

Tecnologie digitali / Risparmio / Fattore tempo

Milano, 20 giugno 2006

di Gianna Martinengo

**Presidente del Comitato per l'Imprenditoria Femminile
della Camera di Commercio di Milano**

Presidente DIDAEL S.r.l

Tecnologie digitali / Risparmio / Fattore tempo

Gianna Martinengo

Presidente del Comitato per l'Imprenditoria Femminile della Camera di Commercio di Milano

Presidente DIDAEL S.r.l.

*Estratto dall'intervento al Convegno **Istituzioni ed imprese: la sussidiarietà al "femminile"**, svoltosi il 20 giugno 2006 a Milano, con la partecipazione di Carlo Sangalli, Letizia Moratti, Viviana Beccalossi, Daniela Gasparini, Gianna Martinengo, Maria Cristina Treu e Linda Lanzilotta, Ministro per gli Affari Regionali e Autonomie locali.*

Le **tecnologie digitali** hanno un ruolo pervasivo nella nostra società e rappresentano un importante fattore di cambiamento. Inizialmente il protagonista di questo processo è stato il computer, che nel corso di circa due decenni si è progressivamente diffuso nei luoghi di studio e di lavoro, divenendo uno strumento indispensabile per svolgere le proprie attività. Nell'ultimo biennio, tuttavia, il panorama si è rapidamente modificato: dall'evoluzione dei cellulari e dei palmari, ai lettori portatili di file audio, alla televisione interattiva del digitale terrestre, ai chioschi multimediali installati presso i luoghi di maggiore accesso pubblico, si sono moltiplicate le opportunità di accesso dei cittadini a materiali e applicazioni distribuiti in formato digitale (**accesso multicanale**).

Il cambiamento non riguarda semplicemente una maggiore efficienza di questi strumenti rispetto a quelli tradizionali, ma soprattutto un **cambiamento di modelli organizzativi per una maggiore efficacia**. Da un lato diventa possibile comunicare a distanza in qualsiasi momento e in qualsiasi luogo, "annullando" le distanze e riducendo i ritardi. Dall'altro diventa centrale il concetto di rete di umani e tecnologie integrate, di collaborazione, di circolazione e condivisione delle informazioni. Ciascuno può offrire conoscenze e servizi ad una pluralità di interlocutori, superando i vincoli della comunicazione con mezzi tradizionali. È la *società della conoscenza*, auspicata e promossa dai programmi dell'Unione Europea.

Il primo modello ad emergere è quello dell'**e-Government**, che mira a riorganizzare globalmente i processi amministrativi, i servizi, l'interazione tra Pubblica Amministrazione e cittadini e imprese, sulla base delle opportunità offerte dalle tecnologie digitali, aumentando l'efficienza per consentire risparmi di tempo e di denaro a tutti gli attori coinvolti. In Danimarca, ad esempio, l'introduzione di un servizio di fatturazione elettronica ha permesso

Tecnologie digitali / Risparmio / Fattore tempo

risparmi annuali pari a 150 milioni di euro per i contribuenti e 50 milioni di euro per le aziende.

Nell'ambito di questa riorganizzazione ha acquisito una sua fisionomia autonoma l'**e-Procurement**, una nuova modalità, basata su Internet, per la gestione di tutto il processo di acquisto di beni e servizi, in grado di ridurre la spesa, aumentare l'agilità e la celerità nelle procedure di acquisto; garantire razionalità, sicurezza e trasparenza nella gestione delle gare; facilitare la dinamicità e competitività del mercato. Si tratta di servizi che possono avere un forte impatto dal momento che gli appalti pubblici rappresentano il 15% del PIL per un totale di 1500 miliardi di euro. Se si riuscisse ad attivare almeno il 50% dell'effettivo utilizzo dei servizi di appalti pubblici online si risparmierebbe annualmente 40 miliardi di euro.

Le tecnologie possono avere un'importante ruolo di inclusione sociale, favorendo l'accesso ai servizi per tutti i cittadini e aiutando a superare gli ostacoli dovuti alle disabilità e all'età avanzata (**e-Accessibility**). In Belgio, ad esempio, grazie ai servizi digitali le persone disabili possono ora ottenere l'indennità tramite Internet in pochi secondi, mentre prima erano necessarie tre o quattro settimane.

Accanto a questo emerge la prospettiva dell'**e-Democracy**, che vede il cittadino non semplicemente fruitore di servizi erogati per via digitale, ma anche partecipante attivo alla vita politica e sociale. L'idea è che gli strumenti digitali possano costituire un mezzo nuovo ed importante per valorizzare l'apporto di ciascuno nel dialogo con le istituzioni, cosa che i tradizionali mass-media non erano in grado di fare. La comunicazione cittadino-Istituzioni si trasforma profondamente perché il cittadino non solo può ricevere l'informazione, ma può anche inviarla. Anzi: il cittadino "incluso" in rete può costruire l'informazione assieme ad altri cittadini in rete. Questo aspetto bidirezionale della comunicazione digitale permette oggi di concepire e realizzare scenari applicativi per "l'acquisizione del controllo dello sviluppo e della democrazia da parte dei cittadini" (empowerment) che da lungo tempo sono stati descritti e valutati come fondamentali da parte di decisori, come ad esempio Francesco Di

Castri¹, che hanno avuto ruoli chiave nelle Istituzioni internazionali di sostegno allo sviluppo (come ad esempio l'UNESCO).

