

Verso un Modello Europeo di Agenda Digitale Locale

Redatto per la QUINTA SESSIONE di EISCO 2008
da Javier Ossandon, Presidente Onorario
della Rete Europea ELANET (CEMR)
Direttore Area Innovazione di ANCITEL

UE - Settembre 2008

Nota: Il testo originale del documento è in lingua inglese e può essere recuperato da www.eisco2008.eu ;
oppure da <http://www.ancitel.it/innovazione>



INDICE

Presentazione

Concetti di base e visioni

Obiettivi specifici

Il Piano ADL

Il Patto della Società dell'Informazione

Il Forum con i cittadini e gli Stakeholders locali

Sostenere l'ADL a livello Regionale ed Europeo

1. Presentazione

L'Agenda Digitale Locale (ADL) è uno strumento politico programmatico e di pianificazione approvato nel 2005 al II Summit Mondiale sulla Società dell'Informazione delle Città e dei Governi Locali (Bilbao, Spagna – Novembre 2005), per combattere il divario digitale e per assicurare che tutte le popolazioni nel mondo possano usufruire dei benefici generati dalla Società dell'Informazione. L'Agenda è principalmente indirizzata alle pubbliche amministrazioni locali e regionali che sono quelli in grado di vivacizzare questo processo mondiale di eInclusion (inclusione digitale).

L'ADL fu proposta al II Summit Mondiale dal Consiglio dei Comuni e delle Regioni d'Europa (CCRE-CEMR) e dalla rete Europea ELANET, che aveva organizzato nel Giugno dello stesso anno la Conferenza EISCO 2005 dove l'Agenda fu discussa per la prima volta e proposta dai governi locali e regionali attraverso la Dichiarazione di Cracovia, quale risposta alla strategia i2010 dell'Unione Europea. La Dichiarazione stabilì 10 obiettivi nel campo dell'eGovernment e dell'eInclusion da raggiungere entro il 2010 (www.eisco2005.org).

Nell'Aprile del 2007, la stessa conferenza EISCO approvò ad Hämeenlinna (Finlandia) il Manifesto Agenda Digitale Locale, che contiene cinque aree prioritarie di intervento e 28 obiettivi, e stabilì che la Conferenza EISCO 2008 (Napoli, 25-27 Settembre) diventava la sede per valutare il progresso fatto dall'Agenda e per definire un percorso di implementazione più intenso. Un buon risultato di quella Conferenza fu il supporto dato al Manifesto dalle principali reti tematiche ed istituzionali presenti (CEMR, ELANET, EUROCITIES, eris@, IT4ALL, e-FORUM, la eGov society research network e DEMO-NET).

Negli ultimi 18 trascorsi dal EISCO 2007, diverse iniziative sono state messe in campo per passare dalla teoria alla pratica:

- a) A Bruxelles, l'Agenda è stata sottoposta all'attenzione della Commissione Europea in diverse opportunità attraverso dei meeting di eGovernment stakeholders organizzati dalla Commissione stessa, come il meeting di consultazione sull'eGovernment inclusivo; le riunioni del sotto gruppo sull'eInclusion dei rappresentanti degli Stati Membri dell'UE (coordinato dalla DG INFSO), l'iniziativa "eInclusion – be part of it" e il Portale sul web "ePractice". L'ADL è stata inoltre presentata e discussa nel evento "eGov Days 2007", che organizza ogni anno a Bruxelles la DG Politiche Regionali della Commissione Europea.
- b) A livello mondiale, la Global Alliance per la Società dell'Informazione e lo Sviluppo, creata dopo la II Conferenza WSIS delle Nazioni Unite a Tunisi per promuovere l'uso dell'ICT, sia nel pubblico che nel privato, nelle Regioni e nei Paesi che risentono maggiormente degli effetti negativi del divario digitale, ha dato un importante spazio alla promozione dell'Agenda Digitale Locale e l'agenzia delle Nazioni Unite per la cooperazione decentrata, UNITAR, l'ha compreso nei programmi di formazione.
- c) In ambito Europeo è stata realizzata una campagna di sensibilizzazione in aree locali e regioni. Alcune Regioni cominciano a lavorare le proprie strategie ADL impiegate nelle necessità del loro territorio, incorporando tutti i governi locali all'eGovernment e cercando di creare delle nuove opportunità per lo sviluppo della economia locale attraverso l'uso

