

<http://idp.uoc.edu>

RESSENYA

Estudi europeu sobre e-govern a les ciutats

José Ramón Rodríguez Bermúdez
 Joan Batlle Montserrat
 David Esteban Ayerbe

Data de presentació: maig de 2007

Data d'acceptació: juny de 2007

Data de publicació: setembre de 2007

Resum

Es fa una ressenya i es presenten les conclusions de l'estudi sobre e-govern al món local que ha publicat l'Ajuntament de Barcelona en col·laboració amb la xarxa europea de ciutats «Eurocities». L'estudi inclou una anàlisi en profunditat de set ciutats que han tingut èxit en la implantació de programes d'e-govern (Barcelona, Birmingham, Munic, Estocolm, la Haia, Torí i Viena) i una entrevista amb els seus responsables d'organització i sistemes d'informació o del seu programa d'administració electrònica. S'analitzen l'oferta i la demanda d'e-servis i els factors que impulsen i condicionen la implantació en el món local i, probablement, també en altres administracions públiques. S'identifiquen 10 factors principals.

Paraules clau

e-govern, administració electrònica, e-servis, TIC, sostenibilitat social i econòmica

Tema

Govern electrònic

European Study of E-government City Models

Abstract

Barcelona city council, in collaboration with "Eurocities" - the network of European cities, has published a study about e-Government in the local world. A review is made and the conclusions are presented. The study includes an in-depth analysis of seven major cities that deployed e-Government programmes successfully (Barcelona, Birmingham, Munich, Stockholm, The Hague, Turin and Vienna) and a live call with the senior executives in charge of the program in each city. The supply and demand of e-services are analyzed, along with the factors that promote and condition their implantation in the local world and, probably, in other Public Administrations.

Keywords

e-government, e-administration, e-services, ICT, economic and social sustainability

Topic

E-Government

En les següents pàgines es fa una ressenya i es presenten les conclusions de l'estudi sobre e-govern al món local que ha publicat l'Ajuntament de Barcelona en col·laboració amb la xarxa europea de ciutats «Eurocities».

Aquest estudi és part de la feina feta pel grup de treball de govern electrònic de l'Eurocities Knowledge Society Forum - Telecities, liderat per la ciutat de Barcelona des del gener de 2006 fins al març de 2007. L'objectiu del grup era identificar bones pràctiques i tendències en els programes de govern electrònic posats en marxa per les ciutats membres del Fòrum.

Cada any acostumen a aparèixer moltes enquestes, articles, llocs web i conferències que proporcionen informació i anàlisis dels plans, projectes pilot o innovacions en les quals han pres part moltes ciutats europees. El grup adoptà un punt de vista diferent i es va centrar en com, actualment, les ciutats estan fent arribar els seus programes de govern electrònic als seus residents, turistes i inversors i en com gestionen i despleguen aquests projectes realment.

Així, el focus està centrat en com proporcionen les ciutats un nivell avançat d'e-serveis transaccionals complets (no mers llocs web d'informació i comunicació), que siguin programes de ciutat o d'ajuntament (no només per a una funció o departament) i que estiguin raonablement integrats amb les seves operacions de *back-office* i amb les organitzacions de serveis externs (per a aquells interessats en la literatura de govern electrònic, el focus està en les ciutats que es troben a la fase 4 o més enllà en la seva oferta d'e-serveis).

Un total de vint-i-cinc ciutats han participat en les cinc sessions de treball o han presentat les seves idees, comentaris i presentacions, però en la fase final s'ha fet l'anàlisi en profunditat de set grans ciutats de set països diferents. Aquesta anàlisi inclou una descripció i l'explicació de l'estat actual del seu programa de govern electrònic, segons un índex comú proporcionat pels editors i una entrevista telefònica amb els alts executius a càrrec del programa a cada ciutat, formalment directors d'organització i sistemes d'informació (*chief information officers*), caps de la unitat de govern electrònic o amb altres noms diferents. Les ciutats participants en aquesta fase han estat Barcelona, Birmingham, Munic, Estocolm, la Haia, Torí i Viena. Totes elles tenen una e-estratègia o estratègia de govern electrònic explícita i totes elles publiquen

resultats, de tal manera que és fàcil per al lector o l'investigador comprovar o completar l'anàlisi.

