



FONDAZIONE CENTRO STUDI UNGDCEC

Analisi sul grado di digitalizzazione della P.A.

A cura della Commissione Nazionale di Studio
“Professionista e studi professionali: digitalizzazione,
organizzazione, responsabilità e riforma delle
professioni”.

Giugno 2022



A cura di

COMMISSIONE PROFESSIONISTA E STUDI PROFESSIONALI:
DIGITALIZZAZIONE, ORGANIZZAZIONE, RESPONSABILITÀ E RIFORMA
DELLE PROFESSIONI

Gruppo di lavoro:

Andromeda Di Filippo

Claudio Sica

Simone De Giosa

Giacomo Musesti

Claudio Chiusano

Andrea Sormani

Delegati di Giunta:

Matteo Balestra

Alessio Saraullo

Referenti Fondazione:

Deborah Righetti

Sebastiano Zanette

Massimiliano Dell'Unto

La Fondazione Centro Studi UNGDCEC



Scopo della Fondazione Centro Studi UNGDCEC è quello di promuovere lo sviluppo di studi e ricerche atte al consolidamento di una cultura giuridica, economica, sociale e aziendale, per la crescita del ruolo dei Dottori Commercialisti.

Insieme alla tradizionale attività editoriale e formativa, nel mandato 2021-2023 la Fondazione si è posta l'obiettivo di sviluppare anche l'attività di ricerca e analisi dei fenomeni macroeconomici, partendo dall'osservazione che (i) il Dottore Commercialista è il primo operatore economico che conosce e tratta i dati aziendali; (ii) l'Unione Nazionale Giovani Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili vanta una struttura radicata sul territorio nazionale, con circa 110 sedi locali e migliaia di giovani colleghi accomunati dai valori e dalla passione per la professione; (iii) il combinato disposto dei precedenti punti potrebbe rendere disponibile un database ad elevato potenziale informativo, con largo anticipo rispetto alle pubblicazioni ufficiali e con impegno relativamente limitato dei partecipanti alla raccolta dati.

Chiunque sia interessato ad avviare un rapporto continuativo con il Centro Studi è sin d'ora invitato a comunicare la propria disponibilità con una breve presentazione al seguente indirizzo: info@centrostudiungdcec.it.

Fondazione Centro Studi UNGDCEC

Circonvallazione Clodia 86

00195 - Roma

www.centrostudiungdcec.it

Introduzione

Nel mesi scorsi la commissione “Professionista e studi professionali: digitalizzazione, organizzazione, responsabilità e riforma delle professioni”, ha predisposto un questionario per analizzare e comprendere:

- le difformità operative tra i vari Enti sull’intero territorio nazionale
- le difficoltà riscontrate nell’utilizzo delle diverse piattaforme
- la qualità dei canali telematici messi a disposizione dalle principali Pubbliche Amministrazioni

L’obiettivo finale sarà quello di avanzare proposte per migliorare e facilitare il dialogo giornaliero con tali Amministrazioni .

Il questionario è stato distribuito in formato telematico attraverso la rete di contatti dell’Unione ed è stato riscontrato da 509 colleghi di tutte le Regioni italiane

Le domande presenti nel questionario sono 41. La scala utilizzata è la medesima per tutte le domande, ovvero di tipo ordinale crescente con 4 differenti livelli di soddisfazione: gradimento da 1 a 4, dove 1 è molto basso e 4 è eccellente.

Il questionario si articola in due ambiti di analisi. Il primo volto a individuare le correlazioni del livello di soddisfazione nel rapporto con le Pubbliche Amministrazioni (in questo caso Inps, Inail, Agenzia delle Entrate, Camere di Commercio ed Enti locali) rispetto alla regione di appartenenza e rispetto alla tipologia/struttura degli studi professionali distinguendo inoltre tra gestione interna delle pratiche nei confronti della pubblica amministrazione e gestione delle medesime in outsourcing.



Il secondo ambito si propone invece di esaminare con maggiore approfondimento, in base agli specifici parametri di nostro interesse, il livello qualitativo offerto dai servizi telematici delle Pubbliche Amministrazioni di riferimento, in questo caso Comuni Camere di Commercio e Regioni

Successivamente all'esposizione delle analisi si riassumono le conclusioni a cui la commissione è pervenuta. Le stesse si estrinsecano nell'illustrazione non solo dei fattori critici che condizionano lo sviluppo dei processi relazionali digitali, ma anche delle possibili o quantomeno auspicabili soluzioni o linee di indirizzo che ne potrebbero promuovere la crescita nell'interesse della categoria e più in generale del sistema paese.





Analisi orientata agli utenti dei servizi

Come precedentemente anticipato l'obiettivo di questa prima parte del questionario è di indagare la percezione del livello di digitalizzazione della P.A. da parte dei Colleghi che ne sono utenti, procedendo allo stesso tempo ad una mappatura degli studi professionali in Italia in funzione dei parametri oggetti di analisi.

Le dimensioni che sono state esaminate nel corso della nostra analisi sono le seguenti :

- modalità di gestione delle pratiche, distinguendo tra gestione interna allo studio ovvero in outsourcing presso soggetti terzi professionalmente dediti alla gestione di tali pratiche
- struttura dello studio professionale, distinguendo tra studi individuali con e senza dipendenti e studi associati di piccole e di medie dimensioni
- regione di appartenenza

Tali parametri sono stati valutati ai fini delle nostre analisi come adeguatamente rappresentativi della seppure ampiamente eterogenea realtà nazionale

Infine, metodologicamente, per fornire un quadro maggiormente sintetico dei risultati riscontrati, è stata introdotta un ulteriore indicatore denominato “*media complessiva della soddisfazione*”, calcolato come media individuale dei livelli di soddisfazione di ciascun soggetto rispondente.

Modalità di gestione delle pratiche nei confronti delle P.A.

Dal questionario è emerso che le pratiche sono gestite in larghissima misura (92%) internamente allo studio. Le attività operative negli studi sono pertanto ancora di fatto ampiamente accentrate.

Grafico 1. modalità di gestione delle pratiche.



