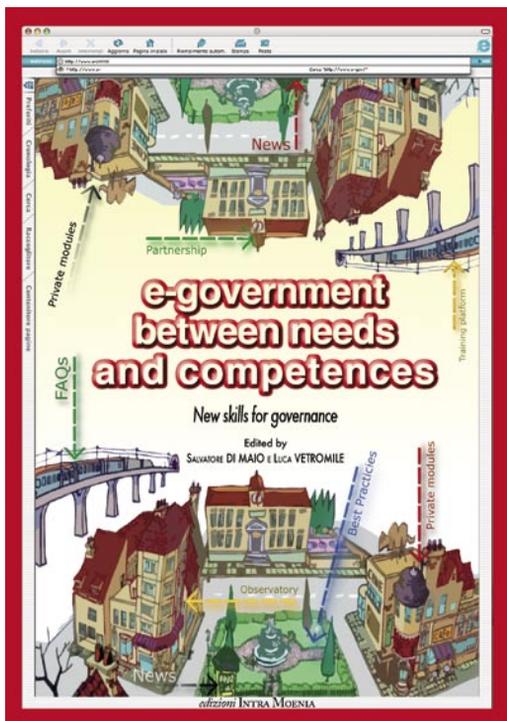


# e-government tra bisogni e competenze

*Nuove professionalità  
al servizio della governance*



Questo allegato è la sintesi della pubblicazione realizzata con il finanziamento della Commissione Europea "e-government between needs and competences"

## PRESENTAZIONE

*Il Programma Leonardo da Vinci è costruito su un binomio a nostro parere vincente: e-government e formazione professionale. L'obiettivo è ambizioso: dar vita a modelli continuamente adeguati ad esigenze e competenze della pubblica amministrazione, per aumentarne qualità e innovazione, modalità, percorsi e risultati della formazione e dell'aggiornamento professionale.*

*Oggi da più parti giungono stimoli e incentivi alla valorizzazione del potenziale umano presente nella Pubblica amministrazione, condizione indispensabile per innalzarne i livelli di qualità ed efficacia e adeguare il servizio pubblico puntando su crescita professionale, riqualificazione delle competenze e delle conoscenze. La Provincia ed il Comune di Napoli sono sensibili ed attenti al tema generale dell'e-government e alle opportunità derivanti dall'uso responsabile delle nuove tecnologie. Siamo convinti che sia necessario migliorare continuamente i processi formativi interni, rapportandoli alla modernizzazione della macchina amministrativa e alle esigenze di snellimento delle procedure. In questo senso, le due Amministrazioni locali di Napoli hanno già realizzato progetti per gestire gli atti amministrativi ed erogare servizi on line ai cittadini, in particolare il **multiproject on e-government** di cui leggerete nel 1° capitolo di questo volume*

*Per implementare e ottimizzare tutto ciò, si è messo a punto un complesso di azioni mirate all'adeguamento dei sistemi amministrativi e al miglior funzionamento dell'apparato istituzionale. Il Programma Leonardo da Vinci rappresenta una di queste azioni, nella convinzione che il ruolo del Comune e della Provincia di Napoli non possa prescindere da un'elevata qualificazione, da un costante aggiornamento del personale e da una fruizione ottimale dei servizi pubblici da parte dei cittadini.*

*I risultati del progetto e-Gov possiedono un ulteriore valore aggiunto rappresentato dalla partnership internazionale che l'ha gestito e che conferisce a tali risultati una dimensione europea e fornendo la possibilità di disseminarne i risultati oltre i confini delle singole città che hanno attivamente partecipato.*

NICOLA ODDATI  
Assessore allo Sviluppo e Cultura  
del Comune di Napoli

GUGLIELMO ALLODI  
Assessore alle Risorse Strategiche,  
Politiche Comunitarie, Programmazione  
Negoziata e Bilancio

---

# • Introduzione •

di **Salvatore Di Maio**

*“Affrontare il problema della carenza di qualifiche nelle tecnologie dell’informazione e della comunicazione nell’UE [...] promuovendo la formazione lungo tutto l’arco della vita e favorendo un più intenso dialogo e una più intensa cooperazione tra parti sociali, istituti d’insegnamento e altri soggetti interessati” (Piano Prodi per l’e-Europe).*

## 1 Bisogni individuati

Uno dei settori più coinvolti in Europa dalle radicali trasformazioni prodotte dal passaggio verso una *Società della Conoscenza* è quello della Comunicazione Pubblica e della Gestione dell’Informazione Pubblica. L’affermazione dei new media e dell’*Information and Communication Technology* ha consentito di aprire nuovi orizzonti nella gestione del rapporto delle Pubbliche Amministrazioni tra loro e con i cittadini e il territorio in genere, creando innovativi modelli di produzione e distribuzione delle informazioni e di fornitura di servizi, ma anche di comunicazione del cittadino con la P.A. e di accesso di questi all’azione politica (*policy-making*) e alla partecipazione democratica (*democracy*). Sono state individuate aree di applicazione della Comunicazione Pubblica che consentono di *valorizzare e comunicare il territorio* (di un continente, di una nazione, di una regione, di una provincia, di un comune). Ma tuttavia la Comunicazione Pubblica all’interno della stessa Pubblica Amministrazione vede fortemente modificate le proprie dinamiche operative. Internet e le tecnologie ad essa collegate (posta elettronica, documento elettronico, firma digitale, forum, chat, videoconferenza, ecc.) stanno operando una modifica sostanziale della Comunicazione Pubblica nella Società dell’Informazione. La crescita della cultura del cittadino nell’uso delle nuove tecnologie sta accelerando questi processi.

È nato l’**e-Government**, l’insieme di metodologie e tecnologie innovative per la Comunicazione Pubblica.

Sicuramente un elemento acceleratore di questo processo di tras-

formazione è stato il risultato del Consiglio Europeo del 23 e 24 marzo 2000. Nel documento finale del Consiglio, l'Unione Europea raccoglie la sfida della *società della conoscenza*. Tra i molti punti di interesse quello che segue ci sembra interessante per illustrare i bisogni che il Progetto e-GoV ha individuato:

“L'Unione europea si trova dinanzi a una svolta epocale risultante dalla globalizzazione e dalle sfide presentate da una nuova economia basata sulla conoscenza. Questi cambiamenti interessano ogni aspetto della vita delle persone e richiedono una trasformazione radicale dell'economia europea. L'Unione deve modellare tali cambiamenti in modo coerente con i propri valori e concetti di società, anche in vista del prossimo allargamento”

Tra i principali risultati che questa politica dell'Unione Europea ha prodotto in questi anni ricordiamo:

il varo del programma eEurope, destinato, tra l'altro, ad indirizzare e sostenere lo sviluppo delle forme di e-government rivolte alla costruzione di una società dell'informazione aperta a tutti i cittadini

il varo del sesto programma quadro FP6, rivolto alla costruzione di uno spazio europeo della ricerca funzionale, tra l'altro, anche alla costruzione di un'Europa del sapere e della conoscenza diffusa.