Totes aquestes ciutats són capitals d'àrees metropolitanes i tenen una base comuna de serveis de ciutat, tot i que cal esmentar que poden variar les competències i els recursos. En alguns casos, la «gran ciutat» o regió metropolitana només gestiona alguns òrgans de coordinació o realitza limitats programes sectorials (com ara transport o gestió de residus) i en altres casos hi ha una genuïna autoritat política i directiva. De la mateixa manera, algunes ciutats duen a terme importants programes d'habitatge, serveis socials, assistència sanitària o educació, mentre que d'altres no ho fan.

Factors impulsors i condicionants

Per què participen les ciutats en programes de govern electrònic?

Les raons poden variar, però aquestes ciutats normalment es veuen com un conductor o un agent principal en el desenvolupament de l'economia de la informació i el coneixement a nivell de ciutat. Per a fer això, algunes d'elles han estat reestructurant intensament la planificació urbanística de la ciutat, desplegant noves infraestructures de comunicacions, executant programes per a atreure inversions o desenvolupant l'emprenedoria local. Per tant, ser un actor actiu en el camp de govern electrònic es percep com una peça de la mateixa estratègia, o com un *must*, un component obligatori, per a guanyar més visibilitat i credibilitat.

Fa anys, diverses ciutats van promoure la transició a un nou model de «gestió pública», centrat en nivells superiors d'eficiència i eficàcia, proporcionant més transparència i participació o «posant el ciutadà primer». Per a aquestes ciutats, el govern electrònic és un reforç d'aquestes polítiques o una oportunitat d'iniciar una nova fase de transformació del servei (o «negoci») i reenginyeria del procés. En aquests casos, l'èmfasi es pot posar o en la millora dels nivells de servei (especialment en relacions amb els ciutadans) o en el guany d'eficiència i l'estalvi de costos, però normalment hi ha una línia contínua entre els dos temes.

Les coses han canviat significativament des que aquests programes van ser iniciats (fa entre sis i deu anys).

L'extensió i la popularitat de les TIC, i Internet, han tingut molt ressò entre els ciutadans i les empreses i en el funcionament habitual dels ajuntaments. Ara per ara, per a la majoria de les ciutats, el govern electrònic ja no és merament una opció o un somni polític. Com diu Johan Särnquist d'Estocolm, ara «és una obligació, una cosa que la gent dona per feta» -els residents o les empreses esperen tractar amb l'Ajuntament a través del web, com fan quan compren viatges, comproven els seus comptes bancaris o fan comandes de llibres o baixen música.

És important fer esment que el govern electrònic no es considera una qüestió tècnica o tecnològica, fins i tot quan es gestiona dins del departament d'informàtica, sinó més aviat un tema relacionat amb el «negoci» -tractant-se del desplegament de nous serveis, millores dels existents o operacions de reenginyeria. A més, com esmenta l'alcalde de Barcelona a la presentació del llibre, «Ja no és possible imaginar cap política pública sense el suport de les tecnologies de la informació i la comunicació».

Seguint una certa tradició en la literatura de gestió, l'estudi identifica seguidament deu «factors crítics d'èxit» o condicions (individualment necessàries i en conjunt suficients) per a assolir els objectius dels programes d'e-govern al món local i diríem que a tota mena d'organitzacions públiques.

Aquests factors serien:

1. Enfocar els serveis cap al ciutadà (fer-li la vida més fàcil), escollint serveis d'alt impacte i demanda.
2. Aconseguir un suport polític sostingut.
3. Assegurar que el programa és sostenible, en termes d'efectivitat i eficiència.
4. Tenir una estratègia explícita.
5. Comptar amb una unitat o departament dedicat a la coordinació i lideratge del programa.
6. Construir una arquitectura d'informació comuna.
7. Assegurar la participació de les diferents parts interessades a través de la gestió del canvi.
8. Buscar l'adopció social massiva a través d'un màrqueting i comunicació potents.
9. Desplegar els projectes i les operacions de manera molt professional, tant des del punt de vista tècnic com gerencial.
10. Establir acords de cooperació amb altres administracions i amb el sector privat.

