



Rete per lo Sviluppo delle Economie Territoriali

www.re-set.it segreteria@re-set.it redazione@re-set.it
Via Alberico II, 33 00193 Roma Tel. 06.684251 Fax 06.68802433

Una iniziativa di Forum P.A. e Consiel

[Portali per l'erogazione dei servizi e Governance del Territorio]

Lo sviluppo del territorio è la linea di strategia politica attuata dalle amministrazioni locali negli ultimi anni. Per effetto di spinte provenienti sia dal potere legislativo, sia dalle azioni attive dal basso degli attori locali, sono emerse profonde trasformazioni quali:

1. **I territori sono entrati in logiche competitive** molto simili a quelle di mercato per le aziende (attrattività investimenti, gestione efficiente ed efficace delle risorse, concertazione, ecc.);
2. i **risultati** della programmazione economica e politica sul territorio, i savings generati e gli impatti infrastrutturali, **sono percepiti e misurati dalla comunità territoriale in termini di benefici reali**;
3. **sono nati nuovi soggetti e nuovi modelli di business** frutto anche delle sinergie pubblico – privato;
4. gli enti locali stanno migrando nella logica di aziende **multi servizi**

In questo contesto è stato interessante monitorare, negli ultimo anno, il ruolo delle tecnologie informatiche applicate dagli attori territoriali, rilevando quali, in definitiva, sono stati i risultati in termini di “benefici reali ai cittadini e alle imprese”

In questo momento, sul territorio si percepisce:

1. un'aspettativa favorevole, anche per effetto anche di opportunità come l'Action Plan, verso l'utilizzo delle nuove tecnologie;
2. i servizi on line, infatti, possono diventare il nuovo asset strategico delle PAL (alcune di esse stanno creando nuove iniziative “imprenditoriali” proprio nell'ottica di una nuova utility)
3. la spesa finora effettuata, tuttavia, è stata o technology driven (sono stati acquistati prodotti e non servizi al cittadino e alle imprese) o di relativo impatto verso il territorio (le recenti statistiche dimostrano, nonostante forti spinte e importanti esempi, come tutti gli investimenti siano ancora troppo concentrati verso i servizi meramente informativi);

Le considerazioni necessarie

Alla luce di queste considerazioni si può ritenere che a partire da opportunità come questa (le risorse stanziare per l'attuazione del programma di e-government) le tecnologie ICT e i progetti di e – government, possano supportare il processo di trasformazione delle Pubbliche Amministrazioni solo attraverso:

- un **forte ripensamento del processo di erogazione dei servizi partendo dalle esigenze dell'end user** (cittadini, imprese e relative comunità specifiche segmentate in funzione del “ciclo di vita” della relazione *Utente – PA*).
Questo significa non solo progettare i servizi nell'ottica della *multicanalità* (cosa peraltro essenziale e necessaria), ma anche capire quale gamma di servizi va erogata a classi di utenti aggregabili (è quindi necessaria la co-progettazione con il territorio);
- un **integrazione dei back office** (centrali e locali) deve essere pensata partendo dalla ricostruzione del processo di erogazione dei servizi “end user oriented”;
- la progettazione e la realizzazione di tutti gli strumenti di erogazione (portali, contact center, etc.) e di tutte le soluzioni verticali (sportelli unici, l'integrazione delle anagrafi, i sistemi cartografici, il pagamento dei tributi,), devono tendere alla costruzione di un **sistema di rilettura dei contenuti e dei servizi on line** (accessi effetti, usabilità, etc.) anche in termini di **conoscenza e governo del territorio** (*Sistema di Knowledge del territorio e di government intelligence* che supporti le amministrazioni nei processi decisionali)
- affrontare gli investimenti progettando **i nuovi modelli di business** del territorio

Investire partendo da questo presupposto significa:

1. **investire in capacità progettuale** - progettare servizi on line non significa solo aggiungere il canale virtuale, ma deve partire da un ripensamento dei modelli organizzativi (i servizi saranno aperti 24 ore per 7 e i front office devono essere concepiti con queste logiche);
2. **creare strumenti e far nascere nuovi attori per una efficace governance del territorio** (cabina di regia, società di gestione per i front office, centri servizi per il territorio...);
3. **riorganizzare la pubblica amministrazione** locale per i nuovi ruoli di “front office locale” e le nuove attività;
4. **garantire la sostenibilità** anche nella logica di partnership pubblico privato