

# Anche il governo diventa elettronico

Sempre più informazioni e servizi disponibili in rete per cittadini e imprese

Silvano Marioni

[www.marioni.org](http://www.marioni.org)

**Il termine governo elettronico definisce l'utilizzo innovativo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione da parte delle amministrazioni pubbliche nei processi interni e nelle relazioni con l'esterno. In pratica si tratta di adeguarsi ad un uso delle tecnologie ormai consolidate nel settore privato, impiegando nuovi processi informatici e nuove forme di comunicazione quali Internet, per fornire servizi maggiormente fruibili e nello stesso tempo migliori prestazioni agli individui e alle imprese.**

I servizi erogati nell'ambito del governo elettronico possono essere proposti in tre livelli. Il primo livello è quello dell'informazione e riguarda la messa a disposizione di documenti elettronici accessibili tramite le reti al posto dei documenti cartacei.

Oggi la Confederazione, numerosi Cantoni e Comuni utilizzano Internet come canale di comunicazione e attraverso i loro siti riescono a fornire in modo efficace informazioni utili ai cittadini, alle imprese e alle istituzioni sui temi più disparati dell'amministrazione: dal fisco ai trasporti, dalla scuola alla giustizia, dalla salute al promozione economica.

Ad esempio il Canton Ticino sul suo sito [www.ti.ch](http://www.ti.ch) presenta oltre 78'000 pagine di informazioni suddivisi in grandi aree, e più precisamente:

- le News, dove si trovano tutte le attualità inerenti il Cantone,
- lo Sportello, dedicato alle informazioni generali quali le Procedure, gli Enti, le domande frequenti ecc.,
- i Siti tematici, dove sono trattati i temi dei Dipartimenti e dell'Amministrazione Cantonale divisi in una trentina di categorie

La Confederazione, oltre ai siti in cui fornisce informazioni a livello federale, ha attivato il sito [www.ch.ch](http://www.ch.ch) che collega tra loro le varie amministrazioni - federale, cantonali e comunali - e permettere ai cittadini di accedere, attraverso un portale unico, in maniera semplice e rapida a tutti i servizi da esse offerti.

Il livello successivo è quello dell'interazione e riguarda la possibilità di dialogare con le amministrazioni pubbliche via Internet non soltanto per consultare le informazioni ma anche per fruire di servizi interattivi, ottenendo informazioni personalizzate o sbrigando delle pratiche amministrative senza spostarsi dal proprio domicilio.

Nel sito del Canton Ticino sono disponibili numerose procedure guidate tra cui ad esempio il calcolo dell'imposta e il calcolo per la tassa di circolazione.

Nell'ultimo livello, quello della partecipazione, le funzionalità vanno oltre l'erogazione di informazioni e di servizi per concentrarsi sulla possibilità per i cittadini di esprimere le proprie opinioni e le proprie scelte utilizzando gli strumenti informatici.

È il caso del voto elettronico o della raccolta di firme per referendum e iniziative tramite Internet, in cui diventa fondamentale da un lato fiducia del cittadino nei confronti dell'uso della tecnologia da parte dell'amministrazione pubblica e dall'altro la garanzia di una corretta identificazione di chi sta esercitando un proprio diritto tramite Internet.

Ma quali sono le condizioni che determinano il successo di un progetto di governo elettronico? Innanzitutto il contesto in cui il progetto viene avviato: le competenze tecniche e organizzative, la volontà politica e le basi legali a supporto. Ma è soprattutto la diffusione dei sistemi informatici tra la popolazione e il suo livello di alfabetizzazione informatica a stabilire le condizioni di base per il successo dei progetti di governo elettronico. Da questo punto di vista la Svizzera si trova ben posizionata, al nono posto, nella graduatoria mondiale sulla diffusione e l'utilizzo dell'informatica nella società stilato dal World Economic Forum. Non ha purtroppo la stessa invidiabile posizione nell'inchiesta della Commissione Europea sul governo elettronico. La Svizzera si posiziona appena sotto la media europea per la sofisticazione delle sue applicazioni di governo elettronico mentre per quanto riguarda la diffusione di queste applicazioni è posizionata al penultimo posto tra gli stati europei. Questa discrepanza è probabilmente il frutto della struttura federale in cui sono presenti pochi cantoni con applicazioni molto sofisticate mentre tutti gli altri non hanno avviato alcun progetto significativo.