1. Fent més fàcil la vida de la gent

Avui dia, les ciutats líders en govern electrònic ofereixen als ciutadans i les empreses una varietat de serveis que són útils a les seves vides reals, 24 hores al dia i 7 dies a la setmana. Quan descriuen els seus serveis, «fàcil», «estalvi» i «còmode» són les paraules més habituals.

Centren la seva innovació a resoldre els problemes més comuns i les necessitats de la majoria. Estan orientats a la demanda. L'èxit s'està mesurant ara en termes d'adopció (ús eficaç del servei per part de la població) i satisfacció dels usuaris.

En alguns casos, els programes de govern electrònic són una evolució o un complement als programes de relació amb els ciutadans que es van posar en marxa de forma presencial (a les oficines públiques de la ciutat) o per telèfon (un *call center*) durant la darrera dècada o fins i tot abans. Aquests programes ofereixen un únic punt de contacte amb l'ajuntament, sense tenir en compte la seva organització interna, i són duts a terme per una estructura separada o en alguns casos estan externalitzats.

Ser multicanal (o «*click-call-face*»), compartint els mateixos sistemes i bases de dades per diferents canals, és ara un objectiu comú a les ciutats examinades i un requisit per a les noves plataformes tecnològiques que estan construint.

Darrerament, l'interès es dirigeix cap a la usabilitat (proporcionant característiques i formats fàcilment recognoscibles i utilitzables), l'accessibilitat (aplicacions obertes a usuaris amb capacitats físiques o mentals reduïdes) i neutralitat tecnològica (utilitzable sense tenir en compte un programari particular).

Serveis d'alt impacte

Després d'uns anys dissenyant i implementant programes avançats de govern electrònic, totes les ciutats reconeixen que la clau per a l'èxit és proporcionar serveis lligats a una gran demanda i que atreuen una massa crítica d'usuaris. I totes elles creixen en allò que el sector privat anomena «aplicacions *killer*», o «serveis d'alt impacte» en l'àmbit públic. Aquests són importants per a facilitar l'adopció ràpida i moure l'interès públic i els costums cap

a l'ús dels e-serveis de la ciutat. La clau és trobar quins tipus d'aplicacions utilitzen més freqüentment i intensa-

ment la gent (o les empreses), i on poden guanyar temps, diners i comoditat si es realitzen en línia.

Canvi de residència o d'adreça professional	Pagament d'impostos i multes
Permisos d'obres	Sol·licitar una cita amb una oficina de la ciutat
Registres d'activitat comercial	Preguntes, queixes i reclamacions
Sol·licitud d'habitatge protegit	Accés a llicències d'aparcament
Permís per obres o esdeveniments al carrer	Registre de llicències de tinença d'animals
Organització d'un casament	Sol·licitud d'una plaça de funcionari
Certificat del cens electoral	Reserva de préstec en una biblioteca pública
Presentació i comprovació de factures	Baixada d'informació del registre i cadastre d'un terreny
Documents del registre de població	

La taula prèvia mostra una llista d'alguns dels serveis més populars. En molts casos, les ciutats han apuntat als empresaris i els professionals com els principals usuaris dels e-serveis, atès que estan més acostumats a l'ús d'Internet per a tractar amb clients, proveïdors o bancs i normalment tenen una autenticació digital. Les aplicacions relacionades amb els impostos són algunes de les més esteses. Però les aplicacions relacionades amb la planificació urbanística, la mobilitat i tota classe de permisos estan augmentant. Per als ciutadans individuals, els serveis més populars són aquells referits a l'habitatge, les biblioteques i els documents relacionats amb el cens.

