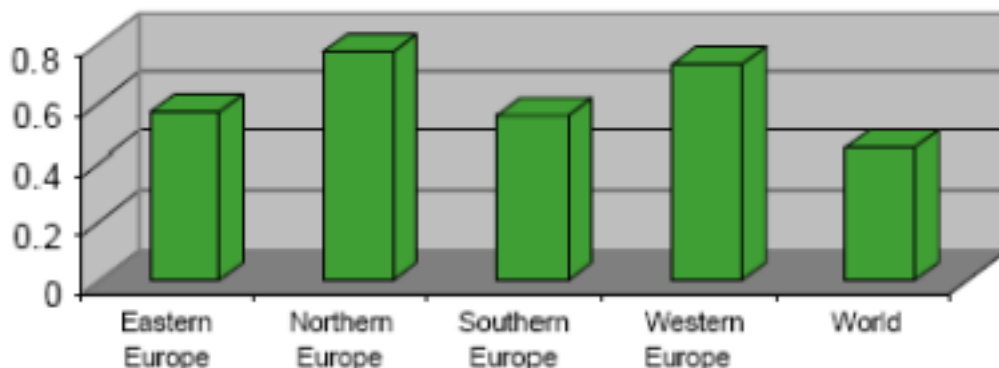


## Una formula di eGov

a cura di Stefano Gorla

L'eGovernment è un termine che può essere definito attraverso una formula, se lo si considera in una visione CITIZENS-CENTRIC, ossia della Pubblica Amministrazione al servizio del cittadino



Diversi articoli su PA.net hanno cercato di connotare le differenti componenti dell'eGov sia dal versante amministrativo che da quello tecnologico. Mi sono chiesto se fosse possibile definire con una formula l'eGov sulla base del criterio "CITIZENS-CENTRIC", vale a dire partendo dal presupposto della **PA al servizio del cittadino**. Uno studio condotto da Dinesh Chandra Misra mi ha consentito di giungere alla proposizione che mi accingo a presentare. Come Misra propone, sono quattro i pilastri dell'eGovernment:

- Governance (G)
- Information Communication Technology (ICT)
- Re-engineering, ossia riprogettazione in termini di efficienza delle procedure amministrative (R)
- E-citizen (EC)

La formula semplicistica che è considerata la "vulgata" più diffusa consiste in una sommatoria:

$$eGov = G + ICT$$

Intendendo le ICT sia come gestione informatizzata offline che online e inserendo nella Governance le riforme amministrative che cercano di rispondere ai bisogni espressi dai cittadini della società della conoscenza. Questa formula, per quanto primitiva, ci consente comunque di affermare che, senza un approccio "Citizen-centric" le politiche dell'amministrazione digitale rischiano di ridursi a tentativi di soluzione del problema dell'obsolescenza tecnologica nella PA. Ma in cosa consiste un approccio "Citizen-centric"? Una PA imparziale, trasparente, efficiente ed efficace è la risposta ormai condivisa dalle democrazie europee. Rendere conto dei risultati coinvolgendo i **cittadini in qualità di stakeholder** è la chiave strategica. (Vedi articolo sul Balanced Scorecard).

La formula andrebbe pertanto ridefinita sotto forma di funzione del modo seguente:

$$eGov = f ( G, ICT, R, EC )$$

L'eGov risulta in funzione di quattro variabili indipendenti che lo determinano contestualmente. Ma

con la funzione così definita ne deriva che l'obiettivo finale dell'eGov è la trasformazione della PA. L'eGov non è pertanto un fine ma un mezzo per raggiungere un fine. Con l'algebra degli insiemi possiamo rappresentare quanto suindicato e vedere che l'eGov si forma dall'intersezione delle 4 variabili specificate. In termini di obiettivo finale la formula diventa:

$$eGov = Gov$$

La gestione congiunta di ICT e delle altre variabili può portare al cambiamento della organizzazione gestionale. Ma la domanda che dobbiamo porci è la seguente: le variabili sono fra loro indipendenti? L'esame dei programmi adottati dai governi europei per raggiungere i2010 (vedi articolo di Stefano Pierini) ci fornisce una risposta negativa. essenziale, infatti, considerare il rapporto tra le innovazioni tecnologiche, la fruibilità dei servizi erogati, la trasparenza amministrativa, il riferimento alla responsabilità dei dirigenti, il riconoscimento e la valorizzazione delle esperienze di eccellenza, la specializzazione delle misure di intervento in base alle dimensioni degli enti e del territorio.

