

Nota di sintesi

E-Government Imperative

L'imperativo dell'e-governo

Overview

Italian translation

Le note di sintesi sono degli stralci da pubblicazioni dell'OCSE, disponibili gratuitamente presso la libreria online (www.oecd.org). La presente nota di sintesi non è una traduzione ufficiale dell'OCSE.



ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT

ORGANIZZAZIONE PER LA COOPERAZIONE E LO SVILUPPO ECONOMICO

L'imperativo dell'e-governo: principali conclusioni

Introduzione

**Quale beneficio le
pubbliche
amministrazioni e il
pubblico in generale
possono trarre dall'e-
governo?**

**Quali sono gli ostacoli
allo sviluppo dell'e-
governo?**

**Quali sono i requisiti del
successo dell'attuazione
dell'e-governo ?**

**Quali sono le future
opportunità e le
prossime tappe?**

**Informazioni
complementari**

Lectture suggerite

Come raggiungerci?

Con l'avvento dei computer e, più recentemente dell'Internet, le pressioni sulle amministrazioni che le incitano ad ottenere migliori risultati sono aumentate e mediante l'e-governo, le tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni (TIC) hanno fornito loro la capacità di rispondere a tali attese. Nella presente sintesi, l'e-governo è definito come " l'uso delle TIC e in particolare dell'Internet, quale strumento per realizzare un miglior governo amministrativo". In realtà, l'impatto dell'e-governo a un livello più esteso è una migliore gestione amministrativa - il concetto di **e-governo insiste più sulla componente del governo amministrativo in senso lato che su quella che si riferisce alla "e" di elettronico**. Una migliore amministrazione consente di ottenere migliori risultati in materia di politiche governative, di servizi di più alta qualità e infine, un più grande impegno nei confronti dei cittadini. I governi e le pubbliche amministrazioni saranno, e dovranno continuare ad essere valutati secondo i criteri di successo qui definiti.

Le iniziative in materia d'amministrazione elettronica di adeguare i loro i loro obiettivi per trattare diverse problematiche: come instaurare una più efficace collaborazione fra i vari organi amministrativi per far fronte alla complessità di problemi condivisi? Come aumentare l'attenzione dedicata al pubblico e tessere legami con i partner del settore privato? Per conservare la loro capacità di risposta, le amministrazioni devono rispondere a queste problematiche.

La presente *Sintesi* illustra gli insegnamenti derivati dalle esperienze svolte nei Paesi membri dell'OCSE e suggerisce dieci linee guida per attuare con successo l'e-governo. Essa s'ispira al lavoro del Gruppo di lavoro sull'e-governo e riassume le principali conclusioni del rapporto originale sull'e-governo intitolato "*The e-government imperative*".

LINEE GUIDA PER IL SUCCESSO DELL' E-GOVERNO

Obiettivi e volontà politica

1. Leadership e impegno: per gestire i cambiamenti legati all'amministrazione elettronica sono necessari una leadership e un impegno a livello politico e amministrativo. Potenzialmente, i cambiamenti generano di tensioni ed è perciò indispensabile la presenza di dirigenti che s'impegnano a gestire il cambiamento, a continuare anche quando i benefici tendono a non essere immediati, a reagire quando le cose vanno male e a definire obiettivi e programmi per il futuro.

- 1. Integrazione:** l'e-governo è uno strumento e non è un fine in sé stesso. Esso deve essere integrato nei più ampi obiettivi di politica e di fornitura di servizi, nei processi più ampi di riforma della gestione pubblica e nelle attività più estese della società dell'informazione.

