

Maria Adelasia Divona
Dottoranda in Sociologia,
Territorio e Sviluppo rurale
nell'Università di Palermo

E-government

Tramite l'avvento dell'*e-government*, che rappresenta una fase del cambiamento che sta investendo la società dell'informazione, le istituzioni possono promuovere una società più inclusiva e coesa.

Uno degli intenti dell'*e-government* è quello di usare le tecnologie dell'informazione allo scopo di costruire una democrazia con migliori *standard* qualitativi, in modo tale da permettere al cittadino di intervenire nei processi decisionali delle amministrazioni. L'*e-government* costituisce uno dei possibili sviluppi delle forme di governo: in primo luogo consente l'apertura delle amministrazioni nei confronti dei cittadini in un linguaggio comprensibile e (potenzialmente) accessibile a tutti, aumentando così la fiducia nelle istituzioni. Esso favorisce poi l'avvicinamento del cittadino alle istituzioni e la sua partecipazione al processo politico-decisionale (attraverso questionari *on-line*, *forum*, voto elettronico, ecc.). Infine, aumenta la responsabilità di amministratori e politici nei confronti della cittadinanza, che può controllare in maniera costante il loro operato, incrementando così l'efficacia delle decisioni prese.

Alcune definizioni di e-government

La Banca Mondiale definisce l'*e-government* come l'uso della tecnologia del-

l'informazione da parte delle istituzioni per trasformare le relazioni con i cittadini (G2C, *government to consumer*), con le imprese (G2B, *government to business*) e le altre agenzie di governo (G2G, *government to government*), allo scopo di fornire migliori servizi alla comunità e interagire col mondo economico. L'intento è quello di portare il servizio pubblico fuori dagli uffici dove solitamente si svolge l'interazione istituzione-cittadino, mettendo i centri di servizio alla portata degli interessati 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Questa definizione evidenzia come il cambiamento debba essere attuato in funzione del destinatario, piuttosto che dell'istituzione che eroga il servizio.

Secondo l'OCSE, invece, l'*e-government* non è altro che l'uso delle tecnologie di comunicazione telematiche (ICT: *Information Communication Technologies*) per agevolare il Governo nel raggiungimento dei propri obiettivi, per migliorare la fornitura dei servizi e per aumentare il coinvolgimento dei cittadini. In sostanza, l'attenzione è posta più sul perfezionamento dell'azione di Governo favorendo una collaborazione istituzionale tra i vari rami dell'amministrazione per condividere i problemi e trovarne la soluzione, e rafforzando i rapporti con gli utenti. In que-

st'ottica, il cambiamento va attuato con l'obiettivo principale di un miglioramento dell'amministrazione che favorisce, in seconda battuta, una maggiore attenzione nei confronti del cittadino.

Anche l'Unione Europea fornisce una definizione con un carattere propriamente istituzionale: l'*e-government* è identificato con l'uso delle ICT nella pubblica amministrazione che, assieme al cambiamento organizzativo, tende al miglioramento del servizio pubblico, dei processi democratici, e al sostegno delle politiche pubbliche. L'attenzione è posta sulla possibilità di svolgere i propri compiti in maniera più efficace, consentendo l'apertura del settore pubblico verso i cittadini e il loro coinvolgimento, valorizzando i soldi dei contribuenti e riducendo i tempi e gli errori della burocrazia.

Queste due ultime definizioni, attribuendo all'*e-government* più che altro una funzione strumentale all'attività amministrativa, trascurano la novità di questa rivoluzione tecnologica, cioè il sostegno di una nuova dimensione del governo democratico consistente nell'interazione e nella cooperazione tra pubblico e privato. Lo sviluppo della cittadinanza nella società dell'informazione non si esaurisce nel facile accesso alla pubblica amministrazione attraverso servizi più efficienti disegnati sui bisogni degli utenti, ma si arricchisce di nuove forme di partecipazione alla vita delle istituzioni politiche. Pertanto sarebbe più corretto considerare l'*e-government* dalla duplice prospettiva delle istituzioni e dei cittadini, a patto che i servizi messi a disposizione siano accessibili alla società nel suo complesso.

Benefici dell'*e-government*

Richard Heeks, studioso di questi processi, identifica in particolare tre campi

d'azione dell'*e-government*: a) i processi di governo resi trasparenti e fruibili dagli attori sociali attraverso l'*e-administration* (le reti telematiche possono consentire ai vari livelli dell'amministrazione di comunicare meglio e ai cittadini di informarsi con più facilità su procedure e provvedimenti con vantaggi in termini di pianificazione, controllo e verifica); b) la creazione di nuovi modelli di interconnessione tra cittadini e pubblica amministrazione in funzione dell'*e-citizenship* (ampliando le possibilità che il cittadino ha di dialogare col sistema, per esempio via *e-mail*); c) infine, la promozione dell'interazione con e nella società civile per creare la *e-society* (migliorando attraverso una presa di decisioni più partecipativa, grazie a consultazioni telematiche, i rapporti con la comunità, locale e globale, e il mondo economico). Si può così ridurre la complessità delle amministrazioni pubbliche per riuscire a rispondere a una realtà in mutamento sempre più articolata.