L'**ONU** ha recentemente pubblicato un Survey dedicato: From e-Government to Connected Governance in cui viene tracciato il quadro della situazione a livello mondiale per quanto attiene all'eGov.

L'Onu redige una classifica di **E-Government Readiness**, un criterio multifattore che misura le iniziative di e-government sulla base del soddisfacimento dei bisogni dei cittadini. In tale graduatoria l'Italia si colloca al ventisettesimo posto, superata anche da stati entrati nell'Unione Europea dal 2004. I paesi scandinavi - Svezia, Danimarca, Norvegia - sono invece ai primi tre posti al mondo (mentre nel rapporto 2007 la classifica era guidata dagli Stati Uniti, adesso quarti).  
Figura 1. E-Government Readiness in Europe

L'ONU si spinge anche a dare delle raccomandazioni di carattere **politico** in relazione all'attuazione della democrazia digitale, fondata su trasparenza e conoscenza. In an increasingly digital and interconnected environment, a legislature predicated on openness brings tremendous potential for electronic democracy to raise the overall level of political literacy across the public at large. The impacts here in creating better informed voters, monitors and judges of government actions and choices matter greatly: For the aim, in a democratic society, of the cultivation of judgement in governance should not be the empowering of a political elite, but the strengthening of the competence, maturity and self-governing capabilities of the citizenry (Elkin and Sotan 1999). Indeed, every democrat must hold that in the medium to long run, only the robustness of the judgement capabilities of citizens can guarantee that those of policymakers will be similarly stout. Il rischio è proprio quello che senza la **partecipazione** le ICT, da molti considerate una panacea e per le quali sono stati spesi miliardi di euro, non vengano impiegate e pertanto i cittadini non utilizzino i servizi e le soluzioni progettate. In sostanza è necessario pensare all'e-government in modo articolato e integrato: gli investimenti da attuare devono passare dalle singole iniziative di e-government ad una più integrata strategia di e-governance. Se consideriamo l'**e-partecipation**, intesa come l'utilizzo delle nuove tecnologie da parte delle PA centrali per allargare il coinvolgimento dei cittadini nei processi decisionali pubblici, la classifica è guidata da Stati Uniti, Corea del Sud, Danimarca, Francia e Australia, mentre l'Italia si colloca infatti addirittura al 55esimo posto, dietro Ucraina, Giordania, Vietnam, Bhutan, Cina, Colombia, Mozambico, Bolivia,

Libano, El Salvador, Malta, Costa Rica, Bahrain, Venezuela, Repubblica Dominicana, Arabia Saudita, Botswana, Emirati Arabi, Honduras, Mongolia, Azerbaijan, Egitto, Sud Africa e Cambogia.

A nostra difesa occorre precisare che se l'ONU avesse considerato anche le realtà locali la collocazione dell'Italia sarebbe certamente mutata. Infine, per quanto attiene all'e-democracy, i progressi più rilevanti concernono soprattutto la fornitura di informazioni di pubblico interesse preliminari alla partecipazione dei cittadini alla vita pubblica (e-information). Un minore progresso si è registrato sia per quanto attiene alla fornitura di strumenti di ascolto e dialogo (e-consultation), sia in relazione agli effetti di tali processi sulle azioni governative (e-decision making).

L'integrazione delle variabili indicate all'inizio del presente articolo, ossia partendo dalla loro interdipendenza, ci consente di parlare di eGovernance come vero strumento di realizzazione della good governance. La **good governance** è l'applicazione dei principi di partecipazione, trasparenza, efficienza ed efficacia, unitamente all'individuazione delle responsabilità e degli attori pubblici coinvolti.

Versione originale: <http://www.pubblicaamministrazione.net/e-government/articoli/619/una-formula-di-egov.html>

Copyright 2007 HTML.it | La vendita, il noleggio, il prestito e la diffusione del contenuto di questa pagina sono vietate, tranne nei limiti specificati nella pagina <http://www.pubblicaamministrazione.net/note-legali.html>.