Strutture comuni/ cooperazione

- 2. Collaborazione fra amministrazioni:** l'e-governo è più efficace quando le amministrazioni stabiliscono un rapporto di collaborazione mediante gruppi d'unità amministrative che curano con particolare attenzione i rapporti con il pubblico. I responsabili delle varie unità amministrative devono avere la possibilità di agire in un quadro di strutture comuni per garantire l'interoperabilità, per massimizzare l'efficienza dell'attuazione e per evitare doppioni. Sono necessarie infrastrutture comuni per integrare in un quadro organizzativo le iniziative individuali delle singole unità amministrative. Misure incentivanti possono contribuire ad incoraggiare la collaborazione.
- 3. Finanziamento:** le spese per le TIC, ove opportuno, devono essere trattate come un investimento, in considerazione dei flussi stimati di ritorni. L'e-governo esige un futuro finanziamento caratterizzato da un certo livello di sicurezza per garantire la sostenibilità dei progetti, per evitare lo spreco di risorse e per trarre il massimo vantaggio dagli stanziamenti. Un programma centrale di finanziamento potrebbe incoraggiare l'innovazione e consentire l'attuazione dei principali progetti pilota.

Importanza del cliente

- 4. Accesso:** le amministrazioni devono adottare politiche destinate a migliorare l'accesso ai servizi in linea. I numerosi vantaggi delle informazioni e dei servizi in linea delle amministrazioni non sono riproducibili fuori rete elettronica, rischiando, in assenza di necessari provvedimenti in materia, di escludere i singoli che non hanno la possibilità di utilizzare i servizi in rete elettronica.
- 5. Scelta:** gli utenti devono avere la possibilità di decidere quale metodo d'interazione desiderano scegliere nei loro rapporti con l'amministrazione e l'adozione di servizi in linea non deve perciò condurre ad una limitazione delle scelte. Dovrebbe essere adottato il principio che "non esiste uno sportello sbagliato", quando ci si rivolge all'amministrazione. I servizi amministrativi devono essere mossi dal principio che devono comprendere le esigenze del pubblico.
- 6. Impegno dei cittadini:** le informazioni e i servizi forniti dall'e-governo devono essere d'alta qualità e coinvolgere i cittadini nel processo d'elaborazione delle politiche pubbliche. Le politiche in materia di qualità delle informazioni e i meccanismi di feedback contribuiranno a massimizzare l'utilità delle informazioni fornite e a rafforzare la partecipazione dei cittadini.
- 7. Privacy:** l'e-governo non deve pregiudicare le legittime attese in materia di tutela della privacy e deve essere elaborato in tal modo da tutelare la vita privata dei singoli soggetti.

Responsabilità

- 8. Obbligo di rendicontazione:** l'e-governo può contribuire a "schiodare" le strutture amministrative e politiche e a rafforzare l'obbligo di rendicontazione. Le misure previste per tale obbligo devono consentire una chiara definizione delle responsabilità in termini d'iniziativa e nell'ambito dei progetti condivisi. Il ricorso ai partenariati con il settore privato non deve comportare un indebolimento di tale obbligo.
- 9. Monitoraggio e valutazione:** occorre determinare la domanda, i costi, i vantaggi e le incidenze

dell'e-governo, per mantenere lo slancio che ha mosso il cambiamento. I responsabili dell'attuazione dell'e-governo non possono sperare in un sostegno se non sono in grado di far valere i vantaggi che tale amministrazione può fornire.

Obiettivi e volontà politica

10. **Leadership e impegno:** per gestire i cambiamenti legati all'amministrazione elettronica sono necessari una leadership e un impegno a livello politico e amministrativo. Potenzialmente, i cambiamenti generano di tensioni ed è perciò indispensabile la presenza di dirigenti che s'impegnano a gestire il cambiamento, a continuare anche quando i benefici tendono a non essere immediati, a reagire quando le cose vanno male e a definire obiettivi e programmi per il futuro.
11. **Integrazione:** l'e-governo è uno strumento e non è un fine in sé stesso. Esso deve essere integrato nei più ampi obiettivi di politica e di fornitura di servizi, nei processi più ampi di riforma della gestione pubblica e nelle attività più estese della società dell'informazione.