Si parla quindi, sia in senso passivo (fruizione di servizi) sia in senso attivo (proposta), di **cittadinanza digitale**, ossia di esercizio dei propri diritti / doveri in una società caratterizzata in modo estensivo dalle tecnologie digitali.

La situazione italiana

Il nostro paese soffre ancora di una notevole lentezza nel recepire le opportunità offerte dalle tecnologie digitali. Quanto descritto nel recente “*Codice dell'Amministrazione Digitale*”² è ancora in gran parte da realizzare; si sono moltiplicate le sperimentazioni ma manca un piano coordinato di sviluppo che sappia effettivamente valorizzare i nuovi strumenti per rendere più efficaci i servizi a cittadini e imprese.³

Eppure non mancano dati a conferma dei **vantaggi** dell'innovazione. Dal primo rapporto “*Osservatorio sul Documento Digitale*” di InfoCamere (aprile 2006) risulta che l'impatto complessivo della gestione documentale tradizionale sul sistema paese è quantificabile tra **42 e 70 miliardi** di euro all'anno a seconda che si considerino unicamente i documenti contabili amministrativi o si allarghi l'ambito di riferimento a tutte le tipologie di

¹ L'importanza primaria delle opere di Di Castri è la sua analisi, validata scientificamente in centinaia di situazioni di esclusione, della profonda differenza fra il semplice accesso unidirezionale all'informazione, ad esempio grazie ai media tradizionali, come radio e televisione, e l'accesso bidirezionale (in lettura e scrittura) possibile oggi grazie alla Rete. Questo semplice concetto, qualche anno fa non condiviso che da pochi visionari, è oggi unanimemente accettato non solo da scienziati e tecnici dello sviluppo, ma anche da ministri e capi di Stato.

Di Castri è stato, fra l'altro, uno dei membri dell'Accademia Nazionale delle Scienze detta dei XL (vedi la sintesi degli incarichi e dei lavori in: http://www.accademiaxl.it/soci_soci_nazionali_dicastri_eng.php). E' mancato nel luglio 2005.

² Approvato con Decreto legislativo del 7 marzo 2005, n. 82, pubblicato sulla G.U. n.111 del 16 maggio 2005 (<http://www.padigitale.it/home/home.html>)

³ Cfr. Paolo Zocchi, Giuseppe Iacono, *L'innovazione tradita. La fine dell'illusione tecnocratica della destra e le premesse per un nuovo sviluppo del paese*, Editori Riuniti, 2005

documenti gestite. A fronte di questo costo, l'adozione su larga scala di tutte le tipologie di documento digitale regolamentate dalla normativa e previste dal codice dell'amministrazione digitale porterebbe ad un **risparmio** complessivo di circa **16 miliardi** di euro annui.

Alcuni esempi: la **trasmissione telematica di certificati** porterebbe un **risparmio di 472,5 milioni** di euro; con l'**utilizzo del cedolino elettronico** per il pagamento dei dipendenti pubblici si **risparmierebbero 882 milioni** di euro; la sostituzione di raccomandate A/R e dei flussi cartacei tra imprese e PA con la **Posta Elettronica Certificata** farebbe **risparmiare 720 milioni** di euro; infine la **sostituzione della fatturazione cartacea con quella elettronica** e relativa archiviazione e conservazione sostitutiva porterebbe ad un **risparmio di 14 miliardi** di euro.

I bisogni formativi emergenti

E' evidente che perché l'innovazione si diffonda e si traduca in risultati effettivi un fattore chiave sono le **persone**, che devono avere la motivazione e le competenze adeguate per poter utilizzare i nuovi strumenti in modo efficace, sia come erogatori che come fruitori di servizi: la leva fondamentale in questo senso è la formazione: occorre pertanto mettere in campo percorsi diversificati rivolti sia a decisori e dipendenti della P.A., sia a decisori e dipendenti delle imprese, sia ai cittadini in quanto tali.

Da questo punto di vista, una ricerca condotta nel 2005 da Eurostat⁴ su un campione di oltre 180.000 cittadini europei delinea una situazione non rosea per il nostro Paese. Si parla esplicitamente di **analfabetismo informatico**: il 59% degli italiani non conosce le basi dell'information technology e negli over 55 l'analfabetismo It raggiunge il picco dell'87%. Il 28