Tabella 1. Media complessiva della soddisfazione rispetto alla modalità di gestione delle pratiche.

modalità di gestione delle pratiche VS media complessiva della soddisfazione					
modalità di gestione delle pratiche	media complessiva della soddisfazione				
%	1	2	3	4	TOTALE
Internamente	7.26	63.46	28.21	1.07	468
Tramite service esterno	4.88	65.85	21.95	7.32	41
Totale rispondenti	36	324	141	8	509

Grafico 2. Livello di soddisfazione

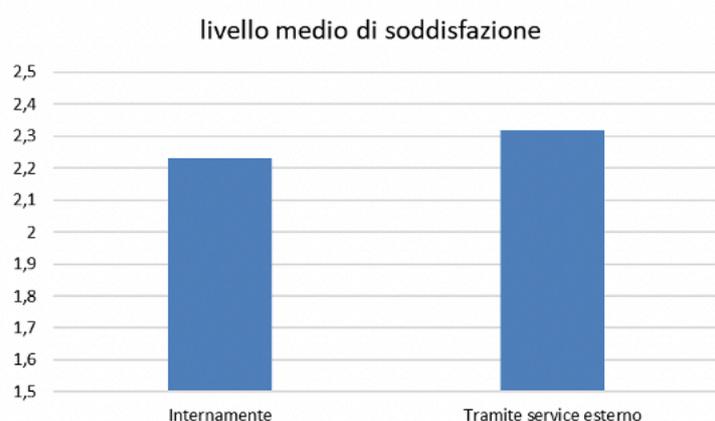


Oltre il 63% dei soggetti ha utilizzato la modalità di risposta 2 (mediamente soddisfatto) mentre oltre il 27% ha utilizzato la modalità 3 (molto soddisfatto). Sommando le tali modalità si arriva ad una percentuale totale di oltre l'90%. Tuttavia occorre segnalare che il rapporto tra i soggetti molto soddisfatti rispetto ai mediamente soddisfatti è di 1 a 3, a testimonianza di aspettative degli utenti non ancora del tutto appagate.

Pochissimi i soggetti estremamente insoddisfatti ed estremamente soddisfatti.

Solo nell'ambito di queste due categorie minoritarie la soluzione di outsourcing raccoglie maggiori consensi. In riferimento alla globalità degli utenti la modalità di gestione delle pratiche (interno o tramite service esterno) non sembra infatti influenzare significativamente il livello di soddisfazione:

Grafico 3. Soddisfazione per modalità di gestione delle pratiche.



Tipologia e struttura degli studi professionali

La tipologia di studio (associato o professionista individuale) e la numerosità degli associati dello studio non sembra impattare sul livello di soddisfazione complessiva percepita (come ben si evince dalle tabelle riportate in Appendice).

La soddisfazione media per ciascuno degli item proposti è sempre compresa tra 1.9 e 2.6, mentre per tutti gli item la deviazione standard è di circa 0.8 (molto ridotta).

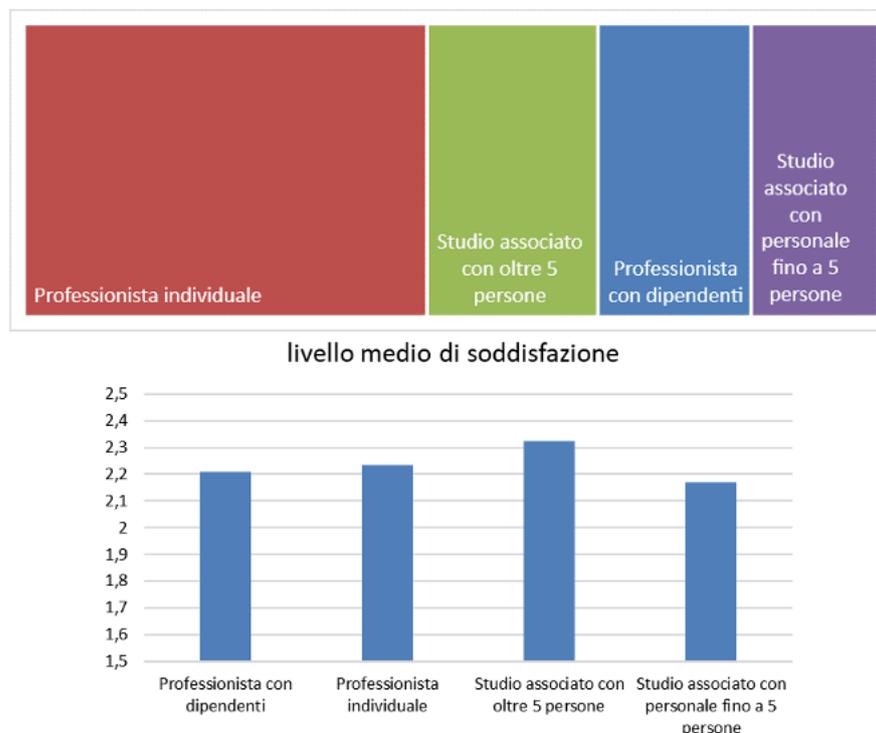
- In assoluto i livelli di soddisfazioni più bassi si registrano in relazione **ai tempi di attesa** (item 23, 24, 25: tempi di attesa di Agenzia delle entrate, Inps e delle Regioni) e per la **capacità di problem solving** dei vari enti (item 28, 29 e 30).

- **La soddisfazione maggiore è relativa ai servizi di rete della Camera di commercio**, sia per quanto riguarda “la possibilità di concludere le pratiche in modo totalmente telematico” (item 32), sia per quanto riguarda “la stabilità connessione e compatibilità con vari browser”.

Tabella 3. Media complessiva della soddisfazione rispetto alla tipologia di studio.

tipologia di studio VS media complessiva della soddisfazione					
tipologia di studio	media complessiva della soddisfazione				
%	1	2	3	4	TOTALE
Professionista con dipendenti	8.79	62.64	27.47	1.10	91
Professionista individuale	6.25	66.25	25.42	2.08	240
Studio associato con oltre 5 persone	4.90	58.82	35.29	0.98	102
Studio associato con personale fino a 5 persone	10.53	63.16	25.00	1.32	76
Totale	36	324	141	8	509

Grafico 4. Numerosità e distribuzione del livello medio per tipologia di studio.



I livelli di correlazione tra i singoli Item sono tutti molto bassi (vedasi tabella in appendice). Se ne deduce che le domande non sono state lette dai rispondenti come similari tra di loro. Ciascun item fornisce una informazione non deducibile dagli altri item.

A questo punto, tramite una analisi multivariata, si è provato a sintetizzare i dati, riducendo il numero di variabili, al fine di poter effettuare dei “raggruppamenti” in classi omogenee. Senza entrare ora in ulteriori dettagli analitici, si riportano i risultati di tale analisi (la procedura usata è proc. Corresp. in SAS 9.4).

Regione di appartenenza

Allivello regionale si osserva una sostanziale omogeneità dei livelli di soddisfazione medi tra tutti i rispondenti. Valori che si discostano (in positivo) dalla media sono riferiti alle regioni Friuli, Liguria, Lombardia, Piemonte e Trentino dove la modalità di risposta 3 (medio-alto) è stata utilizzata da circa il 40% dei rispondenti e che quindi rappresentano le regioni con livelli medi di soddisfazione più alti.

