiscono circa il 50 % delle risorse finanziarie complessive utilizzate per l'informatizzazione delle PAC.

La riduzione del 2006 rappresenta inoltre una netta cesura rispetto ad un *trend* di finanziamenti per la informatizzazione della Pubblica Amministrazione centrale che, negli ultimi anni, si è attestato sui 730 milioni di euro, salvo che per l'anno 2003

Il quadro finanziario dolente, ovvero il "libro dei sogni" dell'innovazione confrontato impietosamente con le reali disponibilità finanziarie, è una presa di visione necessaria: essa è resa possibile dal lavoro del CNIPA che ha pubblicato recentemente il "Piano triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione 2007-2009".

Vi si afferma che "La riduzione degli stanziamenti è stata consistente rispetto sia alle proposte di spesa formulate dalle amministrazioni nel precedente piano triennale 2006-2008, sia alle somme da queste impegnate nel 2005, ed ha colpito, in particolare, i capitoli dedicati agli investimenti. In sostanza la disponibilità di risorse finanziarie per l'ICT è tornata alle cifre della metà degli anni '90" (!)

Il documento citato presenta un aspetto curioso: contiene infatti, seppur velata dal linguaggio ministeriale, una sorta di querelle sulla mancata implementazione del progetto di innovazione e ciò fa pensare anche all'esproprio di poteri e funzioni subito dal Centro nel corso degli ultimi anni...

Restano comunque estremamente valide e puntuali le argomentazioni usate nel tracciare le “linee generali di indirizzo” che seppur ex-post acquistano la valenza di un promemoria per quello che sarebbe diventato il (non previsto) nuovo e bellicoso Ministro della Pubblica Amministrazione e dell’Innovazione **Renato Brunetta!**

Come non condividere la valutazione sulla tecnologia informatica: che svolge un ruolo fondamentale per migliorare l’efficienza e la capacità operativa della Pubblica Amministrazione, è strumento insostituibile per erogare servizi a cittadini e imprese, è indispensabile per dare attuazione al *Codice dell’Amministrazione Digitale* (vedi il Decreto legislativo 4 aprile 2006 n. 159 che integra il precedente Codice, in vigore dal 1° gennaio 2006 rafforzando ulteriormente il diritto dei cittadini a scambiare comunicazioni mediante posta elettronica con le PA, non più solo con quelle centrali, ma anche quelle locali).

Ancora più “curiosa” è l’affermazione che *“penalizzare lo sviluppo dell’ICT appare perciò una scelta strategicamente non condivisibile”* !

Le linee strategiche 2007-2009 emanate dal CNIPA sono state focalizzate sulle misure da attuare per rispondere alla sfida dell’efficienza operativa, nel quadro non favorevole delle attuali disponibilità di bilancio. Le misure previste sono di tipo strutturale, in grado di apportare benefici duraturi. La prima linea di indirizzo riguarda la razionalizzazione delle risorse tecnologiche, applicative, organizzative disponibili, eliminando sprechi e duplicazioni e accelerando l’adozione di tecnologie innovative, per generare risparmi di spesa.

Alla prosa del CNIPA , per avere una visione realistica e globale del cammino dell’e-government nel nostro Paese, va aggiunta quella contenuta in un altro documento “contemporaneo” (marzo 2007) varato dal Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione e chiamato “**VERSO IL SISTEMA NAZIONALE DI E-GOVERNMENT**”; vi si affronta la revisione del Piano per l’Innovazione, la crescita e l’Occupazione (PICO), ovvero lo strumento per dare attuazione in Italia alla “Strategia di Lisbona” con la razionalizzazione delle 37 misure

inizialmente previste, che vengono razionalizzate ed accorpate in solo undici al fine di realizzare quattro obiettivi considerati prioritari:

- modernizzare la pubblica amministrazione, con particolare attenzione per i cittadini e per le imprese (e-government);
- realizzare progetti di grande innovazione e impatto in aree come la scuola, la sanità, il turismo, l'infomobilità, il riconoscimento elettronico;
- favorire l'innovazione tecnologica del sistema produttivo, con particolare attenzione alle PMI;
- ridurre il digital divide.