dell'ICT e del web. In Spagna, il Governo Basco ha lanciato il suo Plan Rector (programma quadro), mediante il quale tutti i municipi dovranno implementare la loro agenda locale entro il 2010 (EISCO 2010 si terrà nel Paese Basco), coordinati da EUDEL (l'Associazione delle Municipalità Basche). In Italia, l'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani (ANCI) ha adottato l'ADL quale strumento per promuovere l'eGovernment, l'eParticipation, e l'eInclusion e sta discutendo con il Governo nazionale e con alcune regioni su potenziali esperienze pilota per avviare il processo. In Norvegia, l'ADL è sostenuta dall'Associazione Norvegese NALRA ed è parte integrante della strategia eMunicipalities 2012. Nel Regno Unito gli obiettivi dell'Agenda Digitale Locale sono inseriti in molte delle politiche implementate da diversi progetti chiave di eGovernment ed è promossa dal portale ESD-tool kit gestito da dall'agenzia di sviluppo per l'innovazione IDEA, con il supporto dell'associazione dei governi locali del Regno Unito. In Polonia la strategia ADL è parte dei programmi formativi per i governi locali della regione Mazovia. Altre simili iniziative sono presenti in Germania e nei Paesi Baltici. Anche se non è necessariamente chiamata Agenda Digitale Locale dappertutto, si può senz'altro affermare che gli obiettivi del Manifesto ADL si sono diffusi e ch esso stesso è diventato materiale di riferimento per i governi locali e regionali e per le loro associazioni, molte delle quali membri del CEMR e di ELANET.

Questo processo di start-up ha preso piede grazie alle iniziative organizzate dalle associazioni o dai governi locali o da gruppi di esperti che sono consapevoli dell'importanza che riveste l'Agenda Digitale Locale per un sistema eGov che superi l'attuale situazione di molti territori in Europa, caratterizzata da isolate buone pratiche. Infatti, soltanto in poche regioni l'eGovernment è stato portato a livello di sistema, come sistema pubblico innovativo e completamente digitalizzato. Anche se i rapporti con gli stakeholder locali di natura privata, come i fornitori di servizi locali, rimane complessivamente debole, in queste regioni sono state create importanti reti locali e regionali e stanno nascendo centri servizi in grado di offrire dei servizi infrastrutturali di base a tutte le amministrazioni. Tuttavia, persino in queste regioni avanzate resta come una sfida molto importante il problema di incorporare alle piccole amministrazioni nel processo di eGovernment.

Il Modello Europeo dell'Agenda Digitale Locale presentato in questo documento è un tentativo di risposta, basato negli insegnamenti lasciati dall'esperienza di eGovernment e di crescita della Società dell'Informazione vissute dal 2000 in poi, ai problemi riscontrati nell'implementazione di questo processo in molti paesi europei.

2. Concetti di base e visioni

L'Agenda Digitale Locale è lo strumento usato dai governi locali per pianificare la sua partecipazione nella Società dell'informazione e nell'eGovernment, modernizzare la propria organizzazione e la fornitura di servizi, nonché per stabilire una strategia comune nel loro territorio con altri enti locali e stakeholder pubblici o privati finalizzata alla creazione di potenti reti locali in questo campo ed all'miglioramento del dialogo con i cittadini e della loro partecipazione nelle decisioni locali.

L'ADL è uno strumento flessibile che deve adattarsi in ogni contesto alle condizioni specifiche nelle quale viene implementata. E' uno strumento che nasce dal basso, che ogni governo locale dovrebbe realizzare in stretta collaborazione con le politiche della regione e del governo nazionale,

senza escludere un approccio critico sulle strategie da realizzare allo scopo di migliorarle ed avvicinarle a quelli che sono i veri bisogni.

La mappatura delle Agende Digitali Locali attive in una regione o una provincia, permetterà in futuro di capire dove e quali sono le reali priorità e come possono i programmi regionali e nazionali sostenere questo processo. Soprattutto, per quanto riguarda i servizi digitali avanzati, l'eInclusion, l'eParticipation, l'accesso alla banda larga ed i servizi infrastrutturali, l'eCapacity Building per i funzionari degli enti locali e per i cittadini a rischio di esclusione digitale. Insomma, le 5 priorità e i 28 obiettivi enunciati nel Manifesto dell'Agenda Digitale Locale.

Gli attori e i fautori principali dell'Agenda Digitale Locale sono principalmente i governi locali (comuni, province, regioni, distretti, ecc.) ed i loro partner attuali o potenziali che rilasciano dei servizi per via elettronica sul territorio, come: le altre amministrazioni che forniscono servizi amministrativi o municipali ai cittadini ed alle imprese (camere di commercio, unioni industriali, le Unioni di imprenditori locali, le aziende sanitarie locali e gli ospedali, gli uffici decentralizzati dello Stato, i vigili del fuoco, le banche in loco e le società che forniscono servizi basici, le ONG's e le organizzazioni di volontariato per servizi sociali, culturali ed educativi, le rete civiche e le organizzazioni che agiscono nell'ambito della protezione ambientale e sono collegati a processi come l'Agenda 21).

Ciò non ostante, va sottolineato che sebbene l'Agenda Digitale Locale è essenzialmente un processo che parte dal basso e coinvolge agli stakeholder pubblici o privati nelle aree locali o in una specifica comunità, essa non sarebbe in grado di sopravvivere o di raggiungere i suoi obiettivi se non esiste una forte relazione e un coinvolgimento delle amministrazioni regionali e delle agenzie di sviluppo locali o regionali. In relazione alle amministrazioni regionali, ci sono notevoli differenze da paese a paese nell'UE, ma tutte hanno due funzioni base:

- a) coordinare risorse e programmi di sviluppo nei loro territori;
- b) gestire fondi e programmi importanti che hanno fonti diverse, in particolare, il programma operativo regionale (POR) che fa parte dei fondi strutturali dell'Unione Europea.