Le regioni meno soddisfatte risultano essere Sicilia e Calabria.

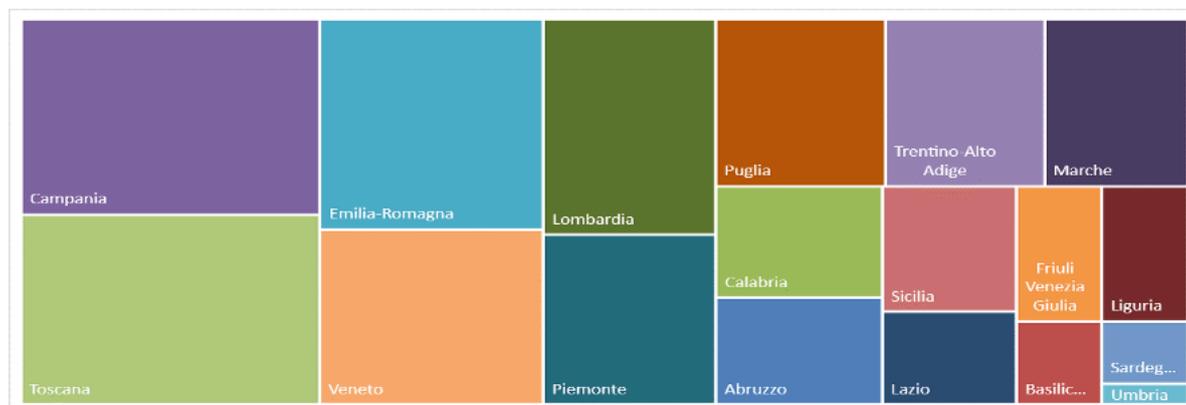
Ciononostante, dai testi di connessioni riportati nella II parte della tabella si evince che l'eterogeneità nelle modalità di risposta è indipendente rispetto alla regione di appartenenza (Prob. Chi quadrato >0.01 e V di Cramer <0.3).

Tabella 3. Media complessiva della soddisfazione rispetto alla regione di provenienza.

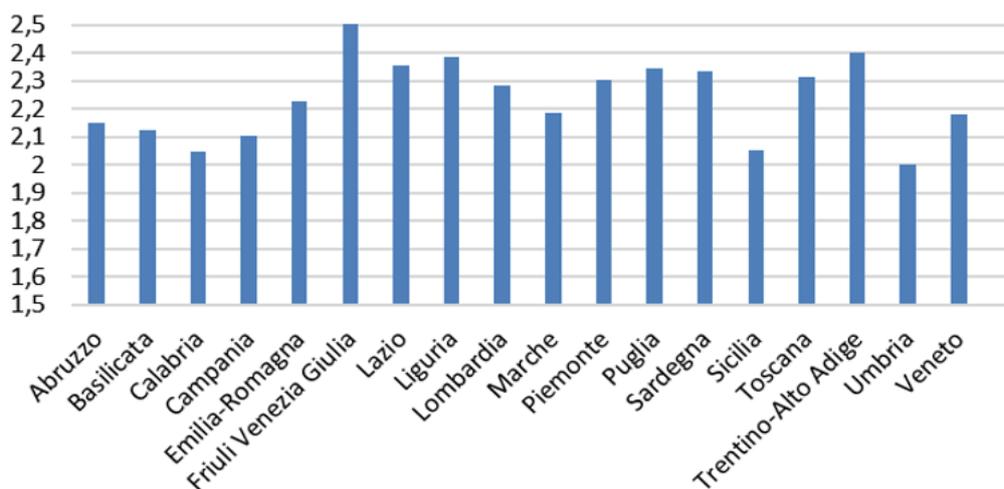
regione	media complessiva della soddisfazione				TOTALE
	1	2	3	4	
Abruzzo	10.00	65.00	25.00	0.00	20
Basilicata	12.50	62.50	25.00	0.00	8
Calabria	4.76	85.71	9.52	0.00	21
Campania	10.61	69.70	18.18	1.52	66
Emilia-Romagna	3.77	69.81	26.42	0.00	53
Friuli Venezia Giulia	0.00	46.15	53.85	0.00	13
Lazio	0.00	64.29	35.71	0.00	14
Liguria	0.00	61.54	38.46	0.00	13
Lombardia	7.14	57.14	35.71	0.00	42
Marche	11.11	62.96	22.22	3.70	27
Molise *	50.00	50.00	0.00	0.00	33
Piemonte	6.06	57.58	36.36	0.00	32
Puglia	6.25	56.25	34.38	3.13	6
Sardegna	0.00	66.67	33.33	0.00	19
Sicilia	5.26	84.21	10.53	0.00	64
Toscana	6.25	60.94	28.13	4.69	30
Trentino-Alto Adige	3.33	56.67	36.67	3.33	2
Umbria	0.00	100.00	0.00	0.00	44
Veneto	13.64	56.82	27.27	2.27	20
Totale	36	324	141	8	509

*2 soli rispondenti

Grafico 6. Numerosità e distribuzione del livello medio per regione di provenienza.