Le undici misure definite ed inserite nel nuovo PICO sono riportate sinteticamente nella tabella che segue.

<p>Modernizzazione della PA</p>	<p>1. <i>E-government – miglioramento dell'efficienza della PA</i></p> <p>2. <i>E-government – iniziative di alto impatto</i></p>
<p>Innovazione in settori strategici</p>	<p>3. <i>Piattaforma elettronica per il turismo</i></p> <p>4. <i>ICT e contenuti digitali per le scuole</i></p> <p>5. <i>ICT@Università</i></p> <p>6. <i>Piattaforma nazionale per la Sanità</i></p> <p>7. <i>Piattaforma per l'infomobilità</i></p>

<p>Innovazione del sistema produttivo</p>	<p>8. <i>Azioni per favorire l'innovazione dei processi e dei prodotti, in particolare per le PMI</i></p> <p>9. <i>Piani regionali per rafforzare la competitività industriale locale</i></p>
<p>Riduzione del digital divide</p>	<p>10. <i>Diffusione dell'uso delle ICT</i></p> <p>11. <i>Accesso per tutti all'educazione e alla formazione</i></p>

A questo punto della nostra esposizione, dopo aver indagato da un lato le tappe e le scelte comunitarie e dall'altro delineato l'impostazione programmatica del governo nazionale, diventa opportuno operare una connessione progettuale tra i due livelli della governance delle politiche di innovazione: ciò è reso possibile dall'esame dei contenuti presenti nel **Quadro Strategico Nazionale** (QSN) che costituisce il documento previsto dalla proposta di Regolamento generale sulla politica di coesione comunitaria per il periodo 2007-2013, che l'Italia (come gli altri paesi membri) deve presentare all'Unione Europea, esplicitando le priorità strategiche sulle quali indirizzare le risorse che la politica di coesione ha destinato al nostro Paese, sia nelle aree del Mezzogiorno che in quelle del Centro Nord.

Ovviamente ci interessa focalizzare le scelte prioritarie che il QSN prevede per la società dell'informazione, a partire da una diagnosi della situazione socio-economica generale che individua quattro cause principali per la prolungata stagnazione sociale e di produttività del Paese in:

- La permanente difficoltà dello Stato nell'offrire e promuovere servizi collettivi (per l'istruzione, la salute, la gestione dell'ambiente, la mobilità, l'energia, ecc.) e nel garantire condizioni generali di concorrenza per la loro erogazione;
- Un livello inadeguato di competenze, sia della popolazione adulta, sia dei giovani;
- Una scarsa innovazione imprenditoriale legata a insufficiente concorrenza di molti mercati e a un sistema della ricerca debole;
- Un mercato dei capitali inefficiente, che frena la crescita delle imprese, l'innovazione e la produttività.

Il contributo che il QSN indica per fronteggiare tale situazione deficitaria è rappresentato da dieci priorità tematiche, ciascuna delle quali troverà una traduzione concreta in uno o più obiettivi, generali e/o specifici, correlati alle scelte di programmazione operative affidate alle Regioni ed, in taluni casi, allo Stato centrale.

Ecco di seguito la breve descrizione delle dieci priorità:

- 1) *Miglioramento e valorizzazione delle risorse umane*
- 2) *Ricerca e innovazione per la competitività*
- 3) *Tutela dell'ambiente, della salute e uso sostenibile ed efficiente delle risorse ambientali per lo sviluppo*
- 4) *Valorizzazione delle risorse naturali e culturali per l'attrattività e lo sviluppo*
- 5) *Inclusione sociale e servizi per la qualità della vita e l'attrattività territoriale*
- 6) *Reti e collegamenti per la mobilità*
- 7) *Competitività dei sistemi urbani*
- 8) *Apertura internazionale e attrazione di investimenti, consumi e risorse*
- 9) *Governance, capacità istituzionali e mercati concorrenziali ed efficaci*