Strutture comuni/ cooperazione

12. **Collaborazione fra amministrazioni:** l'e-governo è più efficace quando le amministrazioni stabiliscono un rapporto di collaborazione mediante gruppi d'unità amministrative che curano con particolare attenzione i rapporti con il pubblico. I responsabili delle varie unità amministrative devono avere la possibilità di agire in un quadro di strutture comuni per garantire l'interoperabilità, per massimizzare l'efficienza dell'attuazione e per evitare doppioni. Sono necessarie infrastrutture comuni per integrare in un quadro organizzativo le iniziative individuali delle singole unità amministrative. Misure incentivanti possono contribuire ad incoraggiare la collaborazione.
13. **Finanziamento:** le spese per le TIC, ove opportuno, devono essere trattate come un investimento, in considerazione dei flussi stimati di ritorni. L'e-governo esige un futuro finanziamento caratterizzato da un certo livello di sicurezza per garantire la sostenibilità dei progetti, per evitare lo spreco di risorse e per trarre il massimo vantaggio dagli stanziamenti. Un programma centrale di finanziamento potrebbe incoraggiare l'innovazione e consentire l'attuazione dei principali progetti pilota.

Importanza del cliente

14. **Accesso:** le amministrazioni devono adottare politiche destinate a migliorare l'accesso ai servizi in linea. I numerosi vantaggi delle informazioni e dei servizi in linea delle amministrazioni non sono riproducibili fuori rete elettronica, rischiando, in assenza di necessari provvedimenti in materia, di escludere i singoli che non hanno la possibilità di utilizzare i servizi in rete elettronica.
15. **Scelta:** gli utenti devono avere la possibilità di decidere quale metodo d'interazione desiderano scegliere nei loro rapporti con l'amministrazione e l'adozione di servizi in linea non deve perciò condurre ad una limitazione delle scelte. Dovrebbe essere adottato il principio che "non esiste uno sportello sbagliato", quando ci si rivolge all'amministrazione. I servizi amministrativi devono essere mossi dal principio che devono comprendere le esigenze del pubblico.
16. **Impegno dei cittadini:** le informazioni e i servizi forniti dall'e-governo devono essere d'alta qualità e coinvolgere i cittadini nel processo d'elaborazione delle politiche pubbliche. Le politiche in materia di qualità delle informazioni e i meccanismi di feedback contribuiranno a massimizzare l'utilità delle informazioni fornite e a rafforzare la partecipazione dei cittadini.
17. **Privacy:** l'e-governo non deve pregiudicare le legittime attese in materia di tutela della privacy e deve essere elaborato in tal modo da tutelare la vita privata dei singoli soggetti.

Responsabilità

18. **Obbligo di rendicontazione:** l'e-governo può contribuire a "schiudere" le strutture amministrative e politiche e a rafforzare l'obbligo di rendicontazione. Le misure previste per tale obbligo devono consentire una chiara definizione delle responsabilità in termini d'iniziativa e nell'ambito dei progetti condivisi. Il ricorso ai partenariati con il settore privato non deve comportare un indebolimento di tale obbligo.
19. **Monitoraggio e valutazione:** occorre determinare la domanda, i costi, i vantaggi e le incidenze dell'e-governo, per mantenere lo slancio che ha mosso il cambiamento. I responsabili dell'attuazione dell'e-governo non possono sperare in un sostegno se non sono in grado di far valere i vantaggi che tale amministrazione può fornire.

GLI ARGOMENTI A FAVORE DELL'E-GOVERNO

L'e-governo aumenta l'efficacia

Le TIC consentono di compiere in modo più efficace il trattamento di notevoli quantità di fascicoli e delle mansioni amministrative. L'utilizzazione dell'Internet può **generare risparmi** in termini di raccolta e di trasmissione di dati e favorire la fornitura d'informazioni e la comunicazione con il pubblico. In futuro, lo scambio più frequente di dati all'interno delle amministrazioni e fra loro dovrebbe aumentare considerevolmente l'efficienza.