Les ciutats més avançades ofereixen una àmplia gamma d'aquests serveis de ciutat, que cobreixen entre un 50% i un 80% de tot el volum potencial de transaccions.

2. Aconseguir el suport polític

Encara que l'èmfasi pot variar, en tots els casos el govern electrònic és part de l'estratègia, del conjunt de polítiques o el pla d'acció del govern municipal. El CIO de l'Ajuntament d'Estocolm comenta que «el govern electrònic és un component polític de la ciutat. És, naturalment, instrumental, però ara també té una dimensió política significativa. (...) diria que els més interessats són els polítics. Cap discussió.»

Certament, els programes de govern electrònic no es poden desenvolupar sense suport polític, que ha de ser durador i, sempre que sigui possible, romandre fora de la lluita política.

En molts casos, els programes de govern electrònic han estat iniciats i sostinguts per un alcalde o tinent d'alcalde amb un interès personal i entusiasme per la tecnologia.

Tanmateix, els CIO i els que demanen inversions i suport per als programes de govern electrònic ja no s'haurien de queixar de la manca d'interès dels polítics i de les dificultats d'assegurar el seu suport. Al contrari, la seva obligació seria proporcionar bones pràctiques, millors idees i eines de com poden les TIC donar suport a les prioritats polítiques. En alguns casos, els beneficis dels e-serveis no sempre són evidents. La clau és com poden les TIC donar suport a les estratègies de transformació, creixement, inclusió o millora del govern de les ciutats; com poden realment les TIC oferir millores; com els polítics i els alts executius poden captar els beneficis potencials d'aquestes inversions.

3. Sostenibilitat

Avui dia, la sostenibilitat econòmica i social de les inversions en TIC i programes de govern electrònic és una inquietud creixent en moltes organitzacions públiques, com era en el sector comercial fa alguns anys. Les inversions en TIC estan competint amb altres en camps com obres públiques, transport, escoles, programes d'habitatge o socials. I necessiten demostrar els seus bons rendiments (fins i tot si hi ha altres programes que no necessiten demostrar la seva rendibilitat, com esmentava «extraoficialment» un dels participants). La paradoxa és que, alhora, aquests programes necessiten ser grans, prou

ambiciosos i orientats a llarg termini per captar realment els seus beneficis.

Algunes ciutats estan començant a observar el rendiment dels seus esforços en termes d'eficiència interna i estalvis de cost. Alguns estan arribant a un nivell més que acceptable de «substitució de canals», que significa que Internet (amb costos molt més baixos de lliurament per unitat) està substituint els canals tradicionals, molt més cars. Adopció i sostenibilitat estan interconnectades.

Cada vegada més les ciutats que destaquen seleccionen les seves inversions en TIC molt prudentment, preparen casos de negoci molt professionalment i intenten introduir paràmetres i controls per monitoritzar els resultats. Però no gaires estan mesurant l'impacte real d'aquestes inversions en termes de productivitat, creixement i creació d'ocupació per a la ciutat.

4. E-estratègia

Els e-servis avançats (aquells de naturalesa transaccional i interactiva) exigeixen la integració de múltiples components, una visió compartida i, com ja s'ha esmentat, esforços sostinguts a llarg termini.

Les ciutats destacades en el nostre estudi estan utilitzant un document explícit d'estratègia per a fixar prioritats, proporcionar lideratge i governança als programes de govern electrònic i alinear l'organització sencera. Això també s'està utilitzant per a justificar i assegurar inversions addicionals.

Aquest document d'e-estratègia és un «full de ruta» per a la implementació i per a comprometre públicament (externament i/o internament) contingut i resultats en un marc temporal. Algunes ciutats estan publicant part de les seves estratègies TIC als seus llocs web.

És interessant remarcar que en la majoria dels casos, les ciutats ja no parlen d'una «estratègia de govern electrònic», sinó d'e-estratègia, estratègia TIC, transformació de negoci o altres noms. De fet, aquests documents cobreixen totes les matèries sobre com les tecnologies donen suport, permeten o fins i tot dirigeixen la millora i transformació de tots els processos de l'ajuntament i de les

polítiques de ciutat. El govern electrònic està inclòs en l'e-estratègia, així com el negoci electrònic o comerç electrònic s'ha convertit en un component habitual de les estratègies d'IT i de negoci de qualsevol companyia.