livello medio di soddisfazione



Molise escluso dall'analisi

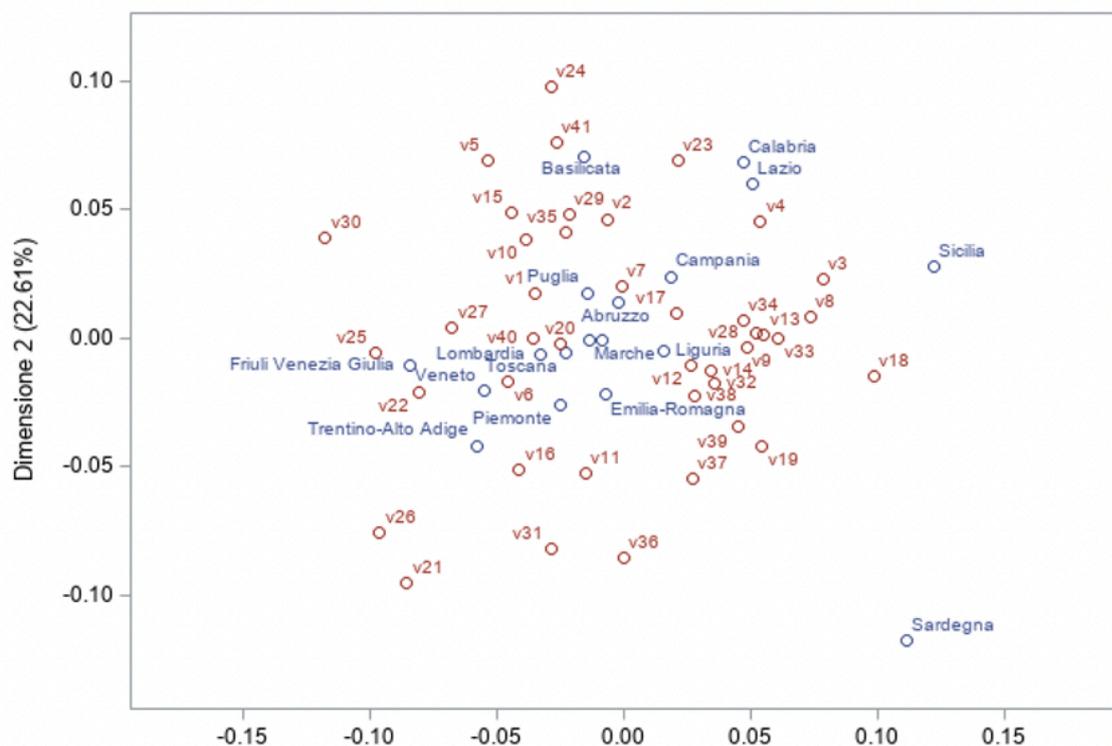
Dal grafico al contrario si osserva un forte addensamento delle Regioni intorno agli stessi item (fatta eccezione per Sicilia e Sardegna). Per quanto riguarda la Sicilia, che, dalla tabella 2 risultava essere tra le regioni con il più basso livello di soddisfazione, si può desumere un'insoddisfazione è generalizzata, non collegata da particolari item.

Quello che si evince quindi come che gli item meno utili in questa analisi di definizione della soddisfazione complessiva siano rappresentati da 21 e 36, rispettivamente tempi di attesa e trasparenza dei Comuni.

Ai Colleghi a cui è stato sottoposto il questionario è stata data l'opportunità di lasciare in 100 battute i propri suggerimenti per migliorare il sistema di interfaccia e di comunicazione con i portali della PA.

La maggior parte dei commenti riguarda l'opportunità di agevolare le procedure di "delega" ai professionisti, di fatto reso ancora più complesso con l'entrata in vigore di Spid, agevolando e non "complicando" l'adempimento da parte del professionista del mandato ricevuto dal proprio cliente -attualmente ostacolato dalla necessità di specifica delega per ogni operazione da intraprendere.

Grafico 7. Analisi delle corrispondenze tra regione di provenienza e domande del questionario.



Altra osservazione ricorrente tra i colleghi è quella di considerare poco attraente e intuitivo il sito dell'Inps. Si auspica pertanto un portale maggiormente "user-friendly", che offra un idoneo livello di assistenza (numero verde dedicato/chat di supporto tecnico con operatori competenti), anche in termini di tempi di operatività.



Infine, molte considerazioni convogliano sulla necessità che le Camere di Commercio istituiscano un protocollo uniforme di evasione pratiche in modo tale che la stessa pratica trasmessa in Province diverse abbia lo stesso disbrigo. I Colleghi interpellato lamentano -infatti- la mancanza di uniformità tra Camere di Commercio e la scarsa chiarezza della documentazione da trasmettere in relazione ad ogni singola pratica. Spesso non risultano di immeditata comprensione neppure degli importi di diritti ed imposte che la Camera di Commercio tratterrà. Si lamenta inoltre l'impossibilità di pagare la sanzione per tardivo invio della pratica con addebito diretto direttamente sul conto Telemaco, obbligando a pagare le spese di notifica del verbale di accertamento sanzione, -anch'essa ancora dovuta, mediante pagamento del modo diffuso ed arcaico mod. F23.



Analisi orientata agli enti erogatori dei servizi

La seconda parte delle nostre analisi approfondisce il grado di digitalizzazione di alcuni specifici Enti della Pubblica Amministrazione nelle varie Regioni. La nostra attenzione si è indirizzata, nell'ordine, a Comuni, Camere di Commercio e Regioni, -per queste ultime in riferimento alla gestione on line dei bandi.

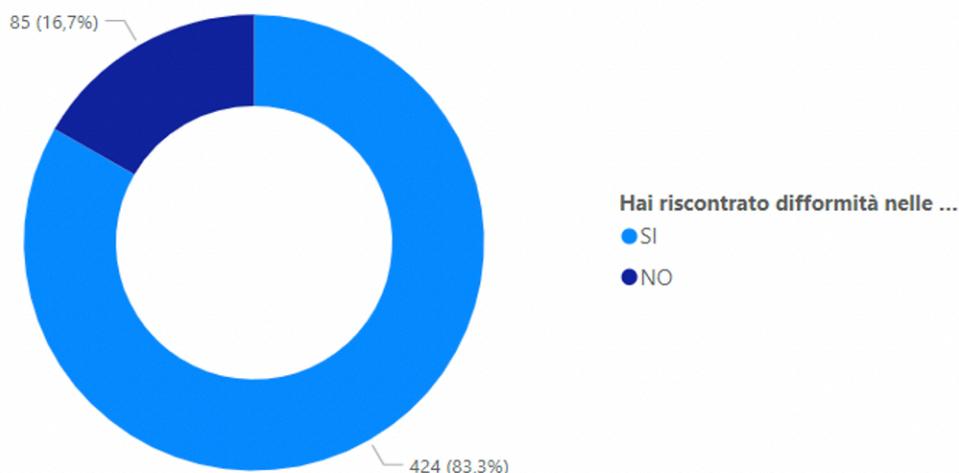
L'analisi sulla qualità dei canali telematici delle Pubbliche Amministrazioni, si è sviluppata analizzando i seguenti parametri/indicatori:

1. Stabilità connessione e compatibilità con vari browser
2. Complessità di accesso ai portali
3. Intuitività e qualità dell'interfaccia e della navigazione
4. Tempi di attesa per il contatto con i numeri verdi - call center
5. Efficacia nel risolvere i problemi e qualità delle risposte fornite dai numeri verdi - call center
6. Possibilità di concludere le pratiche in modo totalmente telematico
7. Trasparenza tariffe, costi / diritti di segreteria sui canali telematici

Il grado di gradimento è stato valutato con una scala che va da 1 a 4 dove 1 è molto basso e 4 è eccellente.

Comuni

Partendo dal dato Generale, l'83% degli intervistati ha segnalato a diffomità tra le procedure nelle procedure telematiche (es. SUAP) tra i diversi Comuni.



