



Edizione italiana a cura di ALSI e Tecnoteca  
<http://upgrade.tecnoteca.it>

## L'e-Government e l'Unione Europea di Erkki Liikanen

(Traduzione italiana a cura di Flavio Iodice (ALSI – [www.alsi.it](http://www.alsi.it)) dell'articolo  
e-Government and the European Union  
pubblicato sul Vol. IV, No. 2, Aprile 2003  
della rivista online UPGrade, a cura del CEPIS)

**Riassunto italiano:** In questo discorso, pronunciato nel corso della Internet and the City Conference "Local e-Government in the Information Society" tenutasi a Barcellona il 21 Marzo 2003, Erkki Liikanen, membro della Commissione Europea, responsabile per Impresa e Società dell'Informazione, sviluppa l'idea che l'e-Government è uno strumento e non un obiettivo in se stesso e che esso dovrebbe aiutare, in molti utili modi, ad erogare un miglior governo per i cittadini e per la società nel suo insieme. Egli esamina anche l'importante ruolo in questo campo della Tecnologia dell'Informazione e Comunicazione (ICT).

**Parole chiave:** e-Government, Equità, ICT, Governo Aperto, Cambiamento Organizzativo, Servizi di Qualità.

**Nota dagli Editor di Upgrade:** Le URL che appaiono in questo articolo non erano incluse nel testo del discorso come pubblicato dalla Commissione Europea ma sono state aggiunte per fornire ai nostri lettori utili informazioni di riferimento. Anche l'Abstract e le parole chiave sono stati aggiunti dagli Editor di Upgrade.

**Erkki Liikanen** è membro della Commissione Europea, responsabile per Impresa e Società dell'Informazione, dal settembre 1999. Prima del suo attuale incarico, ha prestato servizio (dal 1995 al 1999) come Membro della Commissione Europea, responsabile per problemi di budget, personale ed amministrazione interna. Dal 1990 al 1994 Liikanen è stato Ambasciatore Straordinario e Plenipotenziario della Finlandia presso l'unione Europea. Durante tale periodo la Finlandia ha negoziato l'Adesione all'Unione Europea. Egli fu eletto nel Parlamento Finlandese nel 1972 all'età di 21 anni. Ha prestato ivi servizio fino all'incarico al Ministero degli Esteri nel 1990. Dal 1987 al 1990 è stato Ministro delle Finanze della Finlandia. Dal 1976 al 1979 è stato Membro del Consiglio di Supervisione della azienda Televa. Ha quindi presieduto il Consiglio di Supervisione della Outokumpu Corporation (1983 – 1988). E' stato vice-presidente dei Consiglieri di Amministrazione Parlamentari della Banca di Finlandia nel 1983-1987 (anche corpo decisionale del Fondo Nazionale Finlandese per la Ricerca e lo Sviluppo (Sitra)). Inoltre, è stato Membro del Consiglio per le Politiche di Scienza e Tecnologia della Finlandia nel 1987 – 1990. Liikanen ha un Master in scienze politiche con specializzazione in economia dalla Università di Helsinki in Finlandia. <[erkki.liikanen@cec.eu.int](mailto:erkki.liikanen@cec.eu.int)>

## 1. Introduzione

L'e-Government è oggi un tema centrale nella politica della società dell'informazione a tutti i livelli: locale, regionale, nazionale, Europeo e persino globale. L'e-Government è uno strumento e non un obiettivo in se stesso. Esso dovrebbe aiutare ad erogare un miglior governo in almeno tre modi:

a. In primo luogo, l'e-Government dovrebbe rendere possibile per i cittadini seguire ciò che fanno i loro governi centrali, regionali e locali, partecipare ai processi decisionali fin dalle fasi iniziali, verificare che il denaro pubblico sia speso bene. L'e-Government è un mezzo per realizzare il governo aperto.

b. In secondo luogo, l'e-Government dovrebbe aiutare a fornire ai cittadini servizi pubblici personalizzati che incontrino i loro bisogni specifici.

Questo dovrebbe valere per qualsiasi cosa dai moduli personalizzati delle tasse online al venire incontro alle speciali esigenze delle persone con disabilità. L'e-Government dovrebbe consentire un governo inclusivo, che fornisca per ciascuna persona servizi individualmente rilevanti ed utilizzabili.

c. In terzo luogo, l'e-Government dovrebbe aiutare le amministrazioni pubbliche ad erogare più valore per il denaro dei contribuenti, aumentando efficienza e produttività.