L'e-Government consente la realizzazione di nuovi servizi, nuovi prodotti, nuovi strumenti di comunicazione “bi-direzionale” e la creazione in tal modo di un canale preferenziale di contatto tra lo Stato e il cittadino, nonché di realizzare uno specifico governo elettronico come componente della più generale azione di gestione della “res” pubblica.

Per comprendere l'ampiezza del contesto dell'e-Government, dal punto di vista tecnologico e applicativo, osserviamo che ogni processo di e-Government presuppone, in generale, diversi tipi d'azione: Azioni infrastrutturali (le Reti Nazionali), Azioni delle amministrazioni centrali (I Portali), Azioni delle regioni e degli enti locali. Attraverso queste azioni l'e-Government può vedere la sua applicazione in diversi settori. Tra questi ricordiamo: l'**Integrazione delle anagrafi**, la **Carta d'Identità Elettronica**, la **Firma Digitale**, la **Gestione Elettronica dei Flussi Documentali**, l'**e-procurement**, l'**e-Learning**, il **Telelavoro**, i **Portali Informativi**, i **Portali per l'erogazione di servizi**

In Italia, in particolare, il quadro normativo, sul quale costruire l'innovazione, anche a seguito della emanazione del Testo Unico sulla documentazione amministrativa, comprende oggi sia leggi miranti alla semplificazione e razionalizzazione delle strutture pubbliche, sia norme inerenti i processi amministrativi (ricordiamo ad esempio le Leggi “Bassanini”).

Il Piano d'azione del Governo a favore dell'e-Government attualmente operativo in Italia intende indirizzare un insieme di iniziative che riguardano le infrastrutture, gli strumenti di servizio, i sistemi di erogazione, i contenuti, la gestione del cambiamento e l'adeguamento del quadro normativo, finalizzate a favorire il cambiamento in atto della Pubblica Amministrazione, attraverso l'utilizzo dell'ICT. Le sue Finalità sono:

azioni dirette ad informatizzare la erogazione dei servizi ai cittadini e alle imprese che spesso implicano una integrazione tra i servizi di diverse amministrazioni;

azioni dirette a consentire l'accesso telematico degli utilizzatori finali ai servizi della pubblica amministrazione e alle sue informazioni.

E, in conseguenza ed a supporto delle azioni sopra indicate:

azioni di informatizzazione dirette a migliorare l'efficienza operativa interna delle singole amministrazioni

In questo disegno il cittadino/impresa potrà ottenere ogni servizio pubblico, cui ha titolo, rivolgendosi ad una qualsiasi amministrazione di front-office abilitata al servizio, indipendentemente da ogni vincolo di competenza territoriale o di residenza.

*Pisa Beatrice Magnolfi, Sottosegretario all'Innovazione, intervenendo alla Conferenza 'TALeP – Tecnologie per l'eParticipation: freno o opportunità per la partecipazione democratica?' ha tra l'altro recentemente sostenuto:*

*“Di fronte alla crisi della politica e delle forme di rappresentanza tradizionali che stiamo vivendo, è necessario individuare nuove modalità di partecipazione dei cittadini alla vita pubblica”, Internet, con il proprio potenziale democratico espresso ‘dal basso’, rappresenta al tempo stesso uno strumento e un modello utile per definire e attivare nuove forme di relazione tra i cittadini e i loro rappresentanti. L' e-Participation è quindi, nella società delle reti, una dimensione necessaria della nuova cittadinanza digitale: come tale deve essere sviluppata e sostenuta dalle amministrazioni pubbliche.*

*“ Le tecnologie digitali e la rete hanno anche un altro valore: rappresentano, insieme al quadro normativo e alla cultura dell'innovazione una delle leve strategiche necessarie per il cambiamento della pubblica amministrazione. In particolare la vocazione democratica e inclusiva di internet è un elemento che il settore pubblico non può ignorare: deve invece comprenderlo e utilizzarlo per migliorare, nel complesso, la qualità democratica del Paese”.*

*“La rete, però, non può essere un nuovo veicolo per i vecchi modi di*

*concepire l'organizzazione ed il rapporto con i diversi interlocutori", "Le pubbliche amministrazioni devono cominciare a 'pensare con internet', adottare una 'sintassi digitale', immettere in rete contenuti e servizi realmente in grado di coglierne tutte le opportunità e dare maggiore voce ai cittadini. La presenza in rete degli enti pubblici deve avere come criterio guida la centralità dell'utente".*

*Il Sottosegretario all'Innovazione non ha nascosto le difficoltà esistenti: "questa dimensione democratica e partecipativa della rete è ostacolata da diversi tipi di divario: infrastrutturale innanzitutto, perché esiste un'Italia di serie A – meno di otto milioni di persone che hanno accesso alla banda larga – e un'Italia di serie B, che ne è tagliata fuori. Poi c'è anche quello, ben noto, di carattere sociale e generazionale, che vede escluse tutte quelle fasce della popolazione con bassa scolarizzazione e reddito o coloro che sono fuori dal mondo del lavoro. Ma esiste anche un divario determinato dalla scarsa usabilità dei servizi offerti in rete dalle amministrazioni: occorre anche insegnare alle macchine a dialogare con gli utenti, non solo viceversa". Per Beatrice Magnolfi "Su questo fronte si può fare molto, a cominciare, ad esempio, da una maggiore offerta di servizi di migliore qualità; più facili da usare, con informazioni semplici e comprensibili, e magari anche progettati sulla base di indicazioni e feedback costanti da parte degli utenti".*

Anche a livello internazionale le azioni per favorire l'accesso di tutte le Pubbliche Amministrazioni all'e-Government sono ormai numerose. Ricordiamo alcune delle iniziative e delle strutture che nel mondo operano a sostegno dell'e-Government (e che ne dimostrano l'importanza che sta assumendo a livello mondiale):

Le Nazioni hanno definito specifici programmi di sostegno per l'e-Government e in particolare per i paesi in via di sviluppo come ad esempio un Programma di Sviluppo delle Nazioni Unite (**UNDP**) con diverse sezioni relative alla *Good Governance* e all'ICT. Esiste uno specifico spazio nell'"Online Network in Public Administration and Finance" delle Nazioni Unite (**UNPAN**) dedicato all'e-Government.

La **Banca Mondiale** sostiene specifiche azioni sull'e-Government nei paesi in via di sviluppo, ad esempio attraverso il programma **infoDev** che è un programma globale di finanziamenti (*grants*) per promuovere progetti innovativi basati sull'uso delle ICT per lo sviluppo economico e sociali nei Paesi in via di sviluppo

Ma per la "riduzione del *Digital Divide*", vale a dire il gap tecnologico che divide in modo profondo i paesi industrializzati da quelli in via di svi-

luppo, sono state effettuate numerose azioni a livello mondiale e prese numerose decisioni. Ad esempio: al **Summit di Kyushu-Okinawa** (nel luglio del Luglio 2000) è stata adottata la *Carta di Okinawa sulla società globale dell'informazione (IT Charter)*, nella quale i paesi G8 hanno deciso di creare una *Digital Opportunity Taskforce (DOT Force)* la cui responsabilità per sviluppare le iniziative di sostegno sull'e-Government fu stata affidata all'Italia.