Nell'ambito del documento è particolarmente ribadita l'importanza dello sviluppo della società dell'informazione considerata come priorità in sé, da declinare in modo trasversale nelle diverse politiche: le nuove ICT vengono ritenute il valore aggiunto per realizzare programmi di innovazione, di maggiore efficienza, di accessibilità ai servizi e trasparenza amministrativa.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Dopo aver preso visione della molteplicità di soggetti istituzionali operanti nell'arena nazionale delle politiche che si occupano di e-government e innovazione nella pubblica amministrazione e dopo aver esaminato i diversi documenti che consentono di monitorare lo stato dell'arte, si possono formulare alcune considerazioni conclusive e segnalare le questioni su cui si rende necessaria una riflessione che consenta di ricondurle all'interno di una nuova governance.

Le abbiamo suddivise in quattro parti:

- 1) le valutazioni espresse dal Commissario UE Viviane Reding
- 2) il Rapporto CAPGEMINI
- 3) Schede di approfondimento
- 4) L'agenda per il nuovo Governo

1 - E' innanzitutto interessante entrare in presa diretta sulle analisi e le informazioni presentate sulla situazione italiana utilizzando le valutazioni fatte dal Commissario Ue ai Media **Viviane Reding**, la quale in un'intervista recente (Il Sole 24 Ore 19.3.08) ha avuto modo di tracciare un quadro assolutamente aggiornato della nostra realtà nazionale; ne emerge un quadro da cui traiamo le informazioni più pregnanti ai fini di delineare un Piano di interventi (che verosimilmente dovrà

entrare nell'agenda del nuovo Governo ed in particolare del battagliero nuovo Ministro all'Innovazione (Renato Brunetta):

- l'Italia è un paese a due facce; in grado di eccellere in Europa per diffusione di cellulari e di televisione mobile, ma che arranca dietro ai grandi partner comunitari per quanto riguarda la penetrazione della banda larga
- la penetrazione è migliorata, ma rimane al 17 %, sotto la media europea che è del 20 %, mentre gli altri grandi Paesi, come Germania, Francia e Gran Bretagna, stanno ben al di sopra
- nel mobile in Italia c'è un tasso di penetrazione del 148 %, secondo in Europa solo al Lussemburgo; e le tariffe sono basse

Nella stessa intervista è molto interessante rilevare poi la risposta ad una specifica domanda sulle prospettive del mercato europeo delle tlc:

“Dobbiamo essere orgogliosi di un settore che vale 300 miliardi, è pari al 2 % del Pil europeo ed è cresciuto dell'1,9 % l'anno scorso (2007). E' una componente solida dell'economia che ha generato investimenti per 50 miliardi nel 2007, più o meno come gli Stati Uniti o come il Giappone e la Cina assieme (!). Nella banda larga otto Paesi europei hanno una penetrazione più alta degli Stati Uniti e tre sono leader assoluti a livello mondiale: Danimarca, Finlandia e Paesi Bassi”

2 - IL DOCUMENTO-RICERCA CAPGEMINI “ The User Challenge Benchmarking The Supplì Od Ondine Public Services” – 2007 . Capgemini rappresenta il leader mondiale nei settori della Consulenza, dell'Information Technology e dell'Outsourcing, in particolare nell'ambito della Pubblica Amministrazione; per questa ragione la società è stata incaricata dalla Commissione europea di realizzare il monitoraggio sull'attuazione del programma sopracitato

“i2010: una società europea dell’informazione per la crescita e l’occupazione”, lanciato il 1° giugno 2005 per affrontare le principali sfide e cambiamenti nella società dell’informazione e dei media entro il 2010, di cui abbiamo dato conto in precedenza, rilevando come sia abbastanza naturale cogliere il collegamento temporale, ma soprattutto programmatico con la (stessa) scadenza della strategia di Lisbona.

E’ anche incoraggiante constatare (per le prospettive di crescita dell’Europa e del nostro Paese) che così come la “spinta di Lisbona” ha determinato risultati positivi per il miglioramento della capacità competitiva, il Rapporto redatto da Capgemini illustra con dovizie di dati che sono stati fatti passi in avanti per il raggiungimento degli obiettivi formulati per l’*e-government* “i2010”, mirato migliorare la disponibilità dei servizi on-line delle amministrazioni pubbliche.