Tutte le Regioni si sono dotate di strategie regionali sulla Società dell'Informazione e l'innovazione è diventata un attore principale del programma dei fondi strutturali (obiettivo 2) insieme con lo sviluppo dell'infrastruttura (obiettivo 1) e la cooperazione tra i vari attori presenti nelle regioni per lo sviluppo di reti territoriali (obiettivo 3). L'ICT è diventato un principale strumento per raggiungere i traguardi dei programmi regionali relativi ai fondi strutturali in ciascuno degli obiettivi menzionati, soprattutto nell'obiettivo 2 che riguarda specificamente l'innovazione.

In questo contesto, il processo dell'Agenda Digitale Locale che mira a trasformare l'eGovernment in un sistema inclusivo di tutte le amministrazioni per la gestione digitale dei servizi amministrativi, così come a realizzare le altre priorità precedentemente indicate (l'eInclusion, l'eDemocracy per migliorare la governance e la competitività delle economie locali), dovrebbe diventare parte delle singole strategie regionali ed essere supportate attivamente dalle amministrazioni regionali. Anche se la cooperazione tra i diversi livelli della pubblica amministrazione esiste già nei territori di molti paesi piccoli e delle regioni che sono all'avanguardia, ci sono ancora troppe regioni europee dove questo genere di cooperazione non c'è. Si rende quindi necessario che i governi locali e le loro associazioni a livello regionale e nazionale, si diano da fare per garantire adeguati collegamenti e per discutere l'Agenda Digitale Locale con le amministrazioni regionali, allo scopo di avere il loro

supporto ai processi ADL utilizzando risorse dei programmi operativi regionali e di altri fondi di provenienza regionale.

3. Obiettivi specifici

L'Agenda Digitale Locale è uno strumento per la pianificazione locale dell'eGovernment e per lo sviluppo della società della conoscenza. L'ADL è un fattore critico per ogni paese e per l'Unione Europea in quanto tale, tenuto conto che quasi il 70% dei servizi di eGovernment ai cittadini, alle imprese e alle organizzazioni locali sono forniti dalla amministrazione pubblica locale. Il suo promotore e fautore nel territorio è l'ente locale.

Alla luce delle priorità e degli obiettivi contenute nel Manifesto EISCO 2007, in funzione del piano azione "i2010" dell'Unione Europea, l'Agenda si suddivide in tre iniziative chiave:

- Il Piano dell'Agenda Digitale Locale che ogni governo locale (o raggruppamento di enti locali) discute e approva attraverso i suoi organi decisionali abituali, come parte della sua attività normale. Il Piano dovrebbe essere, quando ciò è possibile, parte di un programma triennale dove si distinguono con chiarezza le attività sviluppate e finanziate con risorse interne disponibili da quelle che richiedono di una partnership e/o di un contributo esterno.
- Il Patto Locale per la Società dell'Informazione che ogni governo locale promuove sul suo territorio e che è specificatamente indirizzato ai fornitori locali di servizi digitali. I principali obiettivi del Patto sono: da un lato, creare un unico punto di accesso sul web per i servizi digitali locali (strategia di sportello unico); dall'altro lato, dare voce e migliorare le competenze dell'ICT locale e dei fornitori di contenuti nei servizi digitale attraverso la creazione di una rete di collaborazione, in modo speciale per assicurare connettività a banda larga e l'esistenza di servizi infrastrutturali di base funzionali allo sviluppo dei servizi digitali ai cittadini e alla PMI.
- Il Forum con i cittadini e gli stakeholder locali, utilizzando applicazioni web 2.0, per informare promuovere e discutere con loro le priorità definite per l'ADL e come essa progredisce, così come per disporre di uno strumento che fornisce permanentemente un feed-back dai cittadini sulla performance dei servizi digitali locali on-line (eParticipation).

Questi obiettivi devono essere implementati gradualmente nel tempo, a seconda delle caratteristiche delle aree locali/regionali e delle risorse disponibili. L'idea è quella di avere entro il 2010 non meno di 20 Regioni Europee dove l'Agenda Digitale Locale è stata lanciata in forma sistemica, così come avere centinaia di esperienze pionieristiche in atto nelle diverse regioni e paesi Europei.

4. Il Piano ADL

L'Agenda offre un percorso alternativo rispetto a quelli sinora intrapresi nell'ambito dell'eGovernment negli ultimi 10 anni in gran parte d'Europa. L'equazione "implementazione di una buona pratica ICT – riuso esteso della stessa buona pratica ICT" sintetizza in poche parole molti di questi percorsi. Infatti, gli Investimenti di eGovernment realizzati negli ultimi 10 anni a livello europeo e a livello nazionale, hanno privilegiato questo tipo di strategia. La parola d'ordine è stata

quella di sviluppare l'eGovernment e la Società dell'Informazione con risorse Europee e nazionali, attraverso appositi programmi di ricerca applicata e piani nazionali di eGovernment, creando un certo numero di servizi di eGovernment centrati nel cittadino, per poi stimolare, soprattutto nel caso dell'eGovernment, la loro adozione generalizzata dal più grande numero di amministrazioni possibile.