Ma ancora, su richiesta dell'ECOSOC (*United Nations Economic and Social Council*), il Segretario Generale dell'ONU ha creato la **ICT Task Force**, finalizzata alla riduzione del digital divide utilizzando l'ICT.

Anche molte industrie ICT operano iniziative significative, creando specifici settori al proprio interno dedicati all'eGovernment. Ricordiamo, ad esempio: l'Institute for Electronic Government (IEG) della IBM che pubblica sulla relazione che lega: politiche pubbliche ed uso delle ICT, sviluppo economico ed istruzione, servizi on-line per cittadini ed imprese ed e-democracy, o il settore e-Government dell' Hewlett-Packard che è stata una degli sponsoro dell'**European eGovernment Conference 2003** (tenuta a Luglio sul Lago di Como).

A fronte di questa dinamica evoluzione del settore dell'e-Government, molte Pubbliche Amministrazioni europee non si rilevano pronte: e anche tra gli stessi paesi partner del progetto – Italia, Spagna, Irlanda, Grecia, Romania – con differenze interne magari anche sostanziali, le amministrazioni spesso vedono ancora queste innovazioni più come “complicazione” al normale svolgimento dell'attività di comunicazione con il cittadino e di gestione delle informazioni pubbliche. Altre ignorano le potenzialità di un uso ampio di tutte le componenti dell'ICT (che descriveremo anche tra breve) e vedono la comunicazione pubblica innovativa solo come strumento di comunicazione a senso unico della P.A. verso il territorio. L'e-Government si riduce, spesso, alla sola realizzazione di un Sito Internet Informativo neanche troppo “manutenuto”; e questo è vero particolarmente per le Pubbliche Amministrazioni Locali. Eppure proprio queste ultime potrebbero avere da questa risorsa una forte valorizzazione e un significativo miglioramento del rapporto tra esse e con il territorio, ma anche per la valorizzazione del territorio stesso, in una dimensione non più locale, ma transnazionale.

Poche amministrazioni pubbliche sono pronte a cogliere la sfida dei cambiamenti tecnologici e di comunicazione ma incontrano difficoltà ad adeguare la propria struttura comunicativa e la propria organizzazione ai nuovi modelli e ai nuovi mezzi di comunicazione.

Però anche per quelle pronte all'innovazione la forte dinamicità delle trasformazioni crea a volte difficoltà di adeguamento. La rapidità del cambiamento rischia di ridurre l'e-Government alla stregua della costruzione del Sito Web dell'Amministrazione. Invece, è necessario che le P.A. europee sappiano ideare, progettare, sostenere la realizzazione, di ricchi strumenti per l'e-Government che siano in grado di parlare ai cittadini europei, di pubblicizzare e valorizzare il territorio, di sostenere i bisogni di informazioni del cittadino, di arricchire le opportunità offerte alla stessa Amministrazione per svolgere i propri compiti istituzionali. Ma questo significa superare i gap di competenze e conoscenze delle risorse umane operanti nelle PP.AA., in particolare, dei dirigenti e dei decisori.

Analoga esigenza esiste nel mondo delle imprese europee che operano nella ideazione, progettazione e realizzazione dei siti e dei portali Internet e dei sistemi Intranet ed Extranet di tipo client-server. In queste aree le competenze relative alla Comunicazione Pubblica su Rete vanno sempre più specializzandosi. Ciò significa che anche il settore delle imprese dell'ICT nei paesi rappresentati del progetto, deve acquisire specifiche competenze sull'e-Government.

È necessario, quindi, accrescere l'impegno per la formazione ad ogni livello nel settore della Comunicazione Pubblica innovativa, in particolare, promuovendo una **"cultura digitale"** per tutti e generalizzando adeguati tipi di formazione che comprendano l'aspetto tecnologico e la gestione dei mutamenti, così come sostenuto dall'iniziativa **eLearning** a livello europeo. Inoltre, come dichiara la Commissione Europea in **eEurope**, (eEurope 2002 – Impatto e Priorità, COM(2001)140 definitivo) riguardo alla necessità di operare la transizione alla società della informazione, è indispensabile *"affrontare il problema della carenza di qualifiche nelle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nell'UE [...] promuovendo la formazione lungo tutto l'arco della vita e favorendo un più intenso dialogo e una più intensa cooperazione tra parti sociali, istituti d'insegnamento e altri soggetti interessati"* (Piano Prodi per l'e-Europe).

In questo scenario l'azione di formazione, informazione e orientamento nel settore dell'e-Government diventa un'azione centrale in Europa. L'adeguamento efficace ed efficiente delle Pubbliche Amministrazioni e dei suoi operatori (a tutti i livelli) è possibile solo ampliando le conoscenze e le competenze di tutti gli attori coinvolti, consentendo così di colmare i gap tecnologici, metodologici, produttivi, organizzativi e gestionali che, di fatto, impediscono alle Pubbliche Amministrazioni di

essere realmente attive nell'e-Government sul mercato internazionale. La produzione dei sistemi di e-Government con servizi che permettano supporti efficaci ed efficienti, richiede una ridefinizione delle risorse professionali del settore: alcune competenze risultano oggi obsolete, altre vengono introdotte imponendosi come necessarie, altre ancora subiscono percorsi di riconversione. E' dunque necessario e urgente, per anticipare e favorire la transizione delle P.A. verso l'e-Government, investire nella formazione professionale delle risorse umane e favorire la sinergia tra Pubbliche Amministrazioni, imprese dell'ICT e imprese della Formazione, anche attraverso la costruzione di "spazi comuni di incontro e confronto", come il Progetto intende fare grazie ad un partenariato che comprende enti locali, imprese, agenzie formative.

Ma questo processo formativo in un settore così dinamico e innovativo non può che partire dai *bisogni del discente* ed essere *centrato sul discente*. Infatti solo in questo modo i processi formativi possono essere di natura anche motivazionale, in particolare per i molti soggetti non più abituati ad apprendere e per quelli per i quali i processi di formazione devono essere integrati con i ritmi e i tempi che i discenti posseggono.



---

• 1 •

## **Il progetto**

di Salvatore DI MAIO e Luca VETROMILE

*“Ideare, mettere a punto, sperimentare e validare un complesso ed innovativo modello di formazione professionale aperta e a distanza per il settore dell’e-Government che attraverso la cooperazione di una rete transnazionale di pubbliche amministrazioni, imprese, istituzioni formative, assicuri a tutte le realtà che operano o che vogliono operare nella comunicazione e nella gestione dell’informazione pubblica innovativa, formazione di base e permanente, per l’adeguamento costante ai saperi nuovi e alle nuove competenze, orientando, nello stesso tempo, le competenze delle organizzazioni pubbliche e delle imprese dell’ICT, supportando entrambe nell’intervento nel settore dell’e-Government”.*

---



---

Il progetto **e-Government Village** si inserisce nell'ambito del settore della comunicazione pubblica e della governance che, interessato da importanti cambiamenti determinati dall'avvento della società dell'informazione, richiede forti investimenti tanto sulle risorse umane quanto sulle pubbliche amministrazioni e sulle imprese, in termini di innovazione tecnologica, di evoluzione dei processi produttivi e dei sistemi organizzativi, delle dinamiche e sulle metodologie di comunicazione e di relazione con il territorio e di gestione dei servizi. I principali destinatari del progetto si possono, pertanto, suddividere in tre target differenziati che potranno utilizzare i prodotti finali del progetto e i servizi ad essi connessi con una differenziata potenzialità di approfondimento, in coerenza con le differenti esigenze e aspettative.