A risolvere questo problema ci sta pensando il Consiglio federale che nella sua recente strategia per una società dell'informazione in Svizzera dà ampio spazio al tema del governo elettronico e annuncia per giugno 2006 la pubblicazione di una strategia svizzera sull'e-Government.

# Costi finanziari a fronte di benefici organizzativi e sociali

## e-Government: ne parliamo con il professor Luca Buccoliero

In che modo deve essere affrontato il tema del governo elettronico in una amministrazione pubblica e quali sono le caratteristiche principali per una sua corretta implementazione? Ne parliamo con il professor Luca Buccoliero, docente dell'Università Bocconi di Milano, coordinatore di numerosi progetti di ricerca sui sistemi informativi nel settore pubblico e sulle implicazioni manageriali delle nuove tecnologie, responsabile dei corsi di e-Government e di e-Health presso l'Università della Svizzera Italiana a Lugano.

### **Quali sono i motivi che giustificano l'avvio di un progetto di governo elettronico?**

È importante distinguere le motivazioni che in passato hanno portato le amministrazioni pubbliche a investimenti nell'e-Government, da quelle che potrebbero ispirare una fase di maggiore maturità nel prossimo futuro. Nella maggior parte dei Paesi sviluppati, la motivazione principale dei primi progetti di governo elettronico è stata la ricerca di un maggiore consenso politico, attraverso la realizzazione di soluzioni innovative, percepibili come tali dai cittadini e immediatamente visibili. Si è assistito inizialmente alla rapida diffusione della presenza su internet delle amministrazioni con un'offerta di servizi al pubblico (il cosiddetto front-office) di tipo informativo e in alcuni casi transazionale.

Non sempre queste esperienze hanno effettivamente "creato valore" per il cittadino e per le amministrazioni. Le analisi sin qui condotte mostrano che le realizzazioni di e-Government con maggiore efficacia hanno avuto un'altra tipologia di motivazione: utilizzare l'innovazione tecnologica per intervenire sui processi organizzativi dell'amministrazione (il cosiddetto back-office) e analizzare e ridisegnare questi processi che spesso non erano neppure codificati e descritti formalmente. Questa attività sui processi organizzativi rappresenta senza dubbio un'importante finalità di un progetto di governo elettronico e proprio dall'applicazione coerente delle nuove tecnologie, sia nel front-office che nei processi di back-office, sarà caratterizzata la "maturità" futura del governo elettronico.

Vi è infine una terza motivazione nei progetti e-Government, che consiste nei "risparmi" di risorse che gli stessi progetti possono determinare. Questo tema apre un fronte di ricerca e dibattito particolarmente delicato e controverso, relativo alla effettiva "misurabilità" di tali benefici.

### **Come si possono misurare i benefici immediati e quelli a lungo termine?**

La semplice analisi finanziaria dei progetti di e-Government non evidenzia necessariamente in modo significativo i "risparmi" conseguibili. Al contrario, la semplice prospettiva finanziaria (confronto tra uscite ed entrate monetarie

determinate dal progetto) talvolta rischia di mettere in evidenza solo i costi dell'innovazione, portando a determinare indici finanziari negativi anche su periodi di 5-7 anni. La vera sfida è rappresentata dalla definizione di metodologie che permettano di valorizzare in modo integrato tutti i benefici determinati dalle nuove tecnologie; da quelli squisitamente "organizzativi" (quali la riduzione di alcuni costi di coordinamento del back-office) sino a quelli "sociali". Ad esempio, in un progetto italiano di e-Health consistente nella digitalizzazione di referti e nell'invio degli stessi via e-mail al paziente o al suo medico, si è potuto calcolare il beneficio "sociale" del progetto in svariati milioni di euro, legato sia al tempo risparmiato dai cittadini per il ritiro del referto, sia agli impatti dell'innovazione sulla rapidità del processo diagnostico e sull'appropriatezza delle scelte terapeutiche. In conclusione, ogni progetto di e-Government dovrebbe essere supportato dall'adozione di un metodo di valutazione degli effetti, per selezionare le opportunità progettuali più interessanti e misurare il cosiddetto "valore nascosto" delle nuove tecnologie.