Il modo nel quale l'open source è stato immaginato è un buon esempio per vedere cosa è accaduto e scoprire i limiti di questa visione. Prescindendo dal fatto che l'open source va inteso come l'espressione di una comunità di pratica (formata da sviluppatori di software) che crea, mantiene e aggiorna software in alternativa ai prodotti che hanno un proprietario, l'open source ha creato interesse nella pubblica amministrazione come una strada attraverso cui le soluzioni ICT per il front-office dispiagate con successo da una singola amministrazione possono essere trasferite ad altri potenziali utenti, senza dover pagare una licenza proprietaria e risparmiando la maggior parte dei costi iniziali di sviluppo (cioè, sono limitati alla customizzazione/personalizzazione delle soluzioni ICT per i loro nuovi usi). Sebbene questa è un'idea positiva ed interessante, le strategie open source per il riuso non hanno prodotto i risultati aspettati soprattutto perché i veri problemi per trasferirle non nascono di applicativi che devono essere personalizzati, ma dai cambiamenti organizzativi che devono essere avviati nel governo locale riusante del software open source così come nei procedimenti amministrativi stessi. Altre limitazioni nascono anche dal quadro normativo che regola le acquisizioni di enti pubblici e dai problemi che comporta il mantenimento e l'aggiornamento delle soluzioni ICT personalizzate, non sempre risolvibili all'interno dell'ente o da una ditta che assicuri la continuità della prestazione.

Un altro problema per il "take-up" riguarda il livello di automazione delle procedure e dei sistemi in uso nelle amministrazioni pubbliche. Soprattutto a livello locale, i back-office sono insufficientemente automatizzati. Ci sono serie difficoltà riguardo l'interoperabilità dei sistemi e delle banche dati tra diverse amministrazioni e perfino all'interno di un singolo ente locale. Mancano spesso le "skills" tra i funzionari non solo per comperare e gestire in modo efficiente le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, ma anche per organizzare i contenuti e per far fronte a procedure dove il numero di pratiche e di procedimenti avviati dai cittadini e dalle imprese crescerà in modo consistente, se comparato con i sistemi usuali cartacei.

In sintesi, a livello locale e regionale sono state sviluppate con successo migliaia di buone pratiche nell'Unione Europea, ma il processo di riuso è stato e continua ad essere lento, fatta eccezione per alcuni paesi (per la maggior parte di piccole dimensioni) e alcune Regioni di eccellenza che sono stati in grado di integrare il suddetto processo in una solida strategia nazionale o regionale di eGovernment e Società dell'Informazione. In particolare, sembra importante sottolineare il fatto che questo squilibrio e sviluppo irregolare non solo è fonte di un grande divario digitale tra le regioni più avanzate e le altre regioni, ma anche di un crescente divario tra le aree metropolitane, dove esistono più risorse e condizioni per governare la complessità dell'eGovernment, e i piccoli centri urbani oppure le aree rurali o quelle meno popolate, che hanno una seria difficoltà per incorporare l'ICT e mantenere il passo.

L'utilizzo di uno strumento come il piano ADL introduce una leva innovativa, in parte assimilabile ad Agenda 21 per lo sviluppo sostenibile, che serve per reagire a questo tipo di situazione e creare un nuovo percorso per l'eGovernment e la Società dell'Informazione, basato sulla capacità dei governi locali (e del territorio) di costruire i loro propri piani strategici e di mettere a fattore comune delle

risorse per realizzarlo. Tale piani non costituiscono un'alternativa ai piani regionali e nazionali, poiché essi devono essere completamente integrati, almeno in quei territori dove le Regioni svolgono un ruolo attivo in questo campo. La necessità di un tale piano locale risponde ad una semplice considerazione che solo recentemente è stata riconosciuta in modo adeguato dai governi e dalle regioni: il fatto già sottolineato che i governi locali sono responsabili per quasi il 70% dei servizi di eGovernment ai cittadini e alle piccole e medie imprese e che senza un'adeguata pianificazione locale c'è il grande rischio che l'eGovernment non abbia successo.

La pianificazione dell'ADL:

- a) coinvolge tutti gli uffici dell'ente locale o del raggruppamento di enti locali che hanno deciso di lavorare insieme nell'implementazione dell'Agenda;
- b) determina all'interno di ogni ente locale quali attività e quali servizi possono essere migliorati attraverso l'introduzione o il miglioramento delle soluzioni ICT pre-esistenti; quali sono le priorità; quali risorse umane, tecnologiche e finanziarie sono necessarie; quali iniziative saranno effettuate con delle risorse interne e quali possono essere soltanto realizzate attraverso uno o più progetti co-finanziati anche da risorse esterne;
- c) quale formazione e quale affiancamento consulenziale si rende necessario per andare avanti con il piano;
- d) quale contributo deve dare il singolo ufficio al back-office e agli strumenti e aree di lavoro comuni a tutti gli uffici dell'ente locale.

