

**Lezione dall'Europa (da Alpha – Il Sole 24 Ore – 19 Luglio 2002)
di Giancarlo Capitani (Amministratore Delegato NetConsulting) e Massimo Cappato (Senior Consultant Nolan, Norton Italia)**

Il primo obiettivo dell'e-Government nei diversi paesi consiste nel “mettere online i servizi pubblici” entro 2-3 anni. La grande varietà di servizi erogati dalla PA implica complessità crescenti a partire dalle semplici informazioni online per arrivare alle vere e proprie transazioni che comportano l'identificazione dell'utente e una qualche forma di pagamento. Quasi tutti gli Stati hanno puntato subito ai possibili “quick wins”, cioè ai servizi relativamente semplici da mettere online e con elevato valore aggiunto per gli utenti e per la stessa P.A. Un esempio tipico sono i servizi di dichiarazione dei redditi: non solo l'utente risparmia tempo ed errori, ma anche la PA ottiene un grande beneficio ricevendo i dati già in forma invece che cartacea .

Nella corsa alla PA Online lo spirito imitativo e il sentimento diffuso del “doverci essere” fanno trascurare sia l'analisi della domanda, sia qualsiasi valutazione dei ritorni realisticamente prevedibili (il tipico approccio “push”).

La gestione dei piani di eGovernment è anche molto influenzata dalla struttura della PA nei vari paesi: non sorprende quindi l'approccio centralizzato e monolitico della **Francia**, mentre in **Germania** si assiste al tentativo dello stato centrale di mettere ordine nelle iniziative sbocciate a livello dei “Laender” per cercare di evitare le duplicazioni di attività con la conseguente esplosione dei costi.

Nel **Regno Unito**, in assenza di realtà paragonabili alle nostre Regioni che possano fare da livello intermedio tra le Municipalità e i gli Stati, si è cercato di responsabilizzare i Ministeri, imponendo a ognuno di essi la stesura di Piani di e-Government verticali di settore.

Il **Governo francese** esplicita l'obiettivo di ridurre il numero di accessi fisici degli utenti agli uffici pubblici. Si nota anche una particolare enfasi sulla formazione dei dipendenti pubblici: “mettere la PA online” appare poco utile senza interventi volti formare gli operatori della PA, coerentemente con l'attenzione da sempre dedicata in Francia alla classe dei pubblici funzionari, vera e propria élite culturale del paese.

Il **piano tedesco** “Bundonline 2005” quantifica le potenziali efficienze dell'e-Government in 400 milioni di euro annui, il che – considerati i costi corrispondenti - colloca ad almeno 10 anni l'ipotetico “punto di pareggio” del Bundonline 2005 da un punto di vista strettamente finanziario.

L'approccio spagnolo si caratterizza per il forte orientamento ai progetti: nel processo di gestione dell'e-Government mancano quasi completamente gli aspetti relativi alla formulazione di strategie e alla pianificazione degli obiettivi di ampio respiro (dando forse per scontato ciò che produce l'Unione Europea), mentre tutta l'attenzione è rivolta alla gestione del portafoglio di iniziative intraprese, il cui andamento è monitorato molto puntualmente.

Il **Regno Unito** pone alla base di tutto l'e-Government il confronto di competitività con gli altri paesi del G8; per esempio, al fianco dei classici obiettivi quali “accesso a Internet per tutti” e “tutti i servizi pubblici online”, si vuole “rendere il Regno Unito il paese ideale dove fare e-commerce entro il 2005”. In concreto, ciò significherà

massimizzare il numero di aziende che “fanno e-business”, migliorando di conseguenza la propria competitività sui mercati internazionali.

E' interessante notare come nel Regno Unito non esista un fondo nazionale dedicato all'e-Government: la PA online concorre all'assegnazione di fondi insieme a proposte assolutamente “old economy”. Questo approccio ha il vantaggio di concentrare i fondi disponibili su quei progetti che promettono il miglior rapporto costi/benefici, a prescindere dai mezzi con cui quei benefici vengono ottenuti.

Si tratta di una impostazione che segna a nostro avviso il passaggio alla seconda fase detta “dell'ecosistema”. Così come avviene in qualsiasi azienda che si affacci all'utilizzo del web per i propri obiettivi di business, anche nella PA è necessaria una fase iniziale di investimento “a fondo perduto”, svincolata dalle logiche costi/benefici. Diventa però fondamentale non indugiare troppo a lungo in questa fase, cogliendo per tempo il momento giusto in cui un paese è pronto al salto di qualità, in cui sono i bisogni e la maturità degli utenti a guidare il processo.