Il settore pubblico, quale settore ad alta intensità di informazione, può essere reso più efficiente digitalizzando informazione e processi. Esempi sono l'eliminazione della re-immissione di dati, la riduzione dello sforzo per il recupero delle informazioni, ed il case-oriented workflow.

L'e-Government dovrebbe permettere un governo più produttivo.

Consentitemi ora di dedicarmi a questi tre aspetti con maggiore dettaglio.

## 2. Governo Aperto

L'e-Government dovrebbe aiutare a far funzionare meglio la democrazia. Questo riguarda l'incremento della partecipazione e del coinvolgimento democratici. Ciò può cominciare già nello stadio iniziale di preparazione del processo legislativo attraverso una estesa consultazione online.

I passi del processo decisionale dovrebbero essere resi visibili e trasparenti. Questo è parte dell'approccio dell'Unione Europea denominato Better Regulation<sup>1</sup>.

Come altro esempio, la Presidenza greca ha avviato un specifico sito web<sup>2</sup> dove si tiene un dibattito pubblico e vengono votate opinioni su ogni tipo di argomento, dall'Iraq alla politica delle droghe al futuro dell'Unione Europea.

'Governo Aperto' significa anche aumento della trasparenza e della responsabilità. La trasparenza e la apertura sono importanti, non solo a causa del meccanismo democratico di controllo della responsabilità. Esso è anche una necessità economica, combattere la corruzione e la frode e rendere così l'investimento più attraente.

L'ICT è particolarmente adatta ad aumentare la trasparenza. Ad esempio, nelle gare pubbliche tutte le informazioni sull'offerta possono essere rese disponibili online a uguali condizioni per ogni gruppo che sia interessato a partecipare alla gara.

## 3 e-Government Inclusivo e Personalizzato

L'e-Government dovrebbe essere finalizzato ad erogare servizi pubblici in un modo che li renda accessibili e rilevanti per ciascun cittadino o azienda.

Ciò significa che l'e-Government dovrebbe fornire equità, ovvero uguali diritti ed opportunità di partecipazione per tutti. In altre parole, attuare l'inclusione.

---

<sup>1</sup> < <http://europa.eu.int/comm/enterprise/regulation/> >

<sup>2</sup> < <http://eu2003.gr/en/forum/> >

L'equità è importante per la giustizia sociale. Essa concerne ciò che noi consideriamo giusto ed equo nella nostra società.

Ma la inclusione ha anche importanza dal punto di vista economico: c'è un costo della esclusione in termini di sottoutilizzo del potenziale umano, di danni causati da comportamento emarginato, e sottosfruttamento del potenziale imprenditoriale che gli immigrati spesso portano.

Noi dovremmo avere come scopo che tutti i cittadini siano in grado di usare il governo elettronico, sia che essi abbiano minori capacità digitali, che abitino in regioni remote, che abbiano meno entrate economiche, o che abbiano speciali esigenze mentali o fisiche.

I Governi hanno un compito da portare a termine molto più difficile che non le aziende. Essi non possono scegliere i loro clienti, devono servire chiunque. Laddove le aziende possono puntare sull'efficienza, le amministrazioni pubbliche devono perseguire sia efficienza che equità.

In termini di tecnologia questo significa che sarebbe insufficiente offrire servizi online solo su PC. Sebbene l'accesso ad Internet attraverso i PC stia rapidamente salendo e sia ora intorno al 43%, la televisione raggiunge quasi tutte le famiglie.

E' anche probabile che la stessa cosa si avrà con la emergente TV digitale interattiva, la quale può diventare un mezzo di primaria importanza per una diffusa partecipazione nella società dell'informazione.

In aggiunta, i chioschi nelle aree pubbliche sono già oggi un successo in termini di estensione. In alcune nazioni le macchine per il prelevamento automatico stanno diventando un mezzo ben accettato per erogare certi servizi pubblici quali la gestione della ricezione e restituzione delle tasse.

E non dimentichiamoci dei telefoni cellulari che sono già più diffusi dei PC – perché non farne un maggiore utilizzo? In breve, abbiamo bisogno di un approccio multi piattaforma.