L'e-governo migliora i servizi

Dedicare una particolare attenzione al pubblico è un punto essenziale del programma di riforme dei Paesi Membri. L'efficacia dei servizi offerti dipende dalla comprensione del fabbisogno degli utenti dei servizi amministrativi e i servizi in linea non possono esimersi da tale regola. Preoccuparsi del consumatore significa che l'utente non deve essere obbligato a capire le strutture e le complesse relazioni fra amministrazioni. L'Internet può contribuire a raggiungere tale obiettivo, consentendo alle amministrazioni di presentarsi come un'organizzazione unificata e di fornire **servizi in linea omogenei**. Alla stregua di tutti i servizi, quelli dell'e-governo devono svilupparsi in funzione della domanda e delle peculiarità degli utenti nell'ambito di una strategia globale di fornitura di servizi.

L'e-governo facilita il conseguimento

di specifici risultati...

L'Internet può favorire lo scambio d'informazioni e d'idee tra le parti interessate contribuendo a raggiungere specifici **obiettivi politici**. Per esempio, l'offerta d'informazioni in linea può favorire l'utilizzazione di un programma di educazione o di formazione; lo scambio d'informazioni nel settore della sanità può migliorare l'uso delle risorse disponibili e le cure offerte ai pazienti; la condivisione d'informazioni fra amministrazioni centrali e regionali può facilitare l'attuazione d'interventi nel settore ambientale. Lo scambio d'informazioni su singoli soggetti potrebbe tuttavia far emergere la questione della **tutela della privacy** e potrebbe quindi essere opportuna un'accurata valutazione degli eventuali vantaggi e inconvenienti dell'amministrazione elettronica.

... e può contribuire alla realizzazione di obiettivi generali di politica

L'e-governo contribuisce alla realizzazione di obiettivi di politica economica, in quanto consente: la riduzione della spesa pubblica grazie all'attuazione di più efficaci ed efficienti programmi, l'aumento della produttività delle imprese grazie allo snellimento delle pratiche amministrative e alla promozione della società dell'informazione e dell'industria delle TIC.

L'e-governo può essere un pregevole strumento di riforma

Tutti i governi dei Paesi Membri dell'OCSE fanno fronte alla riforma della gestione pubblica. I nuovi fenomeni – globalizzazione, nuovi requisiti di bilancio, i mutamenti della società e maggiori attese del pubblico – esigono un **processo continuo di riforma**. Le TIC hanno consolidato riforme in numerosi settori.

L'e-governo può contribuire a instaurare un rapporto di fiducia fra amministrazioni e cittadini

Instaurare un rapporto di fiducia fra le amministrazioni e i cittadini è fondamentale per il buon governo. Le TIC possono contribuirvi, facilitando l'impegno del cittadino nel processo di elaborazione delle politiche, incoraggiando l'approccio di un'amministrazione accessibile e responsabile e contribuendo ad evitare la corruzione. Inoltre, le TIC possono aiutare i singoli cittadini ad esprimere la propria opinione in un dibattito generale. Esse possono essere utilizzate per incoraggiare i cittadini a riflettere in modo costruttivo sulle questioni di pubblico interesse, valutando le conseguenze dell'utilizzazione delle tecnologie per **avviare il processo di elaborazione delle politiche**. Sono altresì necessarie misure volte alla qualità dell'informazione e all'obbligo di rendicontazione. Tuttavia, poche persone accettano l'idea che le modifiche in materia d'amministrazione elettronica sostituiscono completamente ai metodi tradizionali di fornitura d'informazioni, di consultazione e di partecipazione pubblica in un prossimo futuro.

OSTACOLI ALL'E-GOVERNO

Ostacoli legislativi e regolamentari possono frenare l'accettazione dell'amministrazione elettronica

Per consentire una larga accettazione dei servizi elettronici, occorre attribuire a questi ultimi lo stesso valore amministrativo delle equivalenti procedure cartacee. Inoltre, le strutture odierne basate sul presupposto che le unità amministrative lavorano in modo isolato (per esempio, gestione del rendimento, obbligo di rendicontazione e divieto di scambiare dati) intralciano la collaborazione. Infine, la tutela del rispetto

della privacy e della sicurezza sono indispensabili allo sviluppo dei servizi in linea.