Restando sul dato generale rispetto alla valutazione della qualità espressa dai diversi Comuni, la media nazionale appare appena sufficiente:

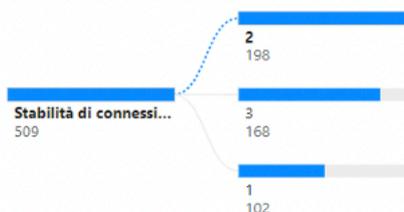
Regione di provenienza	Gradimento Comuni per Regione	Valore
Umbria	●	2,50
Friuli Venezia Giulia	●	2,31
Emilia-Romagna	●	2,30
Trentino-Alto Adige	●	2,30
Abruzzo	●	2,20
Piemonte	●	2,15
Veneto	●	2,11
Lombardia	●	2,10
Puglia	●	2,09
Toscana	●	2,02
Basilicata	▲	2,00
Calabria	▲	2,00
Liguria	▲	2,00
Campania	▲	1,95
Lazio	▲	1,86
Marche	▲	1,85
Sardegna	▲	1,83
Sicilia	▲	1,79
Molise	◆	1,00
Totale		2,07

Le criticità rilevate sono:

- Eccessiva ridondanza dei dati
- Difformità nelle procedure e interpretazione delle norme tra i vari Comuni
- Personale amministrativo non idoneo alla gestione delle pratiche
- Tempi di evasione delle pratiche non in linea con le esigenze degli utenti
- Tempi di attesa lunghi per il contatto con i numeri verdi
- Bassa trasparenza nelle tariffe e nei costi/diritti di segreteria
- Bassa efficacia nel risolvere i problemi a seguito da parte degli operatori ai call center
- Bassa qualità nelle risposte fornite dagli operatori ai call center
- Bassa intuitività e qualità delle interfacce di navigazione dei portali istituzionali dei singoli Comuni



Stabilità conness... x



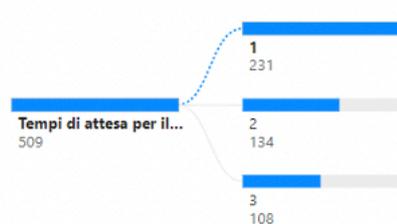
Intuitività e quali... x



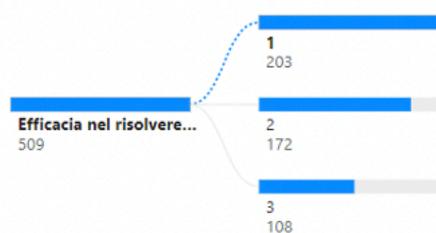
Complessità di a... x



Tempi di attesa p... x



Efficacia nel risol... x



Trasparenza tarif... x



Possibilità di con... x



Camere di Commercio

Analizzando le Camere di Commercio, il giudizio sui singoli uffici migliora. Il gradimento medio, infatti arriva quasi a 3, il che indica quindi un giudizio mediamente positivo sul lavoro dei singoli Enti:

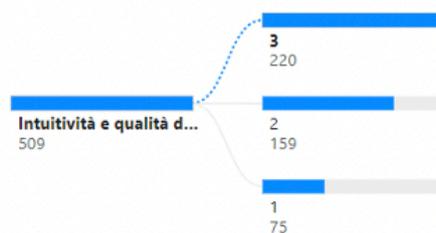
Regione di provenienza	Gradimento Camera di commercio per Regione	
Lazio	●	3,00
Trentino-Alto Adige	●	2,93
Friuli Venezia Giulia	●	2,92
Liguria	●	2,92
Lombardia	●	2,88
Piemonte	●	2,88
Basilicata	●	2,88
Puglia	●	2,78
Toscana	●	2,78
Abruzzo	●	2,75
Calabria	●	2,71
Campania	●	2,71
Marche	●	2,70
Emilia-Romagna	●	2,68
Veneto	▲	2,64
Sardegna	▲	2,50
Sicilia	▲	2,47
Molise	◆	2,00
Umbria	◆	2,00
Totale		2,76

Analizzando i 7 indicatori proposti nel sondaggio, la criticità maggiormente evidenziata risulta quella relativa ai tempi di attesa dei diversi call center, ma ciononostante il giudizio rispetto alla risoluzione delle problematiche esposte risulta positivo.

💡 Stabilità di conne... x



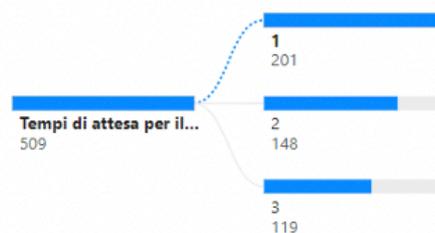
💡 Intuitività e quali... x



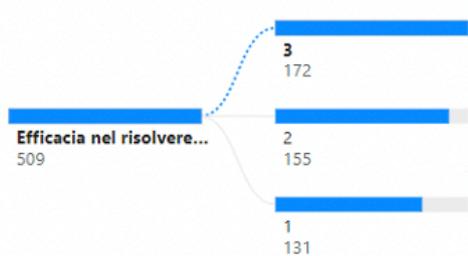
Complessità di a... x



💡 Tempi di attesa p... x



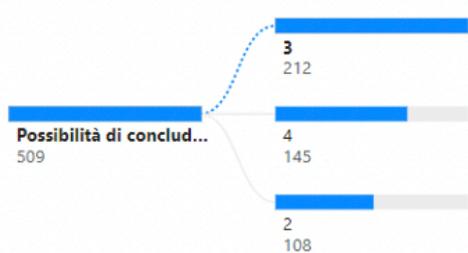
💡 Efficacia nel risol... x



💡 Trasparenza tarif... x



💡 Possibilità di con... x



Regioni

Come per i Comuni anche il livello di gradimento per i portali delle Regioni - nello specifico le piattaforme utilizzate per i diversi Bandi - risulta poco più che sufficiente:

Regione di provenienza	Gradimento Regione – “Bandi Online”	
Puglia	●	2,75
Friuli Venezia Giulia	●	2,69
Basilicata	●	2,63
Calabria	●	2,52
Lombardia	●	2,52
Piemonte	●	2,42
Liguria	●	2,38
Emilia-Romagna	●	2,38
Abruzzo	●	2,35
Toscana	●	2,27
Campania	●	2,23
Veneto	●	2,20
Trentino-Alto Adige	▲	2,17
Lazio	▲	2,07
Marche	▲	2,04
Sardegna	▲	1,83
Sicilia	▲	1,68
Molise	◆	1,00
Umbria	◆	1,00
Totale		2,30

Le criticità rilevate sono soprattutto quelle riguardanti:

- La facilità di utilizzo delle piattaforme
- Il grado di stabilità delle connessioni e della capacità di supportare flussi di traffico importanti, ciò soprattutto in concomitanze dei “Click day”
- Tempi di attesa lunghi ai call center

- Scarsa efficacia nella risoluzione delle problematiche da parte degli operatori ai call center
- Difficoltà di concludere le pratiche online, che quindi richiede spesso il contatto *de visu* con il funzionario responsabile del procedimento.