Quando il piano è fatto per la prima volta, c'è bisogno di condurre un'accurata analisi per posizionare il governo locale in relazione agli obiettivi complessivi dell'ADL che sono stati qui proposti (posizionamento che deve essere stabilito tenendo anche conto delle strategie regionali nazionali ed europee sulla Società dell'informazione e sull'eGovernment). In altre parole è assolutamente indispensabile stabilire un "punto di partenza": cosa può essere fatto inizialmente e quali aspetti dell'intervento dell'ente locale possono essere migliorati attraverso l'Agenda, al fine di poter stabilire obiettivi superiori agli iniziali nel prossimo futuro. Per esempio un piccolo ente locale con un basso livello di automazione dei propri servizi, una insufficiente preparazione del personale per gestire servizi ICT, e che non fa neanche parte di una rete locale con altre amministrazioni, avrà delle priorità ADL completamente differente di quelle di un governo locale con un buon livello di automazione, una buona organizzazione del CED e che fa parte di una rete regionale di eGovernment.

Il seguente diagramma è un modello di come si può fare quest'analisi e quali conseguenze bisogna estrarre per stabilire le priorità ADL di quell'ente locale.

Impostazione dell'Agenda Digitale Locale

Informatizzazione	Formazione ICT	Rapporti con il territorio	Priorità ADL (esempi generici)
B	B	B	<ul style="list-style-type: none"> - Informatizzazione uffici e banche dati - Normalizzazione dati, studio back-office, intranet - Protocollo informatico - Trasparenza amministrativa - Sito web informativo con redazione attiva - Cooperazione pilota con enti
M	M	B	<ul style="list-style-type: none"> - Sviluppo back-office e intranet - dematerializzazione documentale - Piano sicurezza informatico - Sito web con servizi interattivi - Cooperazione pilota con altri enti - Consultazione spot ai cittadini via web
M	M	M	<ul style="list-style-type: none"> - Sviluppo extranet con altri enti - Piano sicurezza a livello rete - Servizi pilota in rete con altri enti - Riutilizzo servizi altri enti - Individuazione esigenze servizi infrastrutturali - Interattività virtuale con cittadini e imprese
A	A	M	<ul style="list-style-type: none"> - Automazione completa back-office - Strategia open source - Portali territoriali in Internet e multicanalità - Servizi digitali avanzati - Iniziative di eParticipation

B: Basso – M: Medio – A: Alto

Il piano ADL necessita una preparazione di circa 6 o 8 mesi e deve essere coordinato al più alto livello possibile (preferibilmente il Sindaco e/o l'assessore di riferimento), una pianificazione iniziale di tre anni in grado di produrre risultati di medio termine e che abbiano un reale impatto, un continuo monitoraggio e possibilmente una valutazione annuale (per misurare i progressi e adottare eventuale misure correttive).

Il seguente diagramma dimostra come può essere preparato un Piano ADL in un governo locale con un numero di abitanti tra i 10 e 20.000.

PREPARAZIONE ADL IN UN COMUNE

DIREZIONE GENERALE (Gestione interna ed esterna del processo ADL)						
ANAGRAFE CIVILE	TRIBUTI LOCALI	OPERE PUBBLICHE	ACQUISTI	SERVIZI SOCIALI	POLIZIA MUNICIPALE	ALTRI UFFICI
Elenco attività	Elenco attività	Elenco attività	Elenco attività	Elenco attività	Elenco attività	Elenco attività
Misure ADL per attività	Misure ADL per attività	Misure ADL per attività	Misure ADL per attività	Misure ADL per attività	Misure ADL per attività	Misure ADL per attività
Risultati attesi	Risultati attesi	Risultati attesi	Risultati attesi	Risultati attesi	Risultati attesi	Risultati attesi
Cambi organizzativi e nei procedimenti	Cambi organizzativi e nei procedimenti	Cambi organizzativi e nei procedimenti	Cambi organizzativi e nei procedimenti	Cambi organizzativi e nei procedimenti	Cambi organizzativi e nei procedimenti	Cambi organizzativi e nei procedimenti
Risorse	Risorse	Risorse	Risorse	Risorse	Risorse	Risorse
CENTRO ELABORAZIONE DATI (Supporto tecnico ADL e servizi trasversali)						

5. Il Patto Società dell'Informazione

L'esperienza ha dimostrato che costruire uno sportello unico nel web per i servizi pubblici digitali è un'iniziativa assai più impegnativa di quanto immaginato inizialmente. Infatti, la creazione di punti di accesso unico nel web ai servizi digitali senza che l'utente debba sapere dove stanno (piattaforme "seamless"), è uno degli obiettivi più vecchi dei programmi di ricerca applicata o di azioni pilota dell'Unione Europea che riguardano l'innovazione basata sull'ICT. Il Piano d'Azione eEUROPE (2.000 – 2.005) lo considerò un'iniziativa chiave e quasi tutte le strategie nazionale di eGovernment nel continente hanno contemplato lo sportello unico per i servizi di eGovernment tra le priorità.