Tuttavia, gestire in maniera consistente ed efficiente l'erogazione di un servizio pubblico su piattaforme multiple online così come offline sarà una sfida considerevole. Al riguardo, alcune lezioni possono essere apprese dal marketing multi-canale usato negli affari.

Il fornire servizi che siano accessibili da tutti dovrebbe essere portato ad un passo ancora ulteriore: i servizi dovrebbero essere personalizzati.

Un approccio nel settore pubblico potrebbe essere organizzare i servizi intorno ad importanti eventi della vita degli individuali cittadini, quali il matrimonio o il trasloco o, - nel mercato unico europeo – il passare ad un altro lavoro in un'altra nazione.

Un approccio connesso è quello del negozio one-stop, il quale convoglia insieme tutte le informazioni ed i servizi che abbiano importanza per l'individuo sulla base di un profilo personale.

La tassazione in alcune nazioni è stata organizzata secondo questo approccio, dove la proposta di tasse viene fatta sulla base di un tale profilo personalizzato.

Per un tale approccio personalizzato sono necessarie due capacità. La prima è la capacità di produrre ed erogare servizi personalizzati. L'organizzazione interna, o back-office, si dovrà ri-organizzare rendendo centrale la informazione del cliente.

Questo spesso implica cambiamento organizzativo, ad esempio, connettere tutti i sistemi informativi che posseggono parti dell'informazione, o introdurre smart card che trasportano un profilo personale sicuro.

L'Unione Europea supporta progetti basati su tali carte, ad esempio per l'assicurazione online sulla salute attraverso le frontiere.

La seconda è la capacità di comunicazione, vale a dire essere in grado di intraprendere una profonda interazione con il cittadino o azienda e scoprire così quali siano le esigenze individuali.

Tale capacità di comunicazione può prendere molte forme differenti. Un esempio ovvio, ma certamente non banale, è quello del supporto multi linguistico. Un altro è la guida online personalizzata per riempire un modulo delle tasse.

#### **4 e-Government e Produttività**

Il terzo obiettivo dell'e-Government è aumentare la produttività attraverso maggiore efficienza ed offrire servizi di migliore qualità ed innovazione basati sull'ICT. Questo contribuirà alla crescita della produttività attraverso tutta l'economia.

La produttività ha importanza in quanto essa è la fonte chiave per aumentare le reali entrate ed il welfare.

Produttività, qualità ed innovazione nel settore pubblico porteranno alle seguenti conseguenze:

- ≠ Per i cittadini esse significano minori costi per i servizi pubblici e migliore qualità della vita;
- ≠ Per le aziende la produttività può aumentare se esse possono ottenere servizi pubblici ad un costo inferiore tagliando le lungaggini burocratiche e riducendo il tempo di attesa;
- ≠ Per lo stesso settore pubblico, una aumentata efficienza significherà che meno tempo dovrà essere speso in compiti amministrativi di routine e più tempo sarà disponibile per una competente interazione faccia a faccia nel front-office. Liberando risorse, possono essere finanziate priorità quali un aumento nell'inclusione.
- ≠ Oltre a ciò, in alcune nazioni un miglioramento dell'efficienza del settore pubblico è una necessità a causa dell'andamento demografico. Con una popolazione che invecchia vi saranno meno persone disponibili nel servizio pubblico. Essi devono essere messi in grado di lavorare più efficientemente.
- ≠ Infine, laddove la produttività aumenta in tutta l'economia, si viene a creare una larga base di tasse dalla quale finanziare i servizi pubblici essenziali.

Per realizzare pienamente il potenziale di crescita di produttività non è sufficiente introdurre nuova tecnologia. Non è abbastanza neanche modernizzare il front-office offrendo servizi pubblici su Internet. Vi sarà bisogno anche di riorganizzare il Back-office delle pubbliche amministrazioni.

Questo richiede una forte leadership politica. Vi saranno resistenze al ridisegno dei processi governativi in quanto questo spesso significa abbattere le barriere tra i reparti. Pertanto, l'e-Government non può essere guidato dal reparto IT, sebbene un buon Dirigente dei Servizi Informativi sia importante.