Il progetto si rivolge, in particolare:

ai **dipendenti di Pubbliche Amministrazioni** che intendono introdurre o migliorare il proprio rapporto con i cittadini e le imprese al fine di offrire loro migliori e più efficienti servizi e tutto questo all'interno di una società che sempre più è società dell'informazione e della conoscenza.

Per questo gruppo di destinatari il progetto ha sperimentato prodotti e servizi di formazione, informazione e confronto in parte comuni, in parte differenziati per tipologia all'interno del Gruppo stesso.

Elementi comuni dell'offerta saranno:

- addestramento, training e formazione sulla *Governance* nella sua forma più evoluta, in conformità con le esigenze della società dell'informazione (e-Government);
- informazioni, strutturate, sul settore dell'e-Government e sulle opportunità da esso offerte, nonché sulle iniziative e sulle buone prassi a livello europeo;
- spazi virtuali e interattivi per lo scambio di buone prassi e la promozione di cooperazioni tra pubbliche amministrazioni e tra queste ultime e le imprese del settore ICT;

rispetto alle diverse tipologie di ruoli e funzioni, e-GoV potrà offrire i seguenti prodotti e servizi formativi differenziati:

ai **decisori e dipendenti di livello operativo delle Pubbliche Amministrazioni delle Pubbliche Amministrazioni;**

- moduli formativi in e-Learning relativi al tema delle strutture organizzative a supporto dell'e-Government, da utilizzare in processi di apprendimento formale e non formale
- materiali didattici integrativi relativi ai moduli suddetti;

ai **dirigenti/dipendenti di imprese dell'ICT**, in particolare **PMI**, che vogliono operare o che già operano nel settore dell'e-Government.

- Anche a questo gruppo di destinatari il progetto può offrire modelli per prodotti e servizi di formazione, informazioni strutturate, sul settore dell'e-Government e sulle opportunità da esso offerte, nonché sulle iniziative e sulle buone prassi a livello europeo;
- spazi virtuali e interattivi per lo scambio di buone prassi e la promozione di cooperazioni tra imprese dell'ICT e amministrazioni pubbliche.

Ovviamente dei prodotti finali che caratterizzano e-Government Village, in modo più o meno diretto, potranno beneficiare anche gli **operatori delle agenzie formative e di tutte le altre realtà che operano nel settore dell'istruzione e della formazione professionale**, per le quali e-Government Village può rappresentare un modello di formazione volto a concretizzare processi di formazione permanente, lungo tutto l'arco della vita, caratterizzato da strumenti, metodi e materiali specifici e un approccio formativo applicabile in contesti operativi caratterizzati da un continuo mutamento.

Il Progetto ha, in particolare, individuato due principali settori dell'e-Government che hanno una natura trasversale e quindi comprensiva di più aree di applicazione dell'e-Government stesso e che abbiamo precedentemente descritto:

- il settore del **Marketing del Territorio**
- il settore della **Comunicazione finalizzata all'e-Government**

In tali aree e-GoV ritiene che le figure specialistiche innovative di centrale interesse e sulle quali il Progetto intende concentrare la propria attenzione, sono le seguenti (le loro denominazioni sono state introdotte dal Progetto stesso)

- Responsabile di Servizi in e-Government per il Marketing del Territorio;
- Esperto di Comunicazione finalizzata all'e-Government.

L'intero modello di formazione e informazione di e-GoV è costruito con un approccio *centrato sul discente*, cioè un modello nel quale

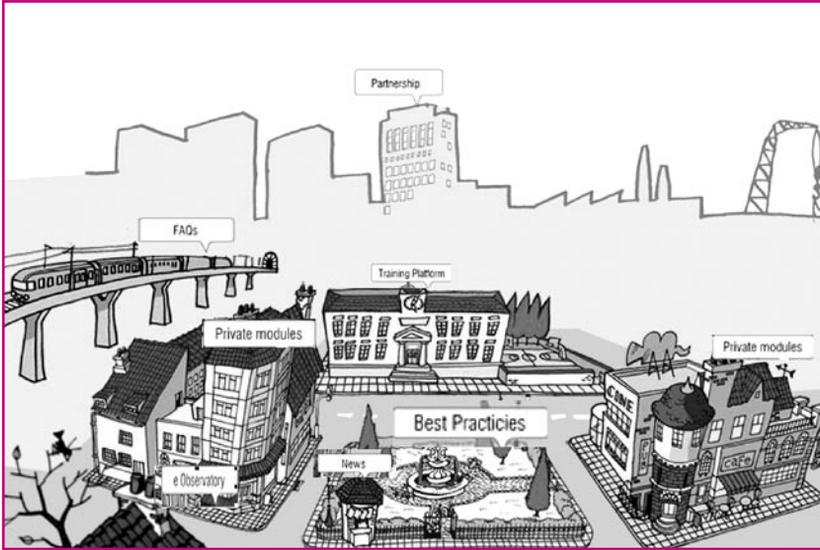
l'intero impianto della formazione formale (costituito dai moduli e dai corsi formativi in e-Learning) e non formale (costituito dagli spazi e dai servizi di confronto e incontro nel settore) è integrato all'interno di un intervento sistemico che da un lato raccoglie i bisogni degli utenti e dall'altro li trasforma in processi formativi ad hoc.

L'intenzione, proprio nell'ottica di creare un sistema formativo che sia capace di modificarsi in modo dinamico e continuo rispetto ai cambiamenti e ai bisogni, è stata di realizzare un Modello nel quale i processi di apprendimento formale non siano distinti da quelli di confronto e incontro, che rappresentano anche altrettanti contesti di apprendimento informale, per cui si è realizzato un punto di incontro dove darsi appuntamento o, più semplicemente, dove stare e osservare (**e-Piazza**).

Uno spazio dove le attività, le idee, i dubbi, le trasformazioni, le scoperte dell'e-Government che l'attraversano, si incontrano e si confrontano, sono rese note e recepibili dalla Pubblica Amministrazione e dalle imprese dell'ICT.

Ecco il ruolo del **Village** (che dà il nome al Progetto) che, durante il percorso, si è trasformato in Piazza, luogo di sintesi in un villaggio troppo grande e dispersivo. Nella Piazza dell'e-Government si produrranno ed erogheranno iniziative di formazione (in e-Learning) e informazioni, anche finalizzate all'orientamento dei pubblici amministratori e di tutti coloro che operano o desiderano operare nel settore dell'e-Government.