5. Algú que se n'ocupa

Totes les ciutats d'aquest estudi tenen un departament dedicat al govern electrònic (amb noms diversos), situat al nivell més alt de l'organització: l'oficina de l'alcalde o l'oficina del gerent municipal (CEO).

Normalment, aquesta unitat proporciona orientació, coordinació i suport. Gestiona projectes i tracta dels recursos centrals assignats a programes de govern electrònic, però no necessàriament té poder executiu propi.

En la majoria dels casos, és una unitat petita, els membres de la qual tenen habilitats de «consultoria», combinant IT, gestió de processos i habilitats relacionals.

6. La importància d'una arquitectura comuna

Tots els CIO (o similar) que participaven en l'estudi coincideixen en una mena d'obsessió per construir un «model» únic o, més precisament, una arquitectura comuna.

El govern electrònic exigeix integració, des del *front-end* fins al *back-end*, transdepartamental, o fins i tot creuant els límits tradicionals de l'ajuntament. La integració significa una llengua comuna, bons estàndards i un conjunt d'eines per a facilitar les comunicacions.

El govern electrònic empeny les ciutats a desenvolupar (o comprar) nous sistemes o, com a mínim, nous components de servei (autenticació, arxiu digital o gestió de documents). Hi ha avantatges obvis d'escala i riscos seriosos de mala gestió.

En general, el govern electrònic desafia la qualitat i l'organització de la informació (la «informació de base», com dades d'usuari o geogràfiques de sistemes d'informació), processos i aplicacions de negoci i la manera de fer-los evolucionar. Tot es torna transparent i car.

La majoria de les ciutats estan invertint fortament en noves arquitectures i plataformes tècniques (anomenades «arquitectures orientades al servei») i construint noves estructures d'informació i tecnologia. Algunes estan considerant recentralitzar la seva partida d'IT, internament o mitjançant subcontractació.

7. Posant la gent a bord

Totes les ciutats del nostre estudi reconeixien que l'adopció interna entre polítics, executius i funcionaris és clau per a l'èxit. El govern electrònic desafia les regles, costums i cultures de les organitzacions públiques burocràtiques tradicionals.

Els alts directius dels departaments centrals i de sector (els líders dels diferents «negocis») s'identifiquen com la principal barrera potencial, si s'oposen al programa de govern electrònic o són indiferents. Els alts executius són els «proprietaris» actuals dels processos principals del servei i haurien de trobar els avantatges de comprometre's.

El compromís dels polítics (principalment l'alcalde), canvis normatius i una «gestió del canvi» adient són necessaris. En algunes ciutats s'estan desplegant programes professionals de «gestió del canvi» (considerant recursos humans i desenvolupament organitzatiu).

No obstant això, tots els participants consideren que l'adopció interna és un tema molt complex i difícil, i aconsellen fermament a les altres ciutats que siguin cauteloses, pacients i tolerants a la frustració.

8. Màrqueting i comunicació potents

Si l'adopció es reconeix plenament com la prova principal (o com a mínim com una de les més importants) per als programes de govern electrònic reeixits, totes les ciutats de l'estudi reconeixien la necessitat d'utilitzar un màrqueting i comunicació potents per a facilitar la difusió del govern electrònic entre el públic. Els programes de màrqueting (intensos i costosos) s'haurien de considerar en els programes de govern electrònic com una inversió, com és el cas de les inversions en tecnologia o, darrerament, en gestió de canvi.

Els participants reconeixien que el màrqueting social o públic tradicional no és gaire apropiat per a aquest tipus

de programes, en els quals el cicle d'adopció i maduresa és complex i s'hauria de fer a mida per a diferents audiències. L'objectiu aquí no és millorar la imatge pública o crear una identitat de marca, sinó més aviat canviar les actituds individuals i, al final, adquirir nous usuaris i més transaccions.