La visione deve essere combinata con la capacità di cominciare dal piccolo, di crescere imparando dagli utenti, e quindi di scalare velocemente. Un tale orientamento ai clienti è anche il miglior modo di costruire coinvolgimento e credibilità.

Accollarsi questo sforzo significa investire in organizzazione e personale. L'investimento combinato in ICT, organizzazione e capacità ripaga, sebbene questo possa non avvenire dall'oggi al domani.

Una migliore infrastruttura, in particolare la banda larga, porta un grande potenziale per migliorare ulteriormente l'efficienza e l'equità. Essa arricchirà l'interazione con i cittadini e le aziende, renderà l'accesso molto più facile e renderà possibili nuovi servizi.

I Ministri delle Telecomunicazioni hanno concordato nel puntare su connessioni a larga banda per importanti pubbliche amministrazioni entro il 2005. Noi pensiamo inoltre che per il 2005 metà delle connessioni Internet in Europa dovrebbero essere a banda larga. Noi crediamo che il Summit dei leader europei di oggi supporterà un simile obiettivo.

## 5 Misurare l'e-Government

Abbiamo prove che l'ICT porta all'aumento della produttività?

Gli economisti hanno effettivamente trovato conferma che l'investimento in ICT contribuisce significativamente, nel complesso, alla crescita della produttività. Ma vi sono grandi differenze tra settori dell'economia.

Un'altra considerevole scoperta è che l'Unione Europea ha a mala pena raggiunto gli Stati Uniti negli scorsi 25 anni in PIL (Gross Domestic Product = Prodotto Interno Lordo) pro capite.

Inoltre, l'anno 1995 è stato un punto di svolta per la crescita della produttività. Da quel momento gli Stati Uniti hanno visto un'accelerazione di produttività mentre l'Europa non ha migliorato ulteriormente.

In Europa sembriamo non avere beneficiato così tanto come gli Stati Uniti dall'investimento in ICT. E' degno di nota che questo avvenga nel settore dei servizi.

Come funziona la crescita di produttività al livello dell'azienda? Si è trovato che mentre l'investimento in ICT ha normali ritorni nel breve termine, esso può ripagare molto sopra la media

sul più lungo termine, ovvero circa 5-7 anni. E' necessario un certo numero di anni ma allora l'ICT può portare a ritorni sopra la media.

Si trova anche che l'ICT porta a tali alti ritorni solo se è accompagnato da cambiamento nell'organizzazione interna, nella rete di business e nelle relazioni con i clienti e da miglioramento delle capacità. In altre parole, l'investire in capitale organizzativo. Il collegamento suggerito è che i ritorni sul lungo termine sopra la media dell'ICT derivino precisamente dal fatto che vi sia stato un sostanziale e sostenuto investimento in capitale organizzativo.

Possiamo applicare questi risultati anche al settore pubblico?

E' effettivamente molto probabile che anche nelle pubbliche amministrazioni l'ICT svilupperà il suo pieno potenziale solo se accompagnata da cambiamento organizzativo e miglioramento delle capacità.

Un sito web di e-Government è solo un primo passo per fornire un accesso più facile alle informazioni. I pieni benefici di servizi personalizzati, servizi one-stop, self-service, miglioramento di trasparenza ed efficienza vengono solo dal ri-pensare lo stesso processo di erogazione di un servizio pubblico.

E' ancora difficile misurare accuratamente la crescita di produttività nel settore pubblico. ma è chiaro per chiunque che tagliando le lungaggini burocratiche un medico sarà in grado di curare più pazienti. E quando gli stessi dati non devono essere ri-digitati ancora ed ancora, i funzionari pubblici possono dedicare più tempo al contatto personale con i cittadini.

## 6 Azione al livello Europeo

Al livello Europeo l'e-Government è una chiara priorità. Esso appare in maniera prominente nella nostra strategia recentemente adottata per ristabilire fiducia nel settore della comunicazione elettronica. Esso gioca un ruolo centrale nel Piano di Azione eEurope 2005<sup>3</sup> che ha come obiettivo stimolare un efficace utilizzo di Internet.

L'approccio di eEurope 2005 è quello di creare un ciclo di feedback positivo stimolando la richiesta di contenuto, applicazioni e servizi rimuovendo al contempo barriere e creando incentivi all'investimento per una infrastruttura sicura, multi-piattaforma ed a larga banda.