## e-government Piazza



## 1.1 e-Piazza

**e-Piazza**, costituirà la *bacheca informativa* e di orientamento al mondo dell'e-government, nonché il punto d'incontro virtuale per individuare e diffondere le *buone prassi* dell'e-government. Al suo interno troveremo l' **e-Gov Observatory**, che conterrà informazioni, ricerche e iniziative relative allo sviluppo di *strategie di comunicazione pubblica nella Società dell'Informazione* e l'**e-Gov Training Area**, attraverso la quale verranno erogati *prodotti e corsi di formazione a distanza* per operatori pubblici e tecnici del settore. (rif. Cap. 4)

e-Piazza assicurerà l'erogazione di servizi informativi e di orientamento relativo al mondo dell'e-government, favorirà la gestione di un punto virtuale di incontro per lo scambio di buone prassi tra Pubbliche amministrazioni nel settore dell'e-government, consentirà la diffusione delle attività di ricerca e analisi compiute dall' Osservatorio sul mondo della Comunicazione Pubblica nella Società dell'Informazione e, infine, realizzerà percorsi formativi a distanza per operatori pubblici e tecnici del settore.

Infine, la sezione **“L'angolo delle buone prassi”** (rif. Cap. 2) intende utilizzare la comunicazione come leva per la disseminazione delle buone pratiche sperimentate nel mondo dell'e-government. Pur presentandosi come un'importante occasione di visibilità per i progetti più innovativi, questo spazio vuole promuovere forme di comunicazione e cooperazione per lo scambio di esperienze.

A tal fine, la sezione è stata strutturata in modo tale da non costituire solo una vetrina di casi di eccellenza, ma sarà uno strumento reale per la diffusione di idee, iniziative, esperienze.

Tutti i progetti saranno inseriti in una banca-dati, potranno essere consultati attraverso un motore di ricerca che consente di filtrare le categorie di interesse (tipologia di Amministrazione, settori e aree di innovazione, ecc.), e per ogni progetto si potranno segnalare la presenza di materiali di approfondimento, strumenti operativi e la disponibilità dell'Amministrazione a realizzare esperienze dirette di contatto e di scambio con altre PA interessate al riuso delle soluzioni di successo o semplicemente ad un momento di confronto.

La struttura della sezione sarà articolata nelle seguenti aree:

un'area introduttiva (HOME) in cui verranno illustrate le finalità della sezione e la tipologia di documenti in esso contenuti;

un'area Segnala un progetto, in cui sarà possibile scaricare un modulo attraverso il quale segnalare un'iniziativa di e-government innovativa da sottoporre alla redazione della sezione perché venga inserita nella banca-dati delle buone prassi;

un'area Ricerca nel DB, costituita essenzialmente da un motore di ricerca (per parole chiave) per la consultazione del DB delle buone pratiche;

un'area Le buone prassi più consultate, con un elenco delle 3/5 buone prassi che hanno registrato il maggior numero di consultazioni;

un'area Forum, finalizzata a favorire un contatto diretto tra gli operatori della PA interessati alle aree applicative dell'e-government più innovative.

Alla e-Piazza si arriva attraverso il portale dedicato [www.egov-net.org](http://www.egov-net.org) attraverso il quale si da conto, inoltre, della vita e delle attività del progetto oltre alla diffusione dei risultati ottenuti (intermedi e finali) e di informazione sulle iniziative internazionali avviate nell'ambito dello stesso

## 1.2 Il Promotore

Non ci soffermeremo qui sull'importante ruolo degli Enti Locali nelle politiche dell'Unione e sulla funzione essenziale che essi svolgono nella realizzazione dei programmi comunitari. su questo aspetto si è efficacemente soffermato il dott. Murdica nella prefazione a questo volume.

Ci preme sottolineare la non casualità dell'azione promossa dal Comune di Napoli.

Per l'Ente Locale napoletano avventurarsi in una sperimentazione come quella oggetto di questa pubblicazione più che un'occasione utile rappresenta la continuità di un percorso iniziato nel 1997 allorché l'Ente avviò la sperimentazione sul "telelavoro" proponendo, nell'ambito dell'Iniziativa Comunitaria ADAPT II, il progetto "Telelavoro e Sviluppo Locale".

La qualità dei risultati di quella sperimentazione, ancora oggi considerata una delle più significative tra quelle realizzate da un Ente Locale sull'intero territorio dell'Unione, ha consentito di sviluppare nuove azioni tese a rispondere alle domande nuove poste dall'ICT su temi come la qualità del lavoro, la partecipazione, della democrazia e soprattutto della capacità di rispondere alle nuove esigenze che, in termini di servizi al cittadino, l'innovazione tecnologica pone alla Pubblica Amministrazione.

Infatti, il Progetto e-GoV utilizza i risultati realizzati dal Progetto TES che dell'ITI "F.GIORDANI" di Napoli realizzò in partenariato con il Comune di Napoli sviluppando, in particolare la infrastruttura tecnologica, il sistema di formazione a distanza sul modello di Centro Teleservizi realizzato, appunto da Telelavoro e Sviluppo Locale.

È opportuno ribadire la natura sperimentale del progetto e-Gov lungi dall'essere l'unica e soprattutto esaustiva. L'aspirazione è riuscire a fornire risposte possibili alle novità che l'ICT introduce nell'azione di governo.

Va qui ricordato che il Comune di Napoli ha già avviato e ormai quasi concluso il **multiprogetto sul e-government** di cui è opportuno in questa sede dare alcune sintetiche informazioni utilizzando la

*"Il multiprogetto, realizzato dall'Amministrazione Comunale quale Ente capofila in collaborazione con la Provincia di Napoli, l'Autorità Portuale, l'Università "Federico II" ed il Comune di Genova, approvato e finanziato dal Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie, si inquadra nello scenario individuato dal "Piano strategico regionale sulla Società dell'Informazione" e gode di cofinanziamenti da parte della Regione Campania.*

*Il progetto, che trova nella cooperazione e nell'interoperabilità tra Enti i suoi principi ispiratori, si articola in diverse iniziative specifiche, tutte ormai già realizzate e pronte a prendere il via entro la prossima primavera.*

*Il Portale Metropolitan Multicanale è un portale che consentirà ai cittadini ed alle imprese dell'area metropolitana di Napoli di accedere a servizi e informazioni di Comune, Provincia, Università "Federico II" e Autorità Portuale attraverso una molteplicità di canali: web, wap, sms, sportelli sottocasa, call center. Oltre 100 servizi tradizionalmente erogati attraverso gli sportelli degli enti diventano oggi accessibili attraverso il web, modificando il rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione locale. Con il Portale Metropolitan Multicanale la Pubblica*

*Amministrazione. sarà a portata di mano, anzi, di mouse: cittadini, turisti e imprese potranno fruire, via internet, dal telefono di casa o con un semplice telefonino cellulare, del nuovo assetto tecnologico della Pubblica Amministrazione: servizi demografici, alla persona, tributari, servizi della Provincia, dell'Università, servizi urbanistici, portuali, di informazione.*