En els programes de màrqueting de govern electrònic, les ciutats no s'haurien de centrar només a fer campanyes sinó en el cicle complet de desenvolupament de producte i consecució de públic. Haurien de conèixer a fons les característiques de la demanda, entendre les necessitats i expectatives dels usuaris, assegurar la seva implicació en el procés sencer de disseny i aplicació i escoltar la seva resposta. Algunes ciutats estan introduint eines «noves» (en l'àmbit públic) per entendre la posició dels clients en el procés d'adopció i donar a conèixer el servei, provocar el seu interès, deixar-los provar i retenir usuaris lleials.

9. Desplegament molt professional

Com era d'esperar, i s'extreu de la lectura dels comentaris anteriors, totes les ciutats reconeixien la creixent complexitat en els programes de govern electrònic, mesura que augmenten l'oferta i la demanda i els usuaris externs i interns i els stakeholders es tornen més exigents. Com explicaven des de Barcelona: «Tot es torna més gran i més complex, i per tant es demana excel·lència en la planificació i execució.»

Els grans programes de govern electrònic exigeixen una gestió sofisticada, noves habilitats i capacitats i una cultura d'execució. Entre les noves habilitats les més citades eren aquelles referides a la implementació de l'estratègia (no el mer disseny de l'estratègia), gestió de programes i projectes, disseny d'arquitectures tècniques d'empresa i aquelles que pertanyen a la gestió del canvi professional, màrqueting, relacions públiques i publicitat.

Moltes ciutats compren aquestes capacitats des de fonts externes, però totes elles reconeixien la necessitat de desenvolupar les habilitats internes per a millorar el control dels contractes i els proveïdors.

Com a característiques generals o personals, els participants esmentaven la necessitat d'un nou tipus de funcionari o executiu públic centrat en els ciutadans i les seves expectatives, capaç d'ampliar el seu abast i «veure» el

conjunt de l'ajuntament més enllà del seu propi departament i amb voluntat de prendre responsabilitats per compartir i ser una part del conjunt.

10. Cooperació i associació

La complexitat, abast i volum del govern electrònic actual o la gestió de les operacions d'IT estan exigint a moltes ciutats noves formes de cooperació i associació. Però aquestes no són les úniques raons.

Moltes ciutats estan centrades en projectes o plataformes que van més enllà dels límits estrictes de l'ajuntament, i impliquen les àrees metropolitanes, la província, la regió o fins i tot iniciatives nacionals.

Alguns portals de ciutat de l'Europa central són associacions entre l'ajuntament i una altra entitat pública o privada. Algunes ciutats de diferents parts d'Europa es centren en noves (i variades) formes d'externalitzar els serveis, les infraestructures o fins i tot els programes de «transformació del negoci».

Com esmentava el participant de Torí, la qüestió és que el «perímetre tradicional del govern electrònic s'està este-

nant». Les ciutats destacades reconeixen aquest fet i inverteixen en la cooperació i en les noves habilitats relacionals que s'exigeixen actualment.

Després d'anys d'esforç intel·ligent i sostingut, les ciutats participants en el nostre estudi estan oferint reeixidament una àmplia gamma de serveis electrònics a les seves poblacions i aconsegueixen xifres d'adopció significatives. Estan començant a recollir els beneficis d'aquestes inversions.

Per si mateixes i amb l'ajuda de socis externs (altres administracions o empreses), estan desenvolupant noves habilitats i capacitats.

Queda pendent encara el gran desafiament d'encarar la transformació del back-office i els processos ordinaris de l'administració, i no només en termes tècnics (disseny i aplicació de noves plataformes) sinó també en termes organitzatius -posant en marxa nous processos de servei i canviant la cultura de la gent i el comportament l'organització.

El viatge polític i directiu del govern electrònic encara s'està posant en marxa.