In termini di contenuto, servizi ed applicazioni il settore pubblico può giocare un ruolo chiave nell'e-Government, nell'e-Health e nell'e-Learning. Al fine di liberare molto contenuto utile noi abbiamo proposto una Direttiva sul ri-utilizzo della informazione del settore pubblico.

Con la Presidenza Italiana organizziamo nel Luglio di quest'anno una conferenza sull'e-Government. Esempi dalla vita reale di successo in produttività e competitività, di benefici per i cittadini e di cooperazione tra le amministrazioni saranno presentati e discussi.

L'idea è di stimolare un veloce apprendimento uno dall'altro attraverso lo scambio di tali buone pratiche. Il migliore riceverà un prestigioso eEurope Award per l'e-Government<sup>4</sup>. Le domande per l'Award possono ancora essere presentate fino al 4 Aprile.

Noi enfatizziamo inoltre con gli Stati Membri la importanza dell'e-Government per lo sviluppo nella preparazione congiunta per il World Summit sulla Società dell'Informazione in dicembre. Nuovamente gli stessi temi di apertura, inclusione e produttività tornano indietro.

L'e-Government è parte del programma di Ricerca e Sviluppo dell'Unione Europea. I temi di ricerca includono la riorganizzazione del back-office in reti di amministrazioni e nuove forme di interattività al front-office basate su dispositivi multipli.

Anche le sfide tecniche e di standardizzazione sono trattate a livello Europeo. Servizi pubblici interoperabili possono aiutare per il mercato unico in Europa. L'e-Government dovrebbe puntare a migliorare la libertà di movimento di beni, servizi, capitali e persone.

Il livello di interoperabilità è spesso soggetto a dibattito. Esso dovrebbe essere Europeo, nazionale o locale? Questo è legato anche al livello di sussidiarietà che è desiderato e desiderabile.

---

<sup>3</sup> <[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/news\\_library/documents/eeurope2005/eeurope2005\\_en.pdf](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_en.pdf)>

<sup>4</sup> <[http://www.e-europeawards.org/html/header\\_keyinformation\\_egov.html](http://www.e-europeawards.org/html/header_keyinformation_egov.html)>

Alcuni obiettono che certe funzioni critiche, specialmente quelle legate alla sicurezza, dovrebbero essere gestite in maniera comunitaria al livello più alto.

Il programma di Interscambio di Dati tra Amministrazione, IDA<sup>5</sup>, sta supportando progetti pilota di interoperabilità e studi nell'argomento strettamente legato dell'open source.

Come parte del Piano di Azione eEurope sarà proposta per la fine di quest'anno un ambiente per servizi di e-Government interoperabili pan-Europei.

Ricerca socio economica, studi, benchmark e lo scambio di best practice sono parte di eEurope 2005 e del programma di Ricerca e Sviluppo dell'Unione Europea.

Infine, la Commissione sta cercando di portare l'e-Government al cuore dell'Europa. La nostra iniziativa eCommission si rivolge a temi quali la 'cultura del servizio', la migliore gestione attraverso i reparti delle risorse umane e finanziarie, l'interazione con il pubblico attraverso la Creazione Interattiva di Politiche. In questo modo anche noi abbiamo qualche esperienza di prima mano con le sfide dell'apertura, trasparenza, personalizzazione, inclusione ed efficienza.

## 7 Conclusione

In conclusione:

Noi dovremmo mirare a mostrare che l'e-Government fornisce i mezzi economici ed organizzativi e libera le risorse per rinforzare le nostre priorità politiche in aree quali lo sviluppo locale, l'imprenditorialità, la coesione sociale, l'identità culturale, l'integrazione di immigranti, la lotta al digital divide, l'apertura, ecc..

Quando otterremo tale obiettivo, i responsabili delle decisioni a tutti i livelli nelle pubbliche amministrazioni saranno convinti.

L'e-Government dovrebbe consentire un settore pubblico aperto, inclusivo e produttivo. Esso dovrebbe aumentare l'efficienza e la equità nei servizi pubblici e mettere l'utente al centro. Se questo sarà dimostrato, anche i cittadini e le aziende saranno convinti e diventeranno impegnati fruitori dell'e-Government.

---

<sup>5</sup> < <http://europa.eu.int/ISPO/ida/> >