Conclusioni

Dall'analisi dei risultati del questionario emergono alcune esigenze dei professionisti e, più in generale, degli stakeholder della pubblica amministrazione intesa in tutte le sue declinazioni.

Tali tematiche possono essere riassunte nelle seguenti **milestone**:

1. Adeguatezza dei supporti informatici ed infrastrutturali;
2. Miglioramento funzionalità e utilizzo SPID;
3. Semplificazione necessaria alla digitalizzazione e non digitalizzazione con obiettivo semplificazione;
4. Digitalizzazione di nuovi adempimenti attualmente solo cartacei o parzialmente digitali;
5. Spersonalizzazione delle attività delle amministrazioni pubbliche;
6. Disomogeneità delle linee guida tra Pubbliche amministrazioni territorialmente competenti.

Adeguatezza dei supporti informatici ed infrastrutturali

Il tema della digitalizzazione deve necessariamente tenere conto del contesto territoriale di riferimento.

In particolare, è molto complicato parlare di digitalizzazione di processi o attività della Pubblica Amministrazione omogeneamente su tutto il territorio nazionale in quanto non considereremmo la sensibile differenza di infrastrutture tecnologiche (velocità e affidabilità della connessione internet) disponibili agli utenti.

Emerge infatti dal questionario che in alcune specifiche aree del territorio nazionale le dotazioni infrastrutturali non sono adeguate e, pertanto, a parità di adempimenti richiesti, alcuni professionisti si trovano penalizzati dal processo di digitalizzazione.

In aggiunta alla questione infrastrutturale, la digitalizzazione dei processi della PA trova il forte limite, percepito dagli utenti, dell'adeguatezza dei sistemi operativi di alcuni enti ed in particolare dei Comuni e dell'INPS. Al contrario, i professionisti hanno sottolineato la qualità dei sistemi delle Camere di Commercio in termini di semplicità, intuitività ed efficacia/efficienza del servizio di assistenza.

“In conclusione, quanto emerge del questionario evidenzia che il concetto di digitalizzazione non deve essere ricondotto alla mera introduzione di procedure informatiche dapprima svolte su base cartacea, bensì deve essere ricondotto alla necessità, quanto mai attuale e resasi urgente dall'attuale pandemia, di adeguare il sistema paese in termini di infrastrutture, sistemi applicativi, i processi e razionalizzazione/uniformazione dei rapporti verso la PA.”

Miglioramento funzionalità e utilizzo SPID

L'introduzione dello SPID come modalità unica o principale di accesso ai sistemi della PA ha sicuramente avuto un impatto importante nell'operatività degli studi professionali principalmente a causa dell'impossibilità di delegare il professionista per la quale già si sta cercando di porre rimedio.

In particolare, questa criticità è stata avvertita per tutti quei portali per cui non è possibile ricevere delega all'accesso ed alla consultazione con altre modalità

operative come, per esempio, il cassetto fiscale o l'area fatture e corrispettivi dell'Agenzia delle Entrate.

Il questionario ha, infatti, evidenziato l'esigenza di trovare una modalità operativa uniforme (possibilmente unica) per tutti i portali che consenta al professionista, una volta acquisito il cliente, di avere con il suo consenso accesso a tutte le informazioni necessarie all'ottimizzazione dei propri servizi nonché alla riduzione della possibilità di errori.

Ulteriore criticità in materia emerge inoltre nella mancanza di una procedura **formalizzata e digitale per** l'ottenimento dello SPID per soggetti non residenti che hanno interessi economici in Italia (es. amministratori di società) -attualmente- tale identità digitale appare **preclusa**. Parallelamente per tali soggetti l'accesso al cassetto fiscale proprio o della società rappresentata è consentito solo mediante appuntamento fisico presso l'Agenzia delle Entrate.

Una possibile soluzione -in quest'ambito- potrebbe essere rappresentata dalla creazione di un portale rapido e funzionale, magari mediante delega al consulente intermediario residente.

Nuovi processi digitali

Dall'analisi delle risposte libere dei professionisti è emersa l'esigenza di integrare, nel caso specifico nei confronti dell'Agenzia delle Entrate, alcuni servizi attualmente disponibili solo in versione cartacea o per i quali è comunque richiesta la consegna dei documenti originali presso gli Uffici Territoriali.

In particolare, i professionisti richiedono l'integrazione digitale dei seguenti servizi:

- Registrazione on line dei contratti anche di **comodato d'uso gratuito**;

- Procedura on line per gestione da remoto della registrazione dei verbali di distribuzione utili.

Nel primo caso si tratterebbe di un ampliamento di un servizio, ad oggi già disponibile, in tema di contratti di locazione, mentre nel secondo si tratterebbe di costituire una procedura online standardizzata nella quale siano richieste le stesse informazioni dei modelli cartacei.

Semplificazione necessaria alla digitalizzazione e non digitalizzazione con obiettivo semplificazione

La digitalizzazione della PA non deve essere affrontata “*standing alone*”, ma necessita una valutazione congiunta con un altro macro-tema a cui è strettamente correlata, ossia la semplificazione.

La digitalizzazione di un processo molto spesso è associata ad un concetto intrinseco di miglioramento delle performance specifiche in quanto si considera, quasi automaticamente, che un processo digitale sia semplificato rispetto ad uno cartaceo. Ma è davvero così?

Questa sensazione di semplificazione è in sostanza motivata dal fatto che un processo digitale è più standardizzato e guida maggiormente l'operatore nel completamento dell'attività: tale risultato, però, presuppone che a monte sia stato effettuato dal singolo ente una mappatura delle possibilità di compilazione dell'interfaccia e che di conseguenza siano **state razionalizzate** o comunque preventivamente individuate o quantomeno categorizzati chiaramente i possibili input

In questo contesto, infatti, dall'analisi dei dati del questionario emerge un basso gradimento medio da parte dei Professionisti della digitalizzazione della Pubblica

amministrazione proprio perché -molto spesso- la citata preventiva attività di razionalizzazione dei servizi non viene effettuata ovvero non viene effettuata considerando possibili casistiche “speciali”. Con riferimento a questa mancanza, dal sondaggio è emerso come siano percepite maggiormente disomogenee le pratiche nei confronti dei Comuni.