Citació recomanada

RODRÍGUEZ, José Ramón; BATLLE, Joan; ESTEBAN, David. «Estudi europeu sobre eGovern a les ciutats» [ressenya en línia]. *IDP. Revista d'Internet, Dret i Política*. Núm. 5. UOC. [data de consulta: dd/mm/aa]

<http://www.uoc.edu/idp/5/dt/cat/rodriguez_batlle_esteban.pdf>

ISSN: 1699-8154



Aquesta obra està subjecta a la llicència Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 2.5 Espanya de Creative Commons. Així doncs, se'n permet la còpia, distribució i comunicació pública sempre que se'n citi l'autor i la font (*IDP. Revista d'Internet, Dret i Política*), i l'ús concret no tingui finalitat comercial. No se'n poden fer usos comercials ni obres derivades. La llicència completa es pot consultar a: <<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/es/deed.ca>>

Sobre els autors

José Ramón Rodríguez Bermúdez

És gerent adjunt d'Organització i Sistemes d'Informació de l'Ajuntament de Barcelona i conseller delegat de l'Institut Municipal d'Informàtica. És també el responsable del programa d'Administració Electrònica. A Eurocities-Telecities, ha estat liderant el grup que va preparar la Carta europea de drets en la societat de la informació i actualment dirigeix el grup d'*E-government*. Té més de 25 anys d'experiència

professional, durant els quals ha alternat l'activitat al sector públic i al sector privat. Ha estat directiu a diferents administracions públiques i al sector sanitari públic; entre d'altres, va ser secretari general del Servei Basc de Salut. Ha treballat 15 anys com a consultor i directiu d'organització i sistemes d'informació dins de companyies internacionals de consultoria; entre d'altres, va ser responsable europeu per al sector sanitari a PriceWaterhouse Coopers Consulting. És col·laborador docent dels Estudis d'Enginyeria Informàtica de la Universitat Oberta de Catalunya i autor de llibres i papers de recerca en matèria de gestió de projectes informàtics, direcció de sistemes i tecnologies de la informació, e-salut i administració electrònica. És llicenciat en Filosofia i Lletres, ha format part del Cos Tècnic de la Seguretat Social d'Espanya, ha cursat el programa de Direcció General de l'IESE i ha obtingut diferents diplomes en temes de gestió d'empreses a la Harvard Business School i altres universitats.

Joan Batlle Montserrat

És cap del Departament de Projectes Internacionals de l'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona. És llicenciat en Ciències Físiques per la Universitat de Barcelona i màster en Gestió de les tecnologies de la informació per la Universitat Ramon Llull. Treballa en projectes d'innovació a l'àrea de l'administració pública (autorització i credencials basats en certificats digitals, participació ciutadana i vot electrònic, aplicació de Web semàntica per a la millora dels serveis públics per Internet, ús del processament de llenguatge natural i tecnologies de reconeixement de la parla per a la millora del servei d'atenció telefònica, desenvolupament de nous serveis municipals per a ser utilitzats a través de dispositius mòbils...). El darrer any i dins de la xarxa europea EUROCITIES ha dirigit un grup de treball internacional sobre models de govern electrònic a les ciutats i factors determinants per a l'èxit dels serveis electrònics.

David Esteban Ayerbe

Director de l'empresa Techforce Consultoria. David Esteban combina una experiència acumulada des de les seves responsabilitats i activitats en els àmbits de la recerca i de la innovació (aplicada en telecomunicacions i tecnologies de la informació) i en el de la consultoria estratègica per a empreses privades (banca, telecomunicacions, serveis, indústria) i per a organismes públics (Administració de l'Estat, autonòmica i local, així com per a la Comissió Europea, per qui és un expert habitual en programes de tecnologies avançades). A Catalunya ha col·laborat en projectes de caràcter estratègic amb múltiples instàncies públiques, com ara l'Ajuntament de Barcelona, la Generalitat de Catalunya, Diputació de Barcelona, Localret i un gran nombre d'ajuntaments i altres organismes públics. Ha publicat diversos articles i estudis, i ha col·laborat en diverses ocasions en màsters i postgraus universitaris, i amb ponències per esdeveniments i conferències.