Va ricordato che Capgemini è alla settima esecuzione della rilevazione, incentrata appunto sull’offerta di servizi pubblici in Europa supportati dall’ICT; per la sua realizzazione vengono usati due indicatori fondamentali: a) il livello di sofisticazione nell’erogazione di servizi pubblici on-line, b) il livello di disponibilità completa on-line dei servizi offerti.

A tal proposito va segnalato che l’approccio metodologico usato nella ricerca costituisce uno strumento di fondamentale importanza non solo per la mappatura quantitativa, ma soprattutto per la valutazione dell’evoluzione qualitativa; il modello interpretativo si basa infatti su cinque livelli di sofisticazione concettuale (nell’analisi delle applicazioni di “amministrazioni in linea”):

- 1) Information
- 2) One way interaction (*downloadable forms*)
- 3) Two way interaction (*elettronic forms*)
- 4) Transaction (*full eletronic case handling*)
- 5) Personalisation (*proactive automated*)

Il dato più significativo, seppur sintetico, che può essere rilevato è rappresentato dal concreto aumento della disponibilità di servizi pubblici completamente on-line passati dal 50 % del 2006 al 58 % nel 2007; la ricerca ci dice inoltre che la qualità dei servizi messi a disposizione dei cittadini è migliorata.

Il documento è naturalmente ampio e completo e consente di operare un rigoroso bench marking per individuare i punti di forza e di debolezza delle politiche nazionali.

Ci soffermiamo sugli elementi che danno il senso e la profondità delle risultanze, anche ai fini dell'aggiornamento dei provvedimenti relativi al necessario aggiornamento della governance.

La ricerca ha messo a punto un quadro conoscitivo imponente analizzando più di 5000 Enti pubblici di 31 Paesi, aggiungendo ai 27 Stati membri dell'Unione europea altri 4 Paesi: Islanda, Norvegia, Svizzera e Turchia.

Ribadito che è stata riscontrata un'evoluzione positiva negli Stati esaminati, è interessante annotare alcuni dati più specifici e caratterizzanti la mappa realizzata:

- innanzitutto emerge che è l'Austria il Paese più avanzato in termini di accessibilità ai servizi di e-Government, raggiungendo il 100 % di adesione ai criteri stabiliti dalla Commissione per l'erogazione dei 20 servizi sottoposti alla rilevazione;
- ci sono poi altri Paesi per i quali viene registrata un rapido adeguamento agli standard definiti dall'UE: vedi per esempio il Portogallo che ha raggiunto gli standard di Malta, Estonia e Slovenia;
- nel contesto generalmente positivo, è utile anche individuare i punti di sofferenza: tra questi va segnalato la differenza esistente tra i servizi completamente disponibili on-line per i cittadini (50 %) e quelli disponibili per le imprese (70 %); il gap del 20 % sta a confermare l'impegno prioritario dell'UE per le esigenze del sistema economico;

- un altro aspetto da segnalare, molto rilevante soprattutto ai fini delle politiche di coesione, è il gap esistente tra i diversi Paesi: è addirittura del 90 % tra il Paese leader, l’Austria, e quelli che occupano gli ultimi posti della classifica;
- tra la molteplicità dei ulteriori molti aspetti monitorati, ne sottolineiamo infine uno che rappresenta un segnale positivo: valutando i Portali nazionali si è riscontrato che rendono disponibili in media il 75 % dei 20 servizi sottoposti a controllo: ciò sta a significare un deciso aumento della trasparenza nel rapporto tra cittadini ed istituzioni.

3 – Relativamente alle schede di approfondimento, abbiamo operato una estrazione di alcuni dati che hanno un “peso” specifico per la ridefinizione delle politiche di intervento.