*L'obiettivo di SISDOC (Sistema Documentale Metropolitano) Invece, è quello di realizzare un sistema per la gestione dei flussi documentali che, attraverso l'automatizzazione di alcuni fondamentali processi interni all'Amministrazione, consenta, a livello metropolitano, l'avvio di nuove modalità di cooperazione tra gli Enti territoriali coinvolti nel complesso iter di gestione delle informazioni.*

*La razionalizzazione dei processi di back-office costituisce il presupposto fondamentale per l'erogazione di servizi on-line a cittadini ed imprese. Una serie di applicazioni modulari aggrega tra loro i singoli servizi di protocollo elettronico, posta certificata, flussi documentali interoperabili, atti amministrativi ed edilizia privata. L'innovazione avrà impatto per cittadini e imprese sul versante della comunicazione e dell'interazione con la Pubblica Amministrazione, sia nel breve che nel medio-lungo periodo”.*

Siamo quindi in presenza di una pratica innovativa che il nostro progetto si preoccuperà di rendere “osservabile” nella sua e-piazza a quanti vorranno frequentarla.

### **1.3 la partnership**

Si è già sottolineato il valore che, ad un azione progettuale, aggiunge un partenariato costituito tra strutture pubbliche e private provenienti da diverse realtà sociali, culturali ed economiche. Il partenariato di e-Gov composto da: è stato di per se un valore aggiunto considerato che la sua costituzione è frutto della rete di relazioni che il Comune capofila ha costruito nel corso degli anni attraverso la partecipazione a progetti finanziati dall'UE ma soprattutto come soggetto attivo nel dibattito comunitario sul ruolo delle città nel processo di costruzione dell'Unione.

Una consolidata esperienza che ha consentito una reale cooperazione tra soggetti abituati a confrontarsi e a trarre dalle reciproche esperienze occasione di crescita.

Nei capitoli che seguono, soprattutto nel secondo, la ricerca di comuni approcci e di individuazione di soluzioni sostenibili, quindi val-

ide in modo diffuso. dimostrano quanto tale affermazione sia vera. Il confronto non solo rappresenta una necessità in direzione di una reale Unione ma è senza alcun dubbio il reale valore aggiunto che le opportunità offerte dai programmi finanziati dall'UE offrono ai partecipanti.

La struttura organizzativa definita per la gestione del programma è stata strutturata per work packages, ne sono stati previsti 8, ciascun partner ha assunto la responsabilità di coordinarne uno e per ciascuno è stata richiesta la partecipazione di un membro designato da ciascun partner. La validazione di ogni prodotto realizzato è avvenuta collegialmente nel corso dei vari meeting transnazionali realizzati in ciascuno dei paesi partecipanti.

Con questo approccio si è riusciti a realizzare i prodotti in modo condiviso, nessuna azione è stata svolta senza la partecipazione e condivisione dell'insieme della partnership.

La scelta di verificare e validare ogni singolo prodotto nel corso dei nostri meeting transnazionali si è rivelata efficace e garante della sostenibilità degli stessi, su ciascun dei territori coinvolti e, quindi, considerando l'ampiezza e l'eterogeneità del partenariato, non è azzardato affermare che la sostenibilità si estende all'intero territorio comunitario.

## 1.4 Il Libro

L'idea è raccontare il progetto e i suoi risultati, attraverso una lettura semplice e comprensibile di un complesso percorso che ha coinvolto soggetti di vari paesi (Spagna, Italia, Romania e Grecia) sul tema dell'e-government.

Un obiettivo arduo quello di definire percorsi e soluzioni possibili su questo tema, partendo da realtà tanto diverse per storia, cultura e organizzazione sociale. Un lavoro, però, affascinante che a tratto valore proprio dalle differenze di cui ciascun partner è portatore, garantendo, a nostro avviso, la sostenibilità e possibilità di diffusione dei prodotti realizzati sull'intero territorio comunitario.

questo libro è stato realizzato dai rappresentanti delle organizzazioni che compongono la partnership del Progetto e-GoV e Government Village e i temi affrontati costituiscono l'intero complesso di riflessioni e soluzioni che questa partnership ha prodotto nel corso di questi due anni di faticoso ma appassionato lavoro.

Il Secondo Capitolo **“E-GoV lo scenario di riferimento”** di Laura FRANCESCHETTI parte da un processo condiviso di definizione delle politiche di e-government. Passa poi ad affrontare il progetto e-GoV

Village che concentra la sua attenzione sulle dinamiche di applicazione delle ICT sia nelle strutture e nei processi interni all'organizzazione pubblica (*back office*), quanto sulle attività amministrative che sviluppino interazioni con i cittadini e le imprese (*front office*). L'intento è quello di selezionare, analizzare e promuovere iniziative di governo elettronico orientate ad un maggior coinvolgimento dei cittadini al processo di *decision making* pubblico. Il progetto non solo mette a fuoco la portata innovativa delle nuove tecnologie per il miglioramento della funzione di comunicazione svolta dalle amministrazioni, ma struttura uno strumento per lo scambio delle *good practices* che favorisce la valorizzazione e la diffusione delle esperienze di successo nel settore della comunicazione per l'e-government.

In appendice il *questionario per la selezione delle buone pratiche*.

Il terzo Capitolo dal titolo **“I nuovi skill – metodologia e risultati”** – prodotto a più mani dai partners ANTARES e DIES – descrive processi che confermano l'assunto iniziale: l'egov richiede sia la riconversione di figure professionali esistenti che nuove professionalità direttamente connesse ad esigenze e processi che l' Government richiede.

Si da inoltre conto delle metodologie di ricerca utilizzate e dei risultati ottenuti; ovviamente la scelta di limitare la sperimentazione a due sole figure professionali è strettamente collegata a disponibilità e risorse che il nostro progetto mette a disposizione.

E comunque i risultati conseguiti forniscono, a chi volesse utilizzarli, strumenti e metodi – trasferibili sia nel settore pubblico che nel privato – che agevolano il processo di definizione dei bisogni e delle competenze necessarie per soddisfarli.

In appendice si è comunque aggiunto il *Questionnaire for assessing the technical and professional competencies of the e-government services agent for territorial marketing*

Il quarto Capitolo **“La Piazza e le scelte tecnologiche”** di CTANM – ALLWEB si sofferma sulle scelte tecnologiche adottate e realizzate da e-gov.

Le scelte tecnologiche e la realizzazione degli ambienti, sia del portale che di piattaforma, hanno visto coinvolti, come per qualsiasi altro prodotto progettuale, l'insieme della partnership. Anche in questo caso le differenze hanno tenuto banco. Le scelte hanno tenuto conto non solo dell'efficacia ma anche dell'economicità delle soluzioni adottate, considerandone il possibile uso su territori diversi.

Interessante appaiono i risultati alla luce del fatto che a realizzarli

siano una struttura pubblica insieme ad una privata, un'Università e una impresa ICT.

