



Executive summary

Il presente studio sulle attività di eGovernment in Europa, sviluppato all'interno del programma EU INTERREG III C come parte del progetto 4N00841 "**Challenge of eCitizen - Promoting eGovernment Actions in European Cities**", fa riferimento alle quattro aree principali del progetto eCitizen:

- sistemi di eManagement per gli amministratori locali;
- servizi online per il cittadino, basati su applicazioni web-based e in mobilità;
- nuovi servizi di ePartecipation che sfruttino applicazioni di consultazione interattiva;
- aumento della conoscenza delle attività di eGovernment e ePartecipation sviluppate dai cittadini e dalle amministrazioni o sviluppate a livello nazionale, se strettamente collegate alle azioni di e Government a livello regionale.

Gli esempi di migliori pratiche riportati in questo studio provengono da diverse risorse - pagine web di migliori pratiche, resoconti di conferenze, discussioni sviluppate durante le esperienze sul campo, pubblicazioni di ricerca. La lista non può comunque essere esaustiva, vista la quantità di materiale e di relazioni disponibili su questo argomento.

Lo sviluppo in questo particolare campo è molto veloce e in continua e evoluzione. Nonostante questo, si possono individuare alcune linee generali.

Innanzitutto, è chiaro che l'errata convinzione che l'eGovernment (sia a livello locale che non) ruoti principalmente intorno a contenuti tecnologici, ancora prevale. In realtà, lo sviluppo dell'Information Society (intesa sia come eGovernment che come eDemocracy) nasce dal volere politico, da riforme organizzative, adattamenti al contesto legislativo, riorganizzazione dei processi produttivi, etc.

Le questioni sulle tecnologie che sorgono affrontando questo genere di argomento sono al meglio strumentali, e per niente critiche.

Allo stesso modo, dal punto di vista economico, le spese maggiori non sono da attribuire alle tecnologie, ma all'organizzazione, alla rielaborazione dei processi, e all'implementazione degli strumenti necessari.

In secondo luogo, è stato osservato in numerose esperienze che lo sviluppo delle migliori pratiche è strettamente dipendente dalle capacità del *management* dell'organizzazione, sia politico che dirigenziale. Le stesse soluzioni tecnologiche e organizzative, infatti, rilevatesi vincenti in un determinato contesto, possono risultare fallimentari in un altro. Anche comuni limitrofi, che si muovono quindi in una realtà politico-legislativa molto simile, spesso non presentano gli stessi risultati, pur utilizzando le stesse tecnologie. Escludendo altri fattori,

questo fenomeno può trovare una spiegazione solo nella differenza di “*sponsorship*” e di azione politica.

Questi risultati sono stati confermati anche da un’indagine svolta dalla “eGovernance Academy”. L’indagine svolta su amministrazioni locali Estoni, intendeva valutarne lo sviluppo tecnologico, la capacità organizzativa e la volontà di usare e offrire differenti servizi di eGovernance.

È risultato che, nella maggior parte dei casi, l’infrastruttura necessaria, e spesso anche gli strumenti tecnologici più adatti, erano già disponibili. Nonostante questo, In molti casi, l’area manageriale non si rendeva conto che questa infrastruttura necessaria per la comunicazione e la realizzazione dei servizi di eGovernance era già presente (è già largamente utilizzata dai più giovani).

Il successo a livello politico è quindi sempre più legato alle capacità che i dirigenti dimostrano nel saper sfruttare la comunicazione basate su eWorld, conclusione vera non solo nell’ambito estone.

Si evince quindi che non si può contemplare una soluzione tecnologica vincente per un determinato settore pubblico, e applicarla ad un altro. Assertazione valida non solo a livello internazionale, ma anche in un contesto nazionale. Quindi, le soluzioni per ottenere migliori pratiche non possono essere copiate, sebbene debbano essere le esperienze altrui ad ispirare le idee, tenendo ben presente che lo sviluppo tecnologico per realizzarle è spesso solamente una piccola parte del progetto e un punto di secondaria importanza per la buona riuscita dello stesso.

In questo *report* vengono descritti alcuni *trend* di sviluppo. Molte di queste tematiche sono già parte della “lista delle priorità” dell’agenda di EU i2010. Lo sviluppo dell’identificazione elettronica è un chiaro esempio di un argomento su cui molti governi nazionali hanno idee di sviluppo e strategie ben chiare. Prima di prendere decisioni di rilevante importanza strategica, le amministrazioni locali dovrebbero riferirsi a queste linee guida, tenendo in considerazione questi modelli di sviluppo.

Nonostante i limiti di questo studio, sia in termini di tempo che di contenuti, sono stati identificati alcuni punti chiave. Il lettore deve tenere bene a mente che lo scopo del documento è fornire una breve e mirata panoramica di alcuni dei concetti più rilevanti nello sviluppo dell’Information Society e dell’eGovernance nelle amministrazioni locali, e che la parte più rilevante di questo documento è incentrata sui *trends* di sviluppo di determinate idee, piuttosto che sulle soluzioni tecnologiche adatte a realizzarle.

www.baltic.org/ecitizen