Tuttavia, soltanto alcune città e aree metropolitane innovative sono riusciti ad implementare strategie di sportello unico attraverso i loro portali. Ci sono molte ragioni che spiegano il perché, tra altre la complessità dei rapporti che devono essere stabiliti fra i diversi fornitori di servizi, gli accordi sul livello dei servizi da prestare (service level agreement), l'autenticazione degli utenti mediante "single sign on" (una sola volta per tutti i servizi dello sportello unico), oltre alla mancanza di servizi infrastrutturali abilitanti per supportare i singoli servizi.

Quei ultimi sono non solo tecnologici, come i centri-servizi nel territorio in grado di realizzare strategie single sign-on, di garantire un'adeguata sicurezza dei dati immagazzinati, così come la sicurezza della rete e la protezione della privacy, ma anche bisogna considerare altri relativi al rapporto con il cliente che usufruisce di questi servizi. Per esempio, non è possibile stabilire un "one-stop-shop" senza un call-center operanti 24 ore al giorno per 7 giorni per dare informazione e supporto al cittadino durante una transazioni elettroniche sul web che ha dei problemi, ne risulta ragionevole avere sistemi di pagamento differenti per ogni amministrazione/ o fornitore di servizi locale che è stato coinvolto. In generale, gli enti locali e i fornitori locali di eServices non hanno la

capacità e le risorse per realizzare e mantenere un call-center da soli, e sistemi di pagamenti comuni possono soltanto essere il risultato di servizi nati da forti sinergie fra loro.

Un aspetto chiave da risolvere è come i servizi infrastrutturali abilitanti possono essere “agganciati” dalle diverse applicazioni/servizi che sono sviluppate dagli operatori pubblici e privati che rilasciano questi servizi elettronici ai cittadini ed alle imprese, in modo da evitare che essi siano costretti a integrare nel proprio sviluppo del software applicativo per il loro prodotto/servizio questi altri di natura infrastrutturali (come è accaduto nel caso di molte buone pratiche); aumentando le spese di sviluppo e di funzionamento, oltre a creare problemi supplementari di interoperabilità nel momento di integrare i servizi digitali dei differenti operatori in una piattaforma “seamless”.

In una situazione ideale, il modello per il rilascio dei servizi digitali in una area locale o in una regione dovrebbe avere la tecnologia ICT ben strutturata, distinguendo l'infrastruttura a banda larga per servizi digitali avanzati dai centri servizi che forniscono i servizi abilitanti ICT a tutti i fornitori di servizi digitali agli utenti finali.

I seguenti diagrammi danno l'idea di un tale modello digitale.

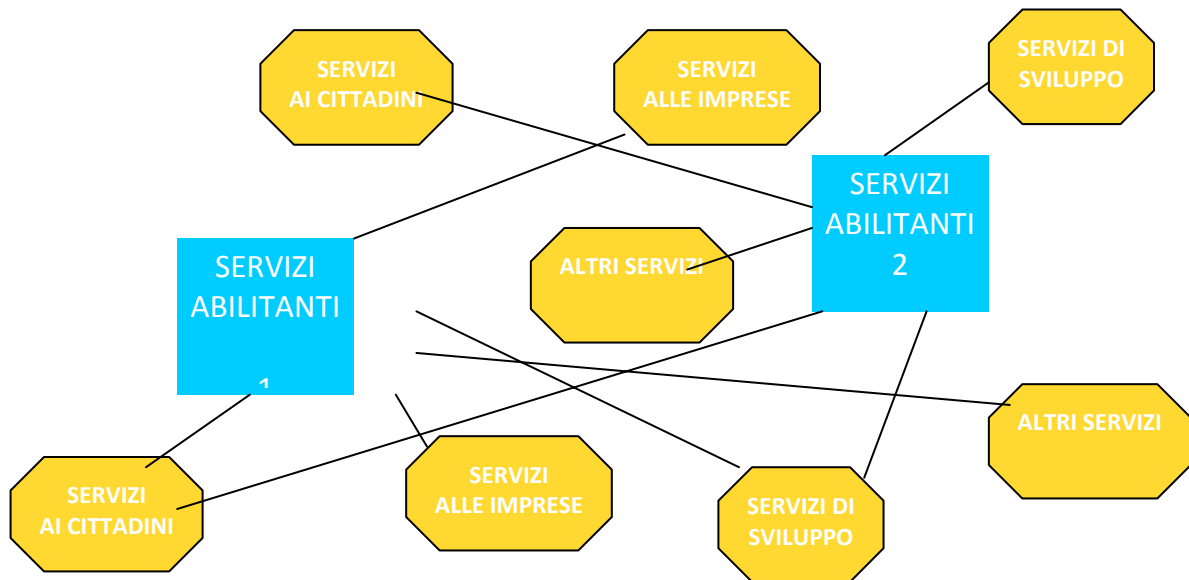
BISOGNI DI TECNOLOGIA DEI SERVIZI DIGITALI NELLE AREE LOCALI

APPLICAZIONI

SERVIZI INFRASTRUTTURALI ABILITANTI

INFRASTRUCTURA ICT DI RETE E DI ACCESSO

RETI E SERVIZI LOCALI



SERVIZI INFRASTRUTTURALI MULTICANALE

Il Patto della società dell'informazione affronta le problematiche che sono state precedentemente spiegate e una questione assai importante come quella di stimolare una maggiore domanda dei servizi per via elettronica in aree locali e regionali da parte dei cittadini, soprattutto dei servizi pubblici, per chiudere il gap che esiste tra la domanda dei servizi offerti dai privati rispetto ai servizi digitali di natura pubblica.

