

L'e-government ha un grande potenziale nei comuni

L'Associazione dei Comuni Svizzeri (ACS) approva un maggiore impiego di strumenti di lavoro e di comunicazione digitali nelle amministrazioni comunali. Elementi centrali sono l'orientamento ai cittadini e la facilità d'uso.



Quando gli abitanti hanno direttamente a che fare con le autorità, ciò avviene soprattutto a livello comunale. Di conseguenza, i vantaggi dell'e-government – la fornitura di servizi trasparenti e di qualità agli abitanti 24 ore su 24 e la semplificazione delle procedure amministrative interne – sono particolarmente evidenti a livello comunale. Gli elementi centrali per i comuni sono, da un lato, l'orientamento ai cittadini, e dall'altro l'usabilità sia per i cittadini sia per le stesse amministrazioni. Assume un ruolo importante anche la continuità dei servizi tra le autorità istituzionali (comune, cantone e Confederazione).

Valutare a nuovo i processi

Le amministrazioni vogliono offrire ai propri abitanti servizi al passo coi tempi. Ma per farlo non basta offrire online i servizi forniti finora in modo analogico. Un vero valore aggiunto si ottiene infatti solo valutando a nuovo in un'ottica globale i processi esistenti e, se del caso, reimpostando gli stessi. Di conseguenza, i principali ostacoli all'attuazione di progetti di e-government nei comuni sono costituiti dall'adeguamento dei processi interni, e molto meno dalle questioni tecniche alle quali nei progetti si dà generalmente maggior peso.

Aumento della qualità, riduzione degli oneri amministrativi

Le tecnologie digitali in generale e l'e-government in particolare evolvono rapidamente. Concernono sempre più settori e processi lavorativi dei comuni. Considerando le crescenti esigenze nei confronti dei comuni e, contemporaneamente, il calo delle risorse finanziarie e di personale disponibili, l'ACS intende promuovere con decisione l'e-government nei comuni anche in futuro. L'impiego di strumenti di informazione e di comunicazione moderni consente infatti di accrescere la qualità, l'efficienza e la trasparenza dei servizi comunali e di semplificare le procedure e i processi lavorativi esistenti. Con l'aiuto delle nuove tecnologie si mira ad alleggerire i compiti dei dipendenti comunali, semplificare i processi lavorativi esistenti e accrescere la qualità, l'efficienza e la trasparenza dei servizi forniti. Il tutto a parità di costi o addirittura a costi minori.

I punti da considerare

Secondo l'ACS, per valutare i progetti di e-government dei comuni si devono considerare i seguenti criteri centrali:

- Qual è il vantaggio principale per un comune?
- In che modo e in che misura viene semplificato il lavoro quotidiano dei dipendenti dell'amministrazione di un comune?
- Quali sono i vantaggi per gli abitanti?
- In che misura il criterio di usabilità è soddisfatto?
- Quali sono gli oneri in termini di personale, organizzazione e finanze per i comuni?
- Esistono sinergie con altri progetti e come possono essere sfruttate?

Collaborazione a tutti i livelli istituzionali

In linea di massima, ogni comune può impostare la propria offerta online in funzione delle proprie priorità: vige anche qui l'autonomia comunale. Tuttavia, le infrastrutture nazionali e i moduli di base quali l'identificazione elettronica (eID) vanno messi a disposizione a li-

vello nazionale. Ci vuole pertanto una buona collaborazione tra tutti i livelli istituzionali. La Strategia di e-government Svizzera poggia nelle sue linee guida sul principio di sussidiarietà, di modo che i servizi online comunali, cantonali e nazionali si completino gradualmente. L'ACS rappresenta gli interessi comunali in seno sia al comitato direttivo che al comitato di pianificazione dell'organizzazione nazionale «e-government Svizzera», contribuendo così alla buona attuazione del governo elettronico.

L'ACS è del parere che, analogamente a quanto avviene a livello nazionale, anche i cantoni dovrebbero concordare una strategia di e-government con i loro comuni. Senza un approccio «olistico» di questo tipo, nel quale siano coinvolti sia il cantone quale ente di coordinamento, sia tutti i comuni con le loro possibilità e problematiche diverse, non è possibile attuare a lungo termine con successo il governo elettronico a livello comunale e cantonale.

I comuni quali laboratori di innovazione

Tuttavia, i comuni possono svolgere un ruolo importante nell'ambito dell'e-government anche quali laboratori di innovazione. Lo sviluppo di molte valide soluzioni avviene infatti nei comuni, e questo va considerato un potenziale. D'altro canto è anche chiaro che è necessaria una collaborazione tra i livelli istituzionali. Come illustrato sopra, per questo ci sono collaudate strutture a livello nazionale.

Christoph Niederberger, direttore dell'Associazione dei Comuni Svizzeri