E-GOVERNMENT

Risparmiare 2,3 mld? Si può

La digitalizzazione del back office della Ppaa consente di ridurre sprechi e inefficenze

ANDREA FIORINI

L'Agenda digitale promossa dal governo di Mario Monti ha le potenzialità per contribuire a ridurre le spese della pubblica amministrazione di almeno 2,3 miliardi di euro all'anno. Lo sostiene una ricerca dell'Osservatorio eGovernment del Politecnico di Milano realizzata da Giuliano Noci, docente di Marketing presso lo stesso ateneo, presentato nel corso di un convegno organizzato a Roma dal Consorzio Cbi sull'Italia digitale. Consorzio che ha l'obiettivo, spiega il vicepersidente Pierluigi Curcuruto, «di porsi come facilitatore nello scambio di flussi finanziari e informativi tra gli istituti bancari, le imprese, i cittadini e la pubblica amministrazione».

Lo studio ha analizzato il costo di riscossione di bollo auto, ex Ici, Imu, Tarsu e multe, per le quali ogni anno vengono effettuate nel nostro Paese complessivamente 428 milioni di transazioni; su questa base, con la digitalizzazione il risparmio ammonterebbe a 950 milioni di euro all'anno per «minori spese per costi vivi legate a carta, attrezzature di stampa, toner, buste, etichette, spese postali, fotocopie, spazio e attrezzature di archiviazione e conservazione». A tutto questo, poi, va aggiunto personale, che deve svolgere tutte le operazioni necessarie per portare a termine i compiti «analogici»: in questo caso il conto fatto è di 38.000 Fte (cioè «*full time equivalent*», pari al tempo di 38.000 dipendenti ad orario full time - 8 ore - per 218 giorni lavorativi annuali), per una spesa di oltre 1,2 miliardi di euro, posto che un dipendente pubblico percepisca uno stipendio medio di circa 26.000 euro all'anno. Secondo il Politecnico, la scarsa attenzione all'uso della tecnologia nel back office (cioè la gestione dei processi interni che seguono il contatto con gli utenti/clienti) è causa di un concreto «mancato recupero di efficienza». In particolare, il 46% degli enti pubblici non ha sistemi digitalizzati per la sollecitazione dei pagamenti, il 36% non li ha nell'archivazione delle ricevute, il 28% nella registrazione contabile e il 14% nel controllo delle posizioni debitorie. Tutte operazioni, quindi, che devono essere svolte dal personale con «strumentazione» poco efficiente (faldoni di carta), anziché attraverso agili banche dati online. Tanto è vero che nelle ultime due aree considerate, gli onere di gestione del personale sono addirittura in crescita. Ma anche quando le Ppaa si sforzano di attrezzarsi, magari raschiando gli utlimi fondi dispoinibili dai già magri bilanci, i risultati non sono sempre quelli attesi. E questo, sintetizza la ricerca, per «non rispondenza del servizio ai desiderata dell'utente in termini di funzionalità, affidabilitò, accesisiblità, etc.», per «non conoscenza da parte dell'utente della disponibilità del servizio sul canale digitale» e per «l'alto sforzo percepito per apprendere le modalità di utilizzo delle soluzioni». Dal lato dell'utente, poi, l'Osservatorio eGovernment si è chiesto quel potesse essere l'interesse ad accedere ai servizi pubblici online. La risposta ottenuta non può dirsi entusiastica, ma è certamente pragmatica. «Certamente proponsi» all'uso del canale web per i pagam enti attraverso i siti degli enti pubblici (22,5%), l'home banking (20,8%) e siti di società autorizzate come Poste, Aci, Lottomatica, etc. (20%). Solo l'11,5% è interessato ai pagamenti via social network (Facebook), mentre un risicato 6,1% prenderebbe in considerazione l'e-commerce con la pubblica amministrazione.

PIERLUIGI CURCURUTO
Consorzio Cbi