In sintesi, il Patto della società dell'informazione è un accordo di medio lungo termine fra i principali stakeholder pubblici e privati che rilasciano servizi digitali nelle aree locali teso a :

- a) creare una base comune per discutere e coordinare le diverse iniziative allo scopo di stabilire un punto unico di accesso ai servizi e uno sportello unico subito dopo, non appena ci siano le condizioni legali, organizzative ed infrastrutturali che lo rendono possibile;
- b) identificare quali servizi infrastrutturali sono necessari per abilitare servizi digitali che diano un forte sviluppo all'eGovernment e allo sviluppo locale;
- c) attivare nuova domanda di eServices nelle comunità locali attraverso l'offerta e la promozione di un attrattivo pacchetto di prodotti e dei servizi e lo sviluppo di strumenti comuni, come i call center 24/7 e indicatori condivisi per misurare la soddisfazione degli utenti clienti;

d) costruire il consenso e le condizioni indispensabili per reti locali virtuali che permettono di dividere gli investimenti fra le diverse amministrazioni e gli operatori locali, così come preparare progetti per avere finanziamenti dai fondi strutturali regionali o da altre fonti, in un rapporto più stretto con le relative amministrazioni regionali.

6. Il Forum con i cittadini e con gli stakeholders locali

Il terzo obiettivo dell'Agenda Digitale Locale mira al diretto coinvolgimento dei cittadini e degli altri stakeholders locali mediante un Forum nel quale vengono discussi le priorità dell'ADL e la qualità dei servizi locali erogati attraverso le reti digitali.

È inoltre un mezzo per introdurre meccanismi virtuali di consultazione e forme avanzate di governance basate nell'eParticipation (i cittadini sono direttamente coinvolti nella predisposizione dell'ADL), usando diversi strumenti su Internet (dai blog alle comunità di pratica e altri simili) nelle diverse aree che compongono l'Agenda (per esempio: lavori pubblici, zone industriali e servizi alle PMI, pianificazione urbana, servizi sociali, azioni di eInclusion, integrazione degli immigranti stranieri nelle comunità locali, politiche ed azioni per i giovani, opportunità di lavoro, risparmio energetico, politiche per lo smaltimento dei rifiuti e per la protezione dell'ambiente).

Nel contesto dell'Agenda Digitale Locale il dialogo con i cittadini è certamente un dovere e dovrebbe essere realizzato mediante delle strategie di comunicazione interattiva trasparenti e con una dinamica progressiva.

Un primo compito sarà informare adeguatamente i cittadini sulla pianificazione e implementazione dell'ADL, sui suoi obiettivi, sui risultati attesi e sul tempo che è necessario per produrli. In questa prospettiva, gli strumenti telematici da usare sono tipicamente quelli dei servizi informativi e di consultazione, come la newsletter elettronica, la posta elettronica e buoni servizi d'informazione nel portale Internet dell'ente locale. Nel medio-lungo termine si possono rendere necessari dei portali tematici per trattare informazioni che hanno una maggiore specificità e/o avviare discussioni più specializzate sulle diverse problematiche sopra citate.

Un secondo compito sarà quello di stabilire forme periodiche di consultazione dei cittadini sulla qualità degli eServices offerti dall'amministrazione e, quando sia arrivato il momento, sui pacchetti di servizi all'interno dello sportello unico telematico. Gli strumenti da utilizzare saranno piuttosto le indagini di opinioni, i blog ed altri strumenti con simili effetti (si veda lo schema più avanti).

Un terzo impegno riguarda la partecipazione per via elettronica dei cittadini rispetto alle priorità in via di definizione per l'Agenda Digitale Locale, ai pacchetti di servizi digitali che vengono erogati, così come sulle iniziative/progetti più importanti che fanno parte dell'Agenda.

Lanciare un processo di eParticipation sull'ADL può produrre, in ritorno, alcuni importanti benefici per l'ente locale:

- incremento della trasparenza della azione amministrativa verso i cittadini e una migliore governance del territorio;

- un prezioso feed-back dai membri della comunità locale che può essere quantificato allo scopo di qualificare meglio la presentazione di progetti che richiedono il co-finanziamento della regione o da altre organizzazioni;
- monitorare e mettere in evidenza gli sforzi che compie ciascun ufficio dell'ente locale per introdurre l'ICT così come la migliore produttività ed efficacia che ha comportato una determinata innovazione, stimolando la competizione interna;
- lanciare processi di partecipazione dei cittadini nelle decisioni locali sull'innovazione pubblica e locale in forma positiva ed in una tematica che risulta meno conflittuale.