Un altro problema sorge dalla confusione nelle disposizioni legali applicabili. Sarà forse necessario spiegare con chiarezza ai vari organi amministrativi ciò che sono autorizzati e non sono autorizzati a fare, in particolare nel campo della sicurezza dei dati e delle norme tecniche. Il costo di sviluppo di un progetto concernente l'e-governo con un orientamento sbagliato o che s'ispira a norme inadeguate può rivelarsi proibitivo, in particolare per le piccole antenne amministrative che hanno scarse risorse.

Gli assetti di bilancio possono limitare le iniziative dell'e-governo

In numerosi paesi dell'OCSE, gli attuali **meccanismi di bilancio** hanno un **effetto sfavorevole** sull'e-governo, poiché lo finanziano con mezzi pubblici tradizionali e non considerano gli stanziamenti a favore delle TIC come degli investimenti. Le amministrazioni devono usufruire d'incentivi per progetti inter-amministrazioni e per acquisire i mezzi che consentono di misurare la redditività degli investimenti. Tale obiettivo è conseguibile se l'amministrazione adotta un approccio volto a valutare i vantaggi dell'e-governo e a condividere i risparmi compiuti.

Per finanziare servizi pubblici omogenei con infrastrutture condivise, le regolamentazioni di bilancio devono **facilitare i meccanismi di finanziamento cooperativi**, quali le offerte coordinate di nuovi finanziamenti e la messa in comune di risorse. Inoltre, le spese per le TIC devono essere **considerate come investimenti** che tengono conto dei vantaggi futuri e che offrono determinate garanzie per i finanziamenti futuri. In questo specifico caso, le spese nel settore

delle TIC servirebbero principalmente a mettere a punto soluzioni redditizie.

L'adozione di soluzioni in materia d'e-governo non deve necessariamente adeguarsi al ritmo dei progressi delle tecnologie

Le amministrazioni devono far fronte alla sfida di favorire lo sviluppo dell'amministrazione elettronica mentre esiste una grande incertezza collegata all'andamento delle tecnologie e alle sue conseguenze negative (per esempio, vulnerabilità del sistema e attività illecite). I progressi tecnologici sono molto rapidi ed è difficile anticipare con precisione le loro future incidenze.

Gli approcci più generali che consentono un adeguamento alle nuove tecnologie comprendono: una legislazione neutrale in materia di tecnologia e una regolazione; la flessibilità degli ordinamenti regolamentari e l'adeguamento dell'attuale normativa al mondo elettronico. Essi considerano ugualmente le esigenze di risultati piuttosto che specificazioni tecniche rispetto all'offerta di nuove tecnologie e un crescente orientamento verso una cooperazione internazionale, per armonizzare gli approcci delle questioni transfrontaliere.

Il divario digitale ostacola i vantaggi offerti dall'e-governo

L'accesso in linea ai servizi amministrativi offre vantaggi impossibili da riprodurre senza collegamento alla rete elettronica, come la raccolta d'informazioni, la capacità di ricerca indipendente e la consultazione interattiva sulle politiche. Tuttavia, nei Paesi dell'OCSE, esistono notevoli differenze nei livelli di accesso alle TIC e all'Internet. Globalmente, ai più sfavoriti corrispondono i livelli d'accesso più bassi, mentre la

stessa categoria mostra elevati livelli d'interazione con l'amministrazione. Se i singoli soggetti non hanno accesso ai servizi dell'amministrazione elettronica, essi non potranno approfittare dei suoi vantaggi. Il miglioramento dell'accesso in linea consentirà di accrescere il numero di potenziali utenti dei servizi dell'e-governo. Tale risultato dimostra la pertinenza del proseguimento di politiche volte a ridurre il divario digitale.