- Banda larga senza regia

Se le idee sono confuse, l’innovazione tecnologica non può fare miracoli. E’ l’insegnamento che arriva dalla diffusione di collegamenti internet a banda larga. La Commissione europea segnala che l’Italia fa progressi con 17 connessioni ogni 100 abitanti ma resta sotto la media Ue e, soprattutto, è spaccata in due: da un lato le grandi città, che navigano a banda larghissima, dall’altro le aree rurali, aggrappate alla vecchia rete-lumaca. Per recuperare, fortunatamente c’è a disposizione un ventaglio di tecnologie: l’ Adsl2 che sfrutta la rete telefonica in rame; la fibra ottica; i sistemi a radiofrequenza come il wi-fi e il wimax. Senza contare le recenti evoluzioni della telefonia mobile su cui ad esempio 3 Italia, gestore che opera solo nel settore del mobile, intende investire per coprire Comuni che altrimenti viaggerebbero a banda stretta.

Ma di fronte a tanta grazia offerta dalle tecnologie è legittimo chiedersi se non occorra una regia che coordini gli interventi sul territorio....

Estratto da Il Sole 24 Ore del 19 marzo 2008

- Indagine ISTAT 2007 su “Le tecnologie dell’informazione e della comunicazione: disponibilità nelle famiglie e utilizzo degli individui”

In Italia i beni tecnologici più diffusi sono la televisione, presente nel 95,9 % delle famiglie e il cellulare (95,5 %). Seguono il videoregistratore (62 %), il lettore DVD (56 %), il personal computer (47 %) e l’accesso ad Internet (38, 8 %). Tra i beni tecnologici presenti nelle famiglie hanno un certo rilievo anche l’antenna parabolica (28,6 %), il decoder digitale terrestre (19,3 %) e la consolle per videogiochi (17,5 %).

Il documento è una fonte insostituibile di conoscenza su tutte le questioni cruciali per orientare adeguate politiche di intervento:

- *le differenze sociali nel possesso di beni tecnologici*
- *lo svantaggio del Sud*
- *il gap dell’Italia con l’Europa*
- *le forti differenze generazionali*
- *la tipologia delle attività svolte con Internet*
- *il rapporto tra uso del computer e formazione di addestramento*

- Indagine ISTAT 2007 su “L’uso delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione nelle imprese”

A gennaio 2007 la diffusione delle tecnologie di base, come la diffusione del computer, della posta elettronica e la presenza di connessione ad Internet raggiunge, fatta eccezione per alcune attività economiche, incidenze superiori al 90 % sul totale delle imprese informatizzate indipendentemente dalla dimensione delle imprese e dalla loro localizzazione.

Ciò testimonia la rapidità e la diffusione territoriale delle TIC, interpretate dalle Imprese come un fattore essenziale di sviluppo e competitività, e la presenza di una cultura di base il cui spessore ed incidenza nelle politiche gestionali va valutato attraverso l'esame dei diversi indicatori illustrati nel rapporto:

- *utilizzo delle tecnologie di base*
- *integrazione dei processi aziendali di front e back office: applicazione ERP, CRM, fatturazioni elettroniche*
- *servizi on-line utilizzati e offerti*
- *commercio elettronico*
- *competenze ICT: mercato skill, outsourcing, offshoring*

4 - Ad un pool di esperti di **FORUM PA**, coordinato da **C. M. Sismondi** è stato affidato recentemente il compito di realizzare una ricerca condotta per monitorare il processo di informatizzazione in atto nel “pianeta” burocratico-istituzionale nazionale; lo scopo precipuo (e meritevole) era di verificare gli elementi per una razionalizzazione e ricomposizione delle funzioni istituzionali, ovvero per una nuova configurazione della governance dei processi di innovazione nella pubblica amministrazione. Il quadro emerso, anche alla luce della nostra modesta navigazione, è preoccupante, ma non sorprendente:

- *sei ministeri più la Presidenza del Consiglio*
- *quattro tra comitati e commissioni nazionali*
- *due regionali*
- *tre enti pubblici e altre tre aziende speciali*
- *numerose strutture collegate a iniziative territoriali e programmi settoriali*
- *un lungo elenco di dipartimenti e società controllate dai dicasteri*

Tale congerie di organismi costituisce il risultato di una stagione di interventi che, come abbiamo avuto modo di osservare, sono stati (lodevolmente) intensificati negli ultimi anni; ma diversamente a quanto accaduto in altri Paesi europei (vedi Francia, Spagna, Regno Unito...) che hanno optato per la cabina di comando “unica”, nel nostro Paese i Governi succedutisi tra il 2001 e l’inizio del 2008 si sono mossi disarticolando la governance delle politiche di modernizzazione della PA su ben sei strutture.