Istrumenti web per il dialogo con I cittadini previsto nell'ADL

Strumenti Web in relazione alle diverse fasi del processo ADL	Information on line	Consultazione on line	Partecipazione on-line
Preparazione e approvazione della ADL	<ul style="list-style-type: none"> - Newsletter - Portale tematico (info area) - Webcast - FAQ - Blogs - Servizi di allerta (tramite email) - Simulazione interattiva dei processi decisionali 	<ul style="list-style-type: none"> - Sondaggi rapidi - Indagini - Portale tematico (area di consultazione) - Chat room - Simulazione interattiva dei processi decisionali - Forum di discussione - e-Panel - Voto per via elettronica in processo decisionale 	<ul style="list-style-type: none"> - Portale tematico (area di partecipazione) - Forum di discussione - e-Panel - Petizioni per via elettronica
Analisi e implementazione di azioni e processi specifici	<ul style="list-style-type: none"> - Webcast - FAQ - Blogs - Servizi di allerta (tramite email) - Simulazione interattiva dei processi decisionali 	<ul style="list-style-type: none"> - Indagini - Chat room - Simulazione interattiva dei processi decisionali - Forum di discussione - e-Panel - Voto per via elettronica in processo decisionale 	<ul style="list-style-type: none"> - Forum di discussione - e-Panel - Petizioni per via elettronica - Network sociale virtuale (Priorità ADL e progetti cardini)
Monitoraggio e valutazione del processo e della qualità dei servizi elettronici erogati	<ul style="list-style-type: none"> - FAQ - Blogs 	<ul style="list-style-type: none"> - Sondaggi rapidi - Indagini - Voto per via elettronica in processo decisionale 	<ul style="list-style-type: none"> - Forum di discussione - Petizioni per via elettronica - Network sociale virtuale (Priorità ADL e progetti cardini)

Fonte: costruito utilizzando la Guida ADL "eMethods – electronic instruments for the engagement and participation of citizens in decision making", pubblicata in italiano da Ancitel (2007), autori: Anne Macintosh e Steve Coleman

7. Sostenere l'ADL a livello Regionale ed Europeo

Come spiegato nella presentazione di questo documento, il processo ADL sta prendendo piede a livello locale e regionale in Europa, attraverso l'azione delle reti europee e delle associazioni nazionali. Richiede, tuttavia, di un supporto europeo più forte per accelerare la sua diffusa implementazione e per assicurare un processo più omogeneo della stessa nel continente.

In genere, il supporto all'Agenda Digitale Locale può avere fonti di provenienze diverse ma, come per l'Agenda 21, i diversi fondi e programmi quadro dell'Unione Europea diventano indispensabili per la sua realizzazione. In particolare, il programma dei fondi strutturali (Fondo di Sviluppo Regionale e Fondo Sociale Europeo, Interreg) ed il programma di sostegno alle politiche del programma quadro sull'Innovazione e la Competitività (CIP) sono gli strumenti di finanziamento più idonee per i governi locali e regionali (e per i loro partner e le loro associazioni) ai fini di promuovere, sviluppare e realizzare le priorità dell'ADL.

Perché tutto questo diventi realtà, è essenziale che ci sia un riconoscimento significativo da parte della Commissione Europea sul valore dell'Agenda Digitale Locale, così su come tenerla in considerazione quando vengono preparati i programmi annuali di eGovernment e di eInclusion.

Il portale di ePractice appoggiato dalla DG INFSO della Commissione Europea e il recente Broadband Portal supportato dalla DG Politiche Regionali sono due strumenti chiave che possono e dovranno essere usati per promuovere l'ADL e creare un'apposita community network. Tuttavia, ci sono due iniziative principali che richiedono co-finanziamento europeo e che dovrebbero far parte dei programmi menzionati e dei relativi bandi 2009-2010:

a) una rete degli esperti europei in ADL che permetta di portare a fattore comune le differenti esperienze di eGovernment da loro vissute, imparando sia dalle esperienze buone che quelle meno buone, e che faccia possibile la creazione di una metodologia comune per dare al processo di ADL più coerenza e buoni risultati;

b) un'iniziativa europea di grande portata basata sui progetti pilota di ADL in regioni con differenti livelli di sviluppi dell'ICT e problematiche da affrontare diverse però che lavorano utilizzando uno strumento comune per sviluppare l'eGovernment e la società della conoscenza a livello locale.

Al livello regionale è necessario per gli enti locali e le loro associazioni discutere l'ADL e le sue priorità con le amministrazioni regionali. Attraverso i programmi operativi regionali, è possibile dare l'assistenza tecnica costante agli enti locali per la preparazione della loro Agenda Digitale Locale e attraverso i bandi nelle misure che sostengono l'innovazione regionale e locale, può avvenire il co-finanziamento regionale di buoni progetti orientati all'ADL.

Tutto questo richiede di un livello di coordinazione superiore fra i livelli differenti della pubblica amministrazione, nonché la convinzione che il processo di Agenda Digitale Locale in Europa può diventare un grande strumento per sviluppare l'eGovernment come sistema nei territori e senza lasciare nessuno indietro, per far crescere l'eInclusion e l'eParticipation e, infine, per creare migliori condizioni di modernizzazione del settore pubblico come strumento di sviluppo delle economie locali e della competitività dell'Unione Europea.