L'OCSE segnala i principali benefici che deriverebbero dall'*e-government*: a) il miglioramento dell'efficienza dei processi interni e dei compiti delle amministrazioni, che potrebbe consentire la condivisione dei dati, la riduzione degli errori e l'aumento della qualità delle informazioni; b) l'attuazione di riforme che adottano la prospettiva dei beneficiari e degli utenti del sistema (attori istituzionali e cittadini) soddisfacendo i criteri di flessibilità, trasparenza, risparmio di tempo e offerta di un servizio personalizzato al cittadino; c) lo snellimento del tradizionale *iter* burocratico che richiede per l'utente lo spostamento da un ufficio all'altro per compiere tutti gli adempimenti; d) il raggiungimento di obiettivi di efficacia ed efficienza nei programmi, grazie all'aumento della produttività degli impiegati e alla ri-

duzione di costi e tempi per l'amministrazione e per i cittadini; e) la modernizzazione del *management* pubblico, reso capace di rispondere meglio alle domande di cambiamento; f) infine, l'aumento della fiducia tra cittadini e amministrazione, fondamentale in termini di democrazia, e la conseguente apertura del processo politico decisionale: in questo modo si rafforzerà la responsabilità del Governo nei confronti dei cittadini, che saranno in grado di monitorare e valutare il funzionamento delle istituzioni. Dall'uso costante e standardizzato delle nuove tecnologie sorgerebbero anche dei benefici indiretti a livello sociale ed economico: il riferimento è all'aumento dell'inclusione di tutti i gruppi sociali grazie alla possibilità di cooperazione con le pubbliche amministrazioni (attraverso *forum*, consultazioni, ecc.), e della competitività economica delle istituzioni incentivata a tutti i livelli di governo attraverso il perseguimento dell'efficienza e della produttività amministrativa.

Barriere all'attuazione dell'e-government

Nella progettazione di un sistema di *e-government* ci sono quattro questioni principali che rischiano di costituire una barriera alla sua attuazione.

La prima riguarda le barriere legislative che impediscono il decollo dei programmi: è necessaria una regolazione normativa che parifichi i procedimenti di *e-government* a quelli tradizionali. In caso contrario, l'investimento di risorse non troverebbe corrispondenza nei risultati, determinando il fallimento dei programmi.

La seconda questione è legata alla precedente: all'attuazione normativa deve corrispondere un investimento in risorse economiche che trovi la sua giustificazio-

Per saperne di più

BANCA MONDIALE, <www.worldbank.org/egov>.

COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE, «Il ruolo dell'e-government per il futuro dell'Europa», in *COM* (2003) 567.

HEEKS R., *Understanding e-governance for development*, Institute for Development Policy and Management, 2001.

MINISTERO PER LE INNOVAZIONI E LE TECNOLOGIE, *Linee guida per la promozione della cittadinanza digitale: e-democracy*, Dipartimento per la Funzione Pubblica e FORMEZ, 2004.

OECD, *The e-government imperative*, OECD E-government Studies, Paris 2003.

RUR - CENSIS, *Le città digitali in Italia 2003-2004. E-government e e-democracy: le sfide per le istituzioni territoriali*, Roma 2004.

<<http://europa.eu.int/idabc/en/home>>, programma europeo per lo sviluppo dell'e-government.

ne nel raggiungimento di risultati valutabili in termini di efficacia e di efficienza sul lungo periodo.

Il terzo punto riguarda l'incertezza dei Governi e delle amministrazioni nell'adozione delle ICT in una fase (storico-tecnologica) in cui esse sono in continua evoluzione e in molti casi non consentono di valutare quali effetti (negativi e positivi) produrranno.

La quarta questione impedisce il godimento dei vantaggi dell'e-government da parte della società nel suo complesso: il *digital divide*. La lotta contro l'impossibilità di accesso alle nuove tecnologie si è sostituita nei Paesi occidentali alla lotta contro l'analfabetismo, mentre in molti

Paesi in via di sviluppo resta ancora irrisolto quest'ultimo problema con la necessità di dover scegliere a quale delle due questioni dare la priorità, considerando anche che più avanza il cambiamento tecnologico, più aumenta il divario tra chi appartiene alla «cittadinanza digitale» e chi non vi appartiene, generando così nuove esclusioni.

Per questo è necessario che i processi di *e-government* siano guidati e governati

dall'alto, da una *leadership* politica che se ne assuma la responsabilità e che traduca la visione del cambiamento tecnologico in una pianificazione efficace, procedendo per piccoli passi che coinvolgano non solo tutte le amministrazioni interessate, ma anche le competenze tecniche adeguate (sia pubbliche, sia del settore privato) e la partecipazione della società civile che sarà il destinatario finale dell'attuazione delle misure di *e-government*.