Nel caso che più ci interessa in questa sede, cioè l’informatizzazione per l’egovernment, la frammentazione a monte ed a valle delle competenze è stata ancora più accentuata.

Dalla fotografia degli esperti di ForumPa emerge quindi un vero e proprio promemoria per il già citato Ministro Brunetta: *l’innovazione della PA è semplicemente impossibile se non si torna a una strategia politica unitaria sostenuta da una continuità nelle scelte e nel flusso di investimenti che deve essere orientato su poche priorità individuate con rigore e trasparenza, su cui operare un serio monitoraggio attraverso efficaci indicatori di risultato!*

Ed a proposito di indicatori è il caso di ricordare che nel **Libro verde sulla spesa pubblica** (“*Spendere meglio: alcune prime indicazioni*”) presentato dal Ministero dell’Economia nel settembre 2007, venivano presentati dati eloquenti: l’indicatore di performance della Pa per l’Italia è fermo a quota 0,52, la Spagna è a 0,77, la Francia a 0,72, il Regno Unito a 1...

COMMENTO FINALE

Abbiamo presuntuosamente parlato di promemoria per il nuovo Ministro; alla luce delle recenti informazioni sulla nuova squadra di governo (che per quanto attiene le problematiche da noi affrontate affida una piena responsabilità al solo Brunetta) possiamo aggiungere che le pre-condizioni istituzionali sono sicuramente favorevoli.

Altro conto è la progettazione concreta del nuovo modello di gestione dei servizi che richiede una struttura organizzativo-amministrativa multilivello, integrata – cooperante – interoperabile ed in possesso di database pubblici che consentano di affrontare pratiche e procedure completamente, dall’inizio alla fine, on-line, con un solo punto di accesso ed una facilità d’uso friendly, ovvero accettabile da cittadini ed imprese.

Purtroppo le cifre ci dicono che gli italiani faticano ad entrare in confidenza con l’e-government e la ragione è ri-conosciuta: soltanto il 2,3 % dei servizi è di tipo transazionale completo (vedi il modello di CAPGEMINI...), in pratica pagare le tasse e le multe, mentre il resto è in maggioranza solo informativo e al più misto.

Ciò significa che, per completare una qualsiasi pratica, ci si può al massimo informare sul web, ma poi bisogna fare la coda (spesso non solo una!) per raccogliere certificati, attestazioni, moduli.

“Il cittadino oggi deve fare da cercatore, monitore, fattorino per conto della Pubblica amministrazione” : probabilmente solo in Italia una tale affermazione dissacratoria poteva essere profferita dal Presidente – **Fabio Pistella** - dell’Ente incaricato di affrontare proprio tale situazione imbarazzante – il CNIPA (Centro Nazionale per l’Informatica nella Pubblica Amministrazione) più volte citato.

Restiamo incerti se cogliere in tale battuta un segno di consapevolezza critica, oppure un’ulteriore conferma dello scarso senso di responsabilità che da più parti viene indicato come il male oscuro che ci allontana dagli standard comunitari di buona gestione della cosa pubblica...

Sommario

INTRODUZIONE	pag. 2
I FONDAMENTI DI UNA STRATEGIA DI SUCCESSO	pag. 5
VERSO eEUROPE 2010	pag. 10
UN MOTORE PER LO SVILUPPO	pag. 15
TRA CONTRADDIZIONI E COERENZE	pag. 17
UN PROCESSO STOP AND GO	pag. 21
CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE	pag. 26
COMMENTO FINALE	pag. 33