Nonostante ciò, un processo, ancorché digitalizzato, potrebbe non risultare più efficace ed efficiente di quello analogico in quanto spesso può essere necessario richiedere “assistenza” nella compilazione dei modelli. Infatti, la gestione analogica delle pratiche consentiva al professionista, quale contropartita ad un maggiore impiego di tempo, la possibilità di un riscontro o assistenza immediata da parte del funzionario pubblico, mentre i servizi digitali possono ritenersi davvero efficienti laddove anche l’assistenza remota sia qualitativamente soddisfacente e tempestiva.

A tal proposito, il questionario ha indagato l’aspetto della qualità dell’assistenza sulle pratiche digitali ed è emersa mediamente una scarsa soddisfazione con riferimento a questo aspetto, principalmente per un disallineamento tra le aspettative in termini di qualità e tempestività della risposta ed il servizio effettivamente fornito dalle amministrazioni pubbliche.

Una soluzione potrebbe essere quella di investire in maniera importante sul progetto sperimentale portato avanti dall’Agenzia delle Entrate sul servizio di videochat con i propri funzionari per la risoluzione delle diverse controversie.

Tema sponsorizzazione e responsabilità degli operatori PA

Dall’analisi delle risposte libere dei Professionisti intervistati è emersa l’esigenza di prevedere un contatto mail o telefonico in sede di predisposizione delle pratiche

CIVIS sui controlli automatizzati avversi avvisi di liquidazione su contratti di liquidazione, cartelle esattoriali e comunicazioni di irregolarità.

Molto spesso, infatti l'operatore CIVIS rinvia all'Agenzia territorialmente competente.

Inoltre, proprio in considerazione della scarsa qualità percepita dei call center, dal questionario è emersa l'esigenza da parte degli utilizzatori del canale telematico/digitale di creare uno sportello virtuale di confronto con il funzionario pubblico incaricato della pratica per personalizzare la PA e rendere più vicino al contribuente o al professionista l'amministrazione pubblica.

In particolare, secondo il questionario, l'ente con il peggior gradimento degli utenti per quanto concerne il sito e per funzionalità dei call center è l'INPS, che rappresenta per i Colleghi l'interlocutore con il minor tasso di personalizzazione dell'operatore.

Una possibile soluzione potrebbe essere rappresentata dalla creazione di accordi quadro con gli Ordini nazionali ed Ordini territoriali per disponibilità di videochat o mezzi di comunicazioni dirette e personali con funzionari pubblici.

Disomogeneità delle linee guida tra P.A. territorialmente competenti

Altra criticità riscontrata dagli utenti nei confronti della pubblica amministrazione è la disomogeneità di linee guida, procedure e modalità di interlocuzione con Pubbliche amministrazioni di pari grado con competenze territoriali diverse.

In sostanza, le critiche degli utenti evidenziano che tra Comuni limitrofi e tra Camere di commercio territorialmente confinanti, alcune procedure, interpretazioni e richieste non coincidono e anzi causano un alto grado di



complessità per i Professionisti addetti ai lavori, costretti a rispettare regole diverse per apertura di unità locali, utilizzo o meno di impresa in un giorno e di possibilità di completare le pratiche di inizio attività esclusivamente in via telematica.

I professionisti, chiamati ad esprimersi sulla necessità, anche per il tramite della digitalizzazione, di ottenere procedure chiare, definite e soprattutto uniformi hanno pressoché unanimemente richiesto una razionalizzazione dei regolamenti ed unificazione delle procedure.

In quest'ambito una possibile proposta potrebbe essere la creazione di una commissione nazionale adibita alla razionalizzazione, integrazione e uniformazione delle procedure delle Camere di Commercio e dei Comuni.



Appendice

Tabella 4. Livelli medi di soddisfazioni registrati per ciascuna delle 41 domande e rispettiva deviazione standard.

Statistiche semplici									
v1	v2	v3	v4	v5	v6	v7	v8	v9	
Media	2.070726916	2.758349705	2.618860511	2.115913556	2.302554028	2.290766208	2.819253438	2.628683694	2.200392927
StD	0.925846953	0.836279977	0.827741138	0.911606158	0.873276345	0.877279484	0.802765050	0.861263056	0.845972303

Statistiche semplici									
v10	v11	v12	v13	v14	v15	v16	v17	v18	
Media	2.355599214	2.055009823	2.567779961	2.546168959	2.084479371	2.157170923	1.927308448	2.500982318	2.442043222
StD	0.865612230	0.898883521	0.888367067	0.869615072	0.906415658	0.882268825	0.844517302	0.873099183	0.862084403

Statistiche semplici									
v19	v20	v21	v22	v23	v24	v25	v26	v27	
Media	1.919449902	2.041257367	1.899803536	2.000000000	1.583497053	1.416502947	1.732809430	1.915520629	2.280943026
StD	0.841466481	0.865040160	0.969911495	0.976092160	0.815332133	0.717746604	0.810441314	0.899876837	0.958617307

Statistiche semplici									
v28	v29	v30	v31	v32	v33	v34	v35	v36	
Media	1.897838900	1.607072692	1.893909627	2.115913556	2.899803536	2.644400786	2.233791749	2.416502947	2.243614931
StD	0.876966432	0.777911775	0.842137232	0.922339865	0.913470905	0.916425509	0.940324519	0.947127210	0.959609243

Statistiche semplici									
v37	v38	v39	v40	v41					
Media	2.628683694	2.581532417	2.316306483	2.312377210	2.477406680				
StD	0.966792344	0.965819799	0.980192268	0.940484905	1.084056047				

Tabella 5. Matrice di correlazione di tutti gli item.