**ATTUAZIONE
DELL'AMMINISTRAZIONE
ELETTRONICA**

L'e-governo costringe a riconsiderare gli attuali metodi di lavoro

Occorre integrare le TIC in un insieme di cambiamenti e di riforme intrecciate (in particolare più lavoro in équipe, flessibilità a livello dell'organizzazione del lavoro e della retribuzione e migliore conoscenza delle pratiche gestionali) che rimettono in discussione le attuali strutture di gestione interna. Non esisterà un unico modello di struttura qualificata di amministrazione elettronica. I coordinatori dell'amministrazione elettronica devono utilizzare le TIC come uno strumento atto a facilitare il cambiamento e non dovranno ristrutturare le pubbliche amministrazioni in funzione delle più recenti tecnologie disponibili.

L'e-governo richiede una leadership

La volontà di leadership e l'entusiasmo delle singole persone e delle varie amministrazioni ha consentito molti progressi in materia di e-governo. La volontà di dirigere deve essere mossa da un'idea di progresso, da un impegno e dall'adozione di misure conformi al messaggio ("dirigere con l'esempio"). Agli esordi dell'e-governo, è necessaria la presenza di una guida per spiegare e far accettare i concetti e potenziali vantaggi e per attuare concretamente il progetto.

Nella fase successiva, il ruolo del leader sarà quello di gestire il cambiamento e di sostenere il progetto affinché esso non s'indebolisca, specie quando i vantaggi attesi non emergono rapidamente.

La presenza di una guida è indubbiamente necessaria a tutti i livelli, dal politico all'amministrativo. Il leader politico punta prioritariamente sull'e-governo e orienta la trasformazione collocandola in un assetto più ampio, mentre, nell'ambito delle amministrazioni, i dirigenti aiutano a trasformare obiettivi politici in un programma d'azione.

Servizi amministrativi integrati consentono alle unità amministrative di stabilire un più stretto rapporto di collaborazione

Per fornire servizi amministrativi integrati, occorre che le diverse unità amministrative collaborino strettamente. La loro collaborazione non può limitarsi agli aspetti tecnici e comporta un impegno più accentuato nei confronti degli **utenti che condividono**. Considerando l'accresciuta complessità e i costi più elevati dei servizi, la collaborazione sarà anche mossa dalla necessità d'efficienza. I coordinatori dell'amministrazione elettronica dovranno facilitare la pianificazione di servizi integrati, finanziare progetti catalizzatori, precisare gli accordi concernenti gli scambi di dati e tentare di risolvere le questioni di responsabilità. Occorrerebbe superare gli ostacoli alla cooperazione qualora i metodi di lavoro in vigore fossero un intralcio per la collaborazione fra le unità amministrative interessate.

Tuttavia, i coordinatori devono risolvere un dilemma fondamentale – come possono condividere i sistemi e le informazioni con le unità amministrative mantenendo nello stesso tempo, la responsabilità dei risultati e delle

operazioni? Gli approcci adottati per trattare l'argomento riguardano in particolare la valutazione dei pari, la nozione d'amministrazione integrata, la definizione di norme fisse e di quadri amministrativi, l'interoperabilità, un'infrastruttura comune e la valutazione dei progetti pilota.

I dirigenti amministrativi devono possedere competenze in materia d'amministrazione elettronica

Con l'e-governo, le amministrazioni hanno bisogno di competenze nel campo delle TIC. Le competenze richieste non devono **limitarsi alle conoscenze tecniche**: gli amministratori di alto livello devono possedere anche competenze per intervenire nel processo decisionale specifico alle TIC. Fra le competenze necessarie, si possono citare le conoscenze tecniche di base (conoscenze di base nel settore delle TIC, ma anche conoscenze in materia di gestione delle informazioni e di società dell'informazione). I dirigenti devono essere in grado di dirigere (e non di essere diretti dal) il dipartimento delle tecnologie informatiche della propria amministrazione e dei partner esterni e devono avere la capacità d'integrare la strategia dell'organizzazione in materia di TIC nei loro più ampi obiettivi.

