



# OSSERVATORIO *AgendaDigitale*

A CURA DELL'OSSERVATORIO AGENDA DIGITALE  
DELLA SCHOOL OF MANAGEMENT DEL POLITECNICO DI MILANO

La PA è stata oggetto di innumerevoli progetti e destinataria di notevoli **risorse economiche**. Ma l'eccesso di burocrazia e la mancanza di un forte commitment politico sono stati un freno **Michele Benedetti (Polimi)**: «Amministratori e dirigenti sono poco lungimiranti»

## e-Gov, il paradosso italiano

CLAUDIORORATO

Se Lewis Carroll fosse qui tra noi, avrebbe trovato ampi spunti per pensare non ad Alice nel Paese delle meraviglie, ma alle Meraviglie della Pubblica amministrazione italiana. Il Bianconiglio ci potrebbe, allora, condurre in un tortuoso percorso di sprechi, opere pubbliche piantate a metà, tempi di pagamento ai fornitori fuori da ogni logica negoziale, best practice e idee, come monadi, mai "entrate in circolo".

Senza parlare di siti web vergognosamente inaccessibili ai disabili, nonostante le leggi, di acquisti telematici solo per il 5% del totale e così via. Paradossi frutto di una fervida fantasia realizzativa. Ma anche di un impianto normativo con una gestione troppo periferica e carente di controlli sulla rispondenza agli indirizzi centrali. Il riferimento è alle autonomie



elettronici per multe, Tarsu, Imu e via dicendo, farebbero risparmiare 2,3 miliardi di euro. Il 40% da costi vivi di materiali e il 60% dalla riduzione del tempo dedicato dal personale a queste attività".

Esiste, quindi, un divario tra fruibilità e qualità dei servizi offerti dalla PA ai cittadini. Le cause, spesso, sono imputabili a fattori apparentemente intangibili, come "la scarsa lungimiranza di amministratori e dirigenti verso l'innovazione, con uno stato dell'arte falsamente soddisfacente".

Negli ultimi dieci anni i 750 milioni di euro di finanziamenti governativi, diretti alla PA locale per progetti di innovazione, non sono stati produttivi. I valori generati non hanno "fatto sistema". Anzi. Quasi la metà dei progetti raggiunge a mala pena il 25% degli obiettivi fissati e, terminati i finanziamenti, il 40% viene abbandonato. Perché? "Oltre il 30% dei Comuni sopra i 15 mila abitanti - prosegue **Benedetti** -



**Negli ultimi dieci anni i 750 mln per gli enti locali non sono stati produttivi**

garantite dalla riforma del Titolo V della Costituzione. La sua applicazione, senza un presidio centrale adeguato, ha aumentato i gap tra una regione e l'altra, sfruttando poco, tra l'altro, il contributo della tecnologia allo sviluppo armonico dei territori. È qui a testimoniare, per esempio, il comparto sanitario, così disomogeneo a livello regionale. L'**Osservatorio Sanità del Politecnico di Milano** ha, infatti, dimostrato la correlazione diretta tra livello di spesa informatica pro-capite e qualità della prestazione. E non è un caso che anche gli acquisti telematici in ambito pubblico, scarsi a livello complessivo

italiano, abbiano però punte di utilizzo in Lombardia ed Emilia Romagna.

Già a metà dicembre sulle pagine di questo giornale (n°20, pag. 28) riportavamo che i Paesi con una PA funzionante hanno un'arma in più contro la crisi e che le imprese dispongono di qualche altra freccia da scoccare sul fronte della competitività. Questi, ormai, sono fatti che non debbono più essere dimostrati, perché verità ormai condivise. Come pure l'idea che la PA ricopra un ruolo strategico per lo sviluppo di un Paese e la crescita, anche civile, di un intero Popolo. L'**Agenda Digitale** italiana, derivata dagli ambiziosi e legittimi obiettivi di Horizon ed Europa 2020, è da considerare sia fonte di ispirazione per le azioni di miglioramento, che strumento per alline-

arci a standard più evoluti, anche grazie all'utilizzo pervasivo della tecnologia e della semplificazione normativa.