Matrice di correlazione														
	v1	v2	v3	v4	v5	v6	v7	v8	v9	v10	v11	v12	v13	v14
v1	1.0000	0.4442	0.4231	0.4777	0.4775	0.5805	0.3139	0.2873	0.2809	0.3935	0.5039	0.2670	0.2502	0.3002
v2	0.4442	1.0000	0.4952	0.4422	0.4912	0.3616	0.6532	0.3808	0.3107	0.3582	0.2717	0.5692	0.3253	0.2841
v3	0.4231	0.4952	1.0000	0.6117	0.3668	0.3644	0.3997	0.5798	0.3848	0.2747	0.2611	0.3404	0.4921	0.3500
v4	0.4777	0.4422	0.6117	1.0000	0.5518	0.3590	0.3515	0.3934	0.5722	0.3842	0.3574	0.2880	0.2949	0.5480
v5	0.4775	0.4912	0.3668	0.5518	1.0000	0.3809	0.4123	0.3119	0.3601	0.6725	0.4452	0.3186	0.2408	0.3655
v6	0.5805	0.3616	0.3644	0.3590	0.3809	1.0000	0.5472	0.4532	0.5261	0.5868	0.4889	0.3005	0.2997	0.3082
v7	0.3139	0.6532	0.3997	0.3515	0.4123	0.5472	1.0000	0.5889	0.4737	0.5374	0.3139	0.5334	0.3701	0.2645
v8	0.2873	0.3808	0.5798	0.3934	0.3119	0.4532	0.5889	1.0000	0.6049	0.4653	0.2629	0.3919	0.5420	0.3378
v9	0.2809	0.3107	0.3848	0.5722	0.3601	0.5261	0.4737	0.6049	1.0000	0.5611	0.3168	0.2962	0.3620	0.4862
v10	0.3935	0.3582	0.2747	0.3842	0.6725	0.5868	0.5374	0.4653	0.5611	1.0000	0.3998	0.2694	0.2697	0.3129
v11	0.5039	0.2717	0.2611	0.3574	0.4452	0.4889	0.3139	0.2629	0.3168	0.3998	1.0000	0.3552	0.2788	0.4340
v12	0.2670	0.5692	0.3404	0.2880	0.3186	0.3005	0.5334	0.3919	0.2962	0.2694	0.3552	1.0000	0.5788	0.3877
v13	0.2502	0.3253	0.4921	0.2949	0.2408	0.2997	0.3701	0.5420	0.3620	0.2697	0.2788	0.5788	1.0000	0.4958
v14	0.3002	0.2841	0.3500	0.5480	0.3655	0.3082	0.2645	0.3378	0.4862	0.3129	0.4340	0.3877	0.4958	1.0000
v15	0.3744	0.2890	0.2277	0.3444	0.6459	0.3783	0.3209	0.2635	0.3243	0.6484	0.5178	0.3330	0.3497	0.5077
v16	0.5630	0.3040	0.2532	0.3536	0.4116	0.6317	0.3581	0.2903	0.3428	0.4770	0.6302	0.3123	0.2257	0.3681
v17	0.2629	0.5597	0.2974	0.2833	0.3172	0.3234	0.6013	0.3892	0.3169	0.3577	0.3411	0.6122	0.3752	0.3046
v18	0.2616	0.3587	0.5731	0.4131	0.3057	0.3289	0.4257	0.5927	0.4100	0.3350	0.2632	0.4196	0.5885	0.3602
v19	0.2903	0.3136	0.3713	0.6230	0.3600	0.3145	0.3164	0.3606	0.5481	0.3448	0.3312	0.2720	0.3050	0.5767
v20	0.2765	0.2832	0.1815	0.3184	0.6115	0.3395	0.3424	0.2769	0.3303	0.6586	0.3996	0.2820	0.2369	0.3094
v21	0.3236	0.1885	0.2319	0.1824	0.2241	0.3929	0.2776	0.2570	0.2308	0.2793	0.3744	0.2032	0.1934	0.1776
v22	0.2309	0.3376	0.1681	0.1327	0.2217	0.2115	0.3341	0.2388	0.1407	0.2213	0.2603	0.2747	0.2134	0.1958
v23	0.2216	0.1697	0.3302	0.2637	0.1746	0.1779	0.1584	0.3091	0.2040	0.1684	0.2059	0.1478	0.2826	0.2102
v24	0.2607	0.2008	0.2777	0.3322	0.2163	0.2356	0.1548	0.2348	0.3259	0.2459	0.2756	0.1378	0.1931	0.3603
v25	0.2587	0.2211	0.2088	0.2312	0.4009	0.2618	0.2675	0.2383	0.2333	0.4023	0.3093	0.2193	0.1907	0.2264
v26	0.4490	0.2475	0.2262	0.2231	0.2831	0.4900	0.2976	0.2617	0.2860	0.3621	0.4316	0.3064	0.2503	0.2670
v27	0.2215	0.4335	0.1823	0.1586	0.2910	0.2749	0.4626	0.2530	0.2193	0.3206	0.2402	0.4018	0.2383	0.2286
v28	0.2902	0.2159	0.4235	0.3128	0.2178	0.2715	0.2366	0.3693	0.2558	0.2476	0.2069	0.2464	0.3263	0.2511
v29	0.2655	0.3380	0.2897	0.4474	0.2652	0.2745	0.2486	0.2666	0.4041	0.2868	0.2815	0.2636	0.2422	0.4324
v30	0.3202	0.3101	0.2440	0.3032	0.4961	0.3349	0.3288	0.2523	0.3117	0.5001	0.3406	0.3438	0.2513	0.3186
v31	0.5160	0.3477	0.2926	0.2954	0.3181	0.4740	0.3368	0.2649	0.2653	0.3378	0.4410	0.3159	0.2571	0.3014
v32	0.1806	0.5017	0.3347	0.1842	0.2083	0.2477	0.5148	0.3805	0.2196	0.2418	0.1985	0.4438	0.3391	0.2195
v33	0.2431	0.4039	0.5580	0.3133	0.2011	0.2635	0.4262	0.5008	0.3054	0.2466	0.2436	0.3645	0.4591	0.2400
v34	0.2116	0.3574	0.4030	0.5080	0.2996	0.2706	0.3534	0.3407	0.4334	0.3112	0.2363	0.2414	0.2407	0.3948
v35	0.2402	0.3411	0.2355	0.2723	0.5590	0.3302	0.3840	0.3130	0.2985	0.5465	0.3199	0.2541	0.2491	0.2777
v36	0.4104	0.3277	0.2980	0.2820	0.3629	0.5026	0.3716	0.3193	0.2841	0.3932	0.4021	0.3016	0.2672	0.2728
v37	0.2405	0.4731	0.3418	0.2567	0.3245	0.3039	0.5069	0.3376	0.2428	0.3133	0.3044	0.4454	0.3798	0.2605
v38	0.2049	0.3522	0.4378	0.2900	0.2694	0.2577	0.4024	0.3974	0.2546	0.2655	0.2624	0.3853	0.4016	0.2631
v39	0.1987	0.3336	0.3672	0.4127	0.3088	0.2934	0.3855	0.3516	0.3958	0.2987	0.2707	0.3223	0.3281	0.3908
v40	0.2526	0.3389	0.2797	0.3021	0.4959	0.3716	0.3852	0.3355	0.3269	0.5065	0.3685	0.2915	0.2772	0.2969
v41	0.1330	0.1557	0.2690	0.2805	0.2069	0.2429	0.2011	0.2113	0.2368	0.2047	0.1811	0.1227	0.1614	0.2033