Inoltre, le competenze tradizionali di gestione devono essere aggiornate e consolidate, per affrontare le conseguenze dell'e-governo. Occorrono competenze complementari indispensabili quali la gestione delle performance, i requisiti di responsabilità, la cooperazione e la collaborazione tra dipartimenti e partenariati pubblici e privati. Le amministrazioni devono prendere precisi provvedimenti e garantire le necessarie competenze per impostare un'efficace amministrazione elettronica.

L'e-governo conduce alla creazione di

partenariati fra settore pubblico e settore privato

Quasi tutte le attività dell'amministrazione elettronica comportano l'intervento del settore privato. Le amministrazioni possono in tale modo accedere a competenze e a prodotti, ridurre i rischi, attirare capitali privati e integrare l'offerta di servizi nelle reti del settore privato. Accordi più innovativi, che prevedono rapporti più flessibili e a più lungo termine con i partner che condividono i rischi e i benefici, possono essere utili per far fronte alla costante evoluzione delle tecnologie e delle opportunità offerte. I coordinatori dell'e-governo, in collegamento con i servizi incaricati degli acquisti e le principali agenzie, devono elaborare **un assetto di partenariato fra settore pubblico e privato nel campo dell'e-governo**. Sarebbe pertanto utile procedere a una specifica analisi degli accordi in materia di audit e di responsabilità centrata sulla questione dei partenariati nel settore delle TIC.

L'attuazione dell'e-governo può essere rischiosa, costosa e complessa

L'attuazione dell'amministrazione elettronica può essere rischiosa, costosa e difficile e **porta a modificare le pratiche**. Le prassi oggi adottate tendono a resistere alle pressioni a favore di un cambiamento. Tali reticenze si traducono in opportunità non colte e in spese inutili. Il progresso dell'attuazione dell'amministrazione elettronica è intralciato da una gestione inefficace dei progetti, da insuccessi tecnologici, da problemi che nascono dal principio che "chi si muove per primo è svantaggiato", dalle interruzioni di finanziamento e da requisiti politici irrealistici. Eppure, se i progetti di TIC non si realizzano, i superamenti di costi e le insufficienze nella fornitura dei servizi saranno molto visibili. Inoltre, il passaggio

a servizi mediati dall'Internet fa sorgere interrogativi sul mutamento delle attese del pubblico, sulle accentuate preoccupazioni circa la tutela della privacy e infine sulla frontiera fra settore privato e pubblico.

Il monitoraggio e la valutazione sono essenziali per assicurare l'efficacia dell'amministrazione elettronica

I responsabili dell'attuazione dell'amministrazione elettronica devono determinare le conseguenze e i vantaggi di un programma, per giustificare la continuità del sostegno politico e pubblico. La valutazione deve essere realistica e compiuta in tempi sufficientemente brevi per essere utile ai responsabili delle politiche. Priorità deve essere data alla valutazione della domanda, dei vantaggi e della qualità dei servizi. **La valutazione della domanda è ancora uno dei principali punti deboli** dei programmi dei Paesi dell'OCSE in materia di amministrazione elettronica. Considerando che la complessità e i costi dei servizi aumentano di giorno in giorno, è sempre più necessaria una valutazione di tale domanda, integrata dalle reazioni del pubblico.

PROSPETTIVE E PROSSIME TAPPE

Le amministrazioni sono sollecitate ...

Le nuove tecnologie costringono le amministrazioni ad essere particolarmente attente ai tempi. Alla differenza di altri aspetti dell'amministrazione, le tecnologie si evolvono molto rapidamente e le attrezzature diventano presto obsolete. Le decisioni prese oggi, comportano un impegno delle amministrazioni proiettato verso un mutevole futuro che non si è ancora in grado di comprendere del tutto. Gli errori sono finanziariamente costosi, ma sono particolarmente gravi per la fiducia dei cittadini e delle imprese, le cui

attese sono elevate. In tutti Paesi dell'OCSE, il passaggio a una gestione elettronica fornisce all'amministrazione la possibilità di dimostrare la sua capacità di adeguamento. Lo sviluppo economico in questo mondo concorrenziale e in rapido mutamento sarà intralciato dai ritardi di attuazione delle riforme dell'amministrazione elettronica.