La riforma per una PA digitale è un "codice rosso", perché incide sulle imprese e sui cittadini e può condurre il Paese a coprire un divario non solo tecnologico, ma anche culturale. "Raggiungere gli obiettivi posti dall'Agenda Digitale - dichiara **Michele Benedetti** dell'Osservatorio eGovernment della School of Management del Politecnico di Milano - ci farà recuperare in efficienza e competitività. Qualche esempio dà un'idea della portata che potrebbero avere interventi più ampi. La sola digitalizzazione dei certificati anagrafici e dei documenti per gli Sportelli Unici delle Attività Produttive (Suap) e un uso più intenso dei pagamenti



**Il 40% delle iniziative viene abbandonato una volta finiti i fondi**

non possiede un settore innovazione. La mancanza di adeguate indicazioni operative, la burocrazia usata per resistere al cambiamento, il limitato commitment politico e la scarsità di risorse competenti, riducono al minimo gli impatti delle iniziative". Quanti progetti sono diventati standard per altre comunità locali? Solo rari esempi. Spesso sono fonte di spreco, perché chiudono prima ancora di avere il tempo di generare dei benefici. Ma se facciamo così fatica a rimuovere i difetti, vuoi che avesse ragione Molière, affermando che "tutti i vizi, quando sono di moda, passano per virtù?".

### Servizi a misura di cittadini e imprese

**ALDO URSINI**PRINCIPAL CONSULTANT PA SECTOR  
CAPGEMINI

L'innovazione tecnologica, insieme all'adeguamento legislativo e al coinvolgimento dei cittadini, riveste un ruolo chiave nel processo di modernizzazione della PA ed è il principale driver di cambiamento dei processi e dei modelli organizzativi. Il raggiungimento di una migliore efficienza, la riorganizzazione e la razionalizzazione dei processi "tradizionali" vedono sempre più il coinvolgimento sinergico di cittadini e mondo produttivo con le attività dell'amministrazione quale elemento indispensabile in termini di apporto d'idee e indirizzamento delle linee evolutive. Capgemini è parte attiva del cambiamento proponendo una varietà di servizi integrati distribuiti su elementi fisici (sportelli pubblici) e virtuali (Mobile Apps): un layer di servizi semplificati con cui il cittadino può interagire con la PA, partecipando e intervenendo nelle azioni della PA.

### Il public sector diventa officina di innovazione

**ROBERTA RABINO**RESP. MARKET UNIT ENTERPRISE  
& PUBLIC SECTOR DI ITALTEL

Il decreto Agenda Digitale include ampie misure volte a consolidare il cammino intrapreso di efficienza e semplificazione del settore pubblico. In questo percorso, la tecnologia è sicuramente un fattore abilitante: con l'attuale disponibilità tecnologica si può fare praticamente ogni cosa. Il punto essenziale è quello di focalizzarsi su progetti che siano realizzabili in tempi brevi, che diano benefici in tempi ragionevoli e che consentano nei fatti di migliorare il rapporto tra cittadini, imprese e Pubblica amministrazione. Il nostro Paese può contare su competenze forti. Italtel, player di rilievo nel settore Ict è tra queste. Con **Officina@PA** - offerta rivolta alla PA centrale e locale - indirizza molti temi di Agenda Digitale quali smart cities, e-health, catasto delle infrastrutture, giustizia e sicurezza digitali, smart grid e unified communication & collaboration.

### Multicanalità leva della svolta digitale

**VINCENZO POMPA**AMMINISTRATORE DELEGATO  
DI POSTECOM

Poste Italiane investe in innovazione, adeguando i propri processi produttivi, garantendo lo sviluppo di una offerta di servizi digitali in linea con le nuove esigenze della PA. Grazie alle competenze maturate dall'integrazione tra i processi tradizionali e le infrastrutture tecnologiche per l'erogazione di servizi, Poste Italiane rappresenta una risorsa innovativa a supporto della crescita del Sistema Paese, capace di proporsi come "braccio operativo" della PA nel facilitare la relazione con cittadini, imprese e professionisti e nell'ottimizzare in alcuni casi i processi interni della Pubblica amministrazione stessa. Obiettivo è fornire un valore aggiunto riconosciuto dagli utenti finali in termini di comodità, tempestività e qualità, multicanalità (canale fisico e digitale), integrazione (dei processi documentali e finanziari) trasversalità verso gli attori coinvolti.

### Dall'industria bancaria una spinta allo switch off

**LILIANA FRATINI PASSI**DIRETTORE GENERALE  
CONSORZIO CBI

Le linee evolutive del Consorzio CBI sono sempre più orientate alla semplificazione della relazione tra Istituti Finanziari, Pubblica amministrazione, imprese e cittadini. In particolare, il Nodo CBI è un servizio volto a favorire la dematerializzazione dei processi interni della Pubblica Amministrazione e di semplificazione del rapporto tra Istituti Finanziari e cittadini/imprese. Il Nodo CBI connette, tra gli altri, l'Agenda del Territorio per il Progetto Pagamenti da Portale, vincitore del premio Innovazione Ict a Smau 2012. Da febbraio, gli Istituti Finanziari offriranno il nuovo Servizio di e-Billing, denominato Cbill, che consente ad aziende o enti l'invio telematico dei dati di una bolletta ai propri clienti, abilitandone il pagamento online e semplificando i processi di riconciliazione contabile dei soggetti creditori.