Ovviamente la vita del progetto ha rappresentato per ciascun partner occasione di scambio e di riflessione sull'argomento e-government.

I contributi finali di questo libro si riferiscono all'esperienza di ciascun partecipante inclusi alcuni giudizi sul valore che l'esperienza stessa ha aggiunto nelle attività istituzionali di ciascuno.



---

• 2 •

## **e-gov: una definizione da condividere**

di Laura FRANCESCHETTI  
Dipartimento Innovazione e Società  
(Sapienza – Università di Roma)





---

## e-Government: una definizione da condividere

**eGov – Village** è un progetto europeo caratterizzato da un network di partner estremamente differenziato non solo per Paesi di provenienza (Italia, Grecia, Romania e Spagna) ma anche per tipologia di attori aderente alla rete. Tra i partner di progetto si contano infatti tanto amministrazioni pubbliche quanto rappresentanti del mondo delle imprese, tanto fornitori di servizi di e-government quanto istituzioni universitarie. Questa diversificazione della rete ha fin da subito evidenziato un'esigenza operativa imprescindibile per realizzare in modo metodologicamente corretto tutte le fasi di lavoro previste nel working plan di progetto. Dal momento che ogni partner rappresentava una diversa interpretazione del processo di e-government, perché ciascuno di essi era al tempo stesso *provider* e/o *user* di diverse esperienze nazionali di applicazione delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (ICT) ai processi di erogazione dei servizi pubblici, non si poteva ignorare la necessità di elaborare una definizione del fenomeno "e-government" che fosse condivisa da tutto il gruppo di progetto.

Fin da subito è stato chiaro che un'univoca accezione del termine non solo non era rintracciabile nella rete di progetto, ma non era universalmente condivisa neanche tra le istituzioni internazionali e nazionali che maggiormente hanno promosso la diffusione di queste nuove modalità di erogazione dei servizi pubblici, né tantomeno tra i maggiori studiosi del fenomeno.

Sono state individuate, di conseguenza, una serie di definizioni di e-government proposte dai diversi attori – istituzionali e non – allo scopo di rilevare, ove possibile, un minimo comun denominatore tra le differenti accezioni.

Secondo alcuni autori, tra cui D. Holmes, l'e-government «è l'uso dell'*Information Technology* per l'erogazione di servizi pubblici con maggiore efficacia, usando un metodo *customer oriented*, più economico e al contempo differente e migliore. Influisce sulle relazioni del singolo ente con gli utenti, con le imprese e con altri enti pubblici oltre che sulle procedure commerciali interne e sui dipendenti» (Holmes 2002, 18).

Partendo da questa definizione spesso le esperienze di e-govern-

ment avviate nei diversi Paesi occidentali sono descritte guardando alle due principali aree di attività della Pubblica Amministrazione come settori distinti. Da un lato viene focalizzata la dinamica di applicazione delle ICT all'area interna delle amministrazioni, ossia quella di *back office*, che comprende tutte le strutture e le operazioni interne all'organizzazione pubblica, che ne supportano i processi principali e che non risultano direttamente accessibili e visibili agli utenti finali, ma sono fondamentali per la produzione dei servizi pubblici. In quest'ambito, l'applicazione delle nuove tecnologie è circoscritto principalmente alle procedure organizzative, ai flussi informativi e ai processi di *decision making*, allo scopo di migliorare e razionalizzare i processi lavorativi delle Pubbliche amministrazioni e sviluppare la cooperazione e il rapporto reciproco. Esempi significativi sono riscontrabili nell'avvento delle prime banche dati negli anni '70, dei personal computer negli anni '80, dei sistemi di *web service* e della posta elettronica negli anni '90 e dei recenti sistemi di *datawarehouse*<sup>2</sup> e di *knowledge management*<sup>3</sup> adottati in alcune organizzazioni pubbliche.

Dall'altro lato, l'attenzione è posta sull'applicazione delle nuove tecnologie a tutte le strutture e le organizzazioni di *front office* della PA, ossia tutte le attività amministrative che sviluppano interazioni con i cittadini e le imprese e con gli altri enti pubblici. In quest'area le nuove tecnologie sembrano raggiungere infatti risultati più evidenti, dal momento che non solo vengono impiegate per aumentare lo scambio di informazioni con il pubblico e per una più efficace erogazione di servizi on line, ma anche per favorire l'integrazione tra le diverse amministrazioni allo scopo di aumentarne l'efficienza, l'efficacia e l'economicità.

Questa definizione, peraltro, pur sottolineando l'importanza di un'attività di erogazione del servizio che sia più attenta ai bisogni del cittadino (*customer oriented*), rimanda comunque ad una visione piuttosto "tecnologica" dell'e-government, che si concretizza essenzialmente nell'enfatizzazione di tutti i processi di digitalizzazione delle procedure della Pubblica Amministrazione.

I cambiamenti indotti dalle nuove tecnologie tuttavia assumono una duplice veste in quanto sono allo stesso tempo i presupposti per l'evoluzione del sistema e i risultati del processo. Costituiscono quindi sia le condizioni per la nascita di un "circolo virtuoso" in cui l'amministrazione pubblica innovando se stessa e il proprio modo di operare diventa attore propulsivo del cambiamento, sia le fasi realizzative di un vasto processo di innovazione avente l'obiettivo di migliorare il governo generale della cosa pubblica.

Per quanto sia comunemente condivisa l'idea che il fenomeno e-government sia un processo di trasformazione della struttura organizzativa del settore pubblico attraverso il quale migliorare i rapporti tra cittadino, impresa e amministrazione, tuttavia come affermano D. Stedman Jones e B. Crowe (2001) «*simply automating existing services is not enough: they and the organisational structures which surround them must be transformed if the full potential of ICT is to be realised. [...] most e-government initiatives have focused on increasing efficiency and on customer responsiveness. [...] e-government is seen as essential to aid business in their interaction with the state*» (p. 11 e sgg.).

Non basta quindi realizzare una mera innovazione tecnologica, ma è necessario un mutamento delle modalità di azione pubblica che si concretizzi nella riformulazione dei processi organizzativi, nello sviluppo delle risorse umane, nell'adeguamento normativo, nella semplificazione delle procedure amministrative e nel riassetto delle autonomie locali nei confronti del sistema centrale. Un'accezione più ampia del termine trascende il precedente contesto amministrativo per enfatizzare invece quello politico, sottolineando la centralità e la strategicità degli attori istituzionali che ne sono coinvolti, l'entità delle ricadute sui cittadini e le dinamiche di partecipazione democratica che rende possibili. Senza sottovalutare, ad ogni modo, la rilevanza delle nuove tecnologie per la promozione della trasparenza dell'attività amministrativa e della diffusione delle informazioni.

Due istituzioni sovranazionali in particolare hanno elaborato documenti centrati su questa diversa definizione del fenomeno.