### **Il governo elettronico è solo l'utilizzo della tecnologia nelle amministrazioni pubbliche o ci sono nuovi aspetti organizzativi con cui si deve confrontare?**

È sempre più evidente che la progettazione dei sistemi informativi e quella dei sistemi organizzativi stiano diventando attività "coincidenti". In termini di oneri, si stima che il peso degli interventi organizzativi sugli assetti e sui processi operativi e decisionali incida in misura di 3 Franchi per ogni Franco di tecnologia acquistata. Questo rapporto consente di evidenziare con chiarezza dove risiedano le reali criticità in un progetto di governo elettronico.

### **Quali sono le priorità realizzative nell'ambito dei progetti di governo elettronico?**

Innanzitutto è necessario che tutti i nuovi servizi di front-office siano supportati e integrati con adeguati processi di back-office e con soluzioni gestionali idonee. Fatta questa premessa, la priorità principale deve riguardare una migliore capacità di integrazione e coordinamento dei dati e delle informazioni delle singole amministrazioni o delle "reti" di amministrazioni. In particolare,

le amministrazioni locali si trovano a dover consolidare dati che riguardano i cittadini e il territorio, con tutti gli "oggetti" che vi sono presenti. Proprio il governo del territorio (con i cosiddetti GIS, sistemi informativi geografici) consente di realizzare un primo "strato" ufficiale, quello geografico, sul quale collocare

georeferenziandoli gli altri "strati" informativi rilevanti. E' mia opinione che proprio questo approccio di "integrazione georeferenziata" guiderà i principali investimenti in e-Government negli enti locali nei prossimi 5 anni e disegnerà il volto delle "nuove" amministrazioni pubbliche nell'era digitale.

## L'elettore elettronico

### Computer e Internet sempre più usati anche per le votazioni

Il voto elettronico può essere esercitato in due modi: il voto digitale utilizzando un computer presso il seggio elettorale per semplificare e velocizzare lo spoglio dei voti oppure il voto on-line a distanza utilizzando la rete Internet per permettere ai cittadini di votare senza doversi recare al seggio.

Diversi sono le nazioni dove entrambi i metodi sono stati utilizzati sia a livello di sperimentazione che per votazioni reali. Tra gli esempi più conosciuti, anche per le polemiche sollevate, quello degli Stati Uniti dove, in alcuni stati, nelle recenti elezioni presidenziali sono stati utilizzati apparecchi per il voto digitale per velocizzare lo spoglio.

La scelta svizzera è andata nella direzione del voto on-line perché nelle nostre votazioni non ci sono particolari problemi sul volume di dati da scrutinare. Per contro un cittadino svizzero è chiamato alle urne mediamente tra la 4 e le 6 volte all'anno e quindi il voto on-line può diventare uno strumento per aumentare la

partecipazione, a complemento del voto per corrispondenza e del voto al seggio. Attualmente la Confederazione sta sostenendo tre progetti piloti per approfondire i problemi tecnici e organizzativi in vista di un'estensione del voto elettronico a tutta la Svizzera

La prima sperimentazione pilota di voto on-line è stata condotta nel Canton Ginevra nel 2003 nell'ambito di una votazione nel Comune di Anières ed è stato estesa nel 2004 ad otto comuni per le due successive votazioni federali. Nel 2005, in occasione della votazione federale di settembre e novembre 2005 anche il Canton Neuchâtel ha utilizzato al voto elettronico con una buona accettazione da parte degli elettori. Il Cantone di Zurigo ha testato il voto elettronico il 30 ottobre 2005 durante una votazione comunale della cittadina di Bülach introducendo per la prima volta in Svizzera anche la possibilità di votare tramite telefono cellulare utilizzando gli SMS.

### Per saperne di più

Giovedì 18 maggio 2006 si terrà a Bellinzona l'ottava edizione del convegno "Tecnologia e diritto" organizzato dalla Scuola Superiore di Informatica di Gestione in cui si tratterà il tema "Il governo elettronico: Amministrazioni pubbliche e nuovi strumenti per la democrazia e la comunicazione". Il programma dettagliato può essere consultato all'indirizzo [www.ssig.ch/td](http://www.ssig.ch/td) .