Nello stesso tempo, l'amministrazione tradizionale si adegua lentamente alla rivoluzione dell'informazione e tende a sottovalutarla, considerandola come una delle tante numerose sfide da affrontare.

... e devono reagire, ma con prudenza e usando gli adeguati strumenti

Per prendere le buone decisioni e non lasciarsi distanziare, le amministrazioni devono poter delimitare e risolvere i vari problemi che nascono dal periodo di transizione nel quale il sistema tradizionale d'amministrazione coesiste con quello di gestione amministrativa elettronica. Le amministrazioni devono nello stesso tempo, decidere, orientare e assicurare il monitoraggio della trasformazione dell'amministrazione in un sistema d'amministrazione elettronica. Tale profondo cambiamento delle strutture, dei metodi tradizionali e delle attività amministrative è realizzabile mediante una reale collaborazione fra le varie unità amministrative e fra i vari livelli dell'amministrazione. Il monitoraggio e la valutazione dei risultati saranno strumenti essenziali per i responsabili delle politiche, consentendo a questi ultimi di limitare i margini d'errore nella fase d'attuazione delle future strategie. Infine, la fornitura dei servizi, accuratamente sorvegliata, rappresenta solo una fra le numerose possibilità offerte dall'e-governo. L'uso delle TIC allo scopo di intensificare la partecipazione dei cittadini e delle imprese al processo decisionale deve progredire

contemporaneamente.

Fin quando le varie fasi summenzionate non saranno attuate con successo e gli strumenti necessari non saranno messi a punto, l'e-governo rimarrà un'operazione superficiale e illusoria.

PER ALTRE INFORMAZIONI

Il rapporto integrale da cui è tratta la presente *Sintesi*, sarà pubblicato nel corrente anno e potrà essere acquistato presso la Libreria in linea dell'OCSE (www.oecd.org/bookshop). Il rapporto è stato elaborato a cura del Gruppo di lavoro sull'e-governo, un gruppo costituito da 12 Paesi membri dell'OCSE (Australia, Canada, Corea, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Italia, Giappone, Messico, Paesi Bassi, Stati Uniti). La Sintesi e il Rapporto sono il frutto delle perspicaci consulenze d'esperti nazionali e di responsabili dei centri di governo dei Paesi dell'OCSE che hanno partecipato al Gruppo di esperti sulle relazioni dei governi con i cittadini e la società civile.

Altre informazioni sull'argomento possono essere richieste a Edwin Lau [email:edwin.lau@oecd.org] o a Elizabeth Muller [email:elizabeth.muller@oecd.org]

Per ottenere altre informazioni sul Progetto di Amministrazione Elettronica dell'OCSE, si invita il lettore a scrivere a:

Hélène Gadriot-Renard
[\[email:helene.gadriot-renard@oecd.org\]](mailto:helene.gadriot-renard@oecd.org) o

Christian Vergez [email:
christian.vergez@oecd.org].

La presente *Nota di sintesi* è la traduzione di stralci di una pubblicazione dell'OCSE i cui titoli originali francese e inglese sono i seguenti:

E-Government Imperative

© 2004, OCSE.

La pubblicazione è in vendita presso la sede dell'OCSE a Parigi: 2, rue André-Pascal, 75775 Paris Cedex 16, FRANCE e sul sito www.oecd.org/bookshop/

Le *Note di sintesi* sono disponibili gratuitamente presso la libreria online dell'OCSE sul sito www.oecd.org/bookshop/

Le *Note di sintesi* sono preparate dall'Unità Diritti e Traduzioni, Direzione Affari Pubblici e Comunicazione.

email : rights@oecd.org
Fax: +33 1 45 24 13 91



© OECD 2004

La riproduzione della presente Nota di sintesi è autorizzata sotto riserva della menzione del Copyright OCSE e del Titolo della pubblicazione originale.