L'OECD infatti definisce l'e-government come «*the use of information and communication technologies, and particularly Internet, as a tool to achieve better government (improving policy outcomes, quality of services **and enabling greater engagement with citizens**)*» (OECD 2003, 11). Allo stesso modo la Commissione Europea nel Piano d'azione e-Europe 2002 afferma che l'obiettivo principale è «realizzare in Europa l'economia basata sulla conoscenza più dinamica e competitiva del mondo: una Società dell' Informazione, ossia un tipo di struttura sociale ed economica basata prevalentemente sull'utilizzo dell'Information and Communication Technology, da perseguirsi attraverso due strategie: il sostegno e la promozione dell'innovazione e l'inclusione di tutti i cittadini» (Commissione Europea 2000).

In entrambe le definizioni, oltre ad una particolare attenzione alla necessità di migliorare la qualità dei servizi offerti dalle istituzioni pubbliche ai cittadini mediante l'utilizzo delle ICT, viene sottolineato con

forza il bisogno di promuovere questi processi di innovazione per favorire il coinvolgimento dei cittadini nelle attività delle PP.AA.

Per lo sviluppo di un modello di governo digitale del resto non si può sottovalutare il ruolo svolto dai cittadini. La diffusione delle tecnologie digitali tra i cittadini-utenti infatti da una parte ha agevolato l'avvio del processo di ammodernamento culturale all'interno del settore pubblico facilitando l'ingresso delle ICT nei processi lavorativi; dall'altra ha determinato un cambiamento nella domanda dei servizi pubblici facendo in modo che si ponesse maggiore attenzione alla qualità del servizio in termini di tempestività della risposta, facilità di accesso alle informazioni, efficacia ed economicità dell'azione pubblica.

Quando si parla di destinatari dell'attività della pubblica amministrazione, inoltre, non si può trascurare neanche l'apporto proveniente dal mercato. Non tanto in considerazione del fatto che anche gli attori economici (imprese) sono utenti di servizi pubblici e quindi possono svolgere la stessa funzione "di stimolo all'innovazione" svolta dai cittadini, quanto piuttosto in relazione allo sviluppo di nuovi servizi e alla costruzione delle infrastrutture di rete. L'amministrazione pubblica infatti può attraverso appositi interventi normativi contribuire a generare un ambiente favorevole all'investimento privato in modo tale che questi contribuiscano poi ad una maggiore diffusione della rete a banda larga e ad una innovazione nei servizi di telecomunicazione. Gli attori del mercato di conseguenza si trovano nella particolare condizione per cui sono non solo utenti di servizi on line ma anche co-providers dell'amministrazione nella fornitura degli stessi.

Una definizione più esaustiva del processo, a questo punto, sembra essere quella offerta da Calise – De Rosa quando sostengono che l'e-government è «utilizzo delle moderne tecnologie dell'informazione e della comunicazione per favorire il coinvolgimento dei cittadini-utenti nei processi di *decision making*.» (Calise – De Rosa 2003, 259)

In questo senso, il processo di avvicinamento ad una definizione "sintetica" dell'e-government sembra da un lato, procedere lungo la linea delle 4 fasi di evoluzione del processo di implementazione dei piani di e-government, proposta dall'OECD [...]. In particolare si passa:

- da un'iniziale fase di semplice gestione dell'informazione attraverso il web (*Information*),
- alla creazione di interazioni su livelli diversi tra cittadini ed amministrazioni pubbliche e tra le diverse amministrazioni (*Interazione*),
- alla possibilità di ottenere servizi on line (*Transazione*),
- fino alla realizzazione di processi integrati tra le amministrazioni ori-

entati alla produzione di servizi con riduzione di costi e incremento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione pubblica (*Integrazione*).

Dall'altro lato, segue invece il passaggio semantico dall'e-administration (ossia l'utilizzo delle ICT per l'innovazione organizzativa e procedurale all'interno delle PA) all'e-government (che prevede l'applicazione delle Ict per il miglioramento delle relazioni inter-organizzative delle PA e con i loro utenti) per arrivare poi – attraverso una fase di interactive-government (o e-government avanzato) a prevedere un coinvolgimento dei cittadini nella valutazione dei servizi erogati.

Il successivo step è quello che propone quindi una definizione di e-government più vicina al concetto di e-governance, come fa l'OECD in un rapporto del 2001, affermando che «l'e-governance is the public sector's use of the most innovative information and communication technologies, like the internet, to deliver to all citizens improved services, reliable information and greater knowledge in order to facilitate access to the governing process and encourage deeper citizen participation».

Anche il Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie nelle *Linee-guida per il 2° avviso del Piano Nazionale di e-government* ribadisce questa estensione del concetto: «Essere cittadini nella società dell'informazione non significa solo poter accedere ai servizi di una PA più efficiente, capace di disegnare i propri servizi sui bisogni degli utilizzatori (e-government), ma anche di poter partecipare in modo nuovo alla vita delle istituzioni politiche (e-democracy), tenendo conto della trasformazione in atto nelle relazioni fra attori pubblici e privati (processi di governance)»

L'accezione di e-government condivisa nella realizzazione del progetto *e-Government Village*, quindi, è stata la seguente:

*e-governance is the public sector's use of the most innovative information and communication technologies, like the internet, to deliver to all citizens improved services, reliable information and greater knowledge in order to facilitate access to the governing process and encourage deeper and active citizen participation*

Una definizione estesa a quella di e-governance, pertanto, che non solo sembra essere quella più adatta ai nuovi contesti che le PA devono affrontare, caratterizzati da interdipendenze settoriali e territoriali sempre più forti, da maggiori aspettative da parte dei cittadini e quindi da una maggiore cooperazione tra attori pubblici e privati tanto nella definizione delle politiche quanto nell'erogazione dei servizi, ma è apparsa anche quella più adatta a perseguire gli obiettivi strategici del progetto stesso.

## Note

<sup>1</sup> Conferenza "TALeP – Tecnologie per L'eParticipation: freno o opportunità per la partecipazione democratica? - Pisa 27/28 novembre 2006 – Organizzata dall'Istituto di Linguistica Computazionale del CNR

<sup>2</sup> Il sistema di *datawarehouse* è un "magazzino dati" che contiene l'informazione estratta da altri sistemi dell'azienda che viene così resa disponibile agli utenti aziendali. Si tratta di una sorta di banca dati di secondo livello, per la cui costruzione non è necessario disattivare o ricostruire le banche dati esistenti, ma semplicemente interconnetterle in modo tale che le informazioni possano essere prelevate, "normalizzate" secondo criteri condivisi e rese disponibili attraverso una struttura in grado di integrarle.

<sup>3</sup> Il *knowledge management* – naturale complemento del *datawarehouse* – si fonda sulla concezione per cui l'efficienza aziendale è direttamente proporzionale alla quantità di conoscenza a disposizione e concerne nell'attività di creazione, organizzazione e diffusione di conoscenza, con il supporto delle tecnologie, allo scopo di migliorare i processi lavorativi e decisionali dell'azienda stessa.

### e-gov e-government village

è un progetto che è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea. Questa pubblicazione (comunicazione) riflette unicamente le opinioni degli autori e la commissione non può essere considerata responsabile per qualsiasi uso possa essere fatto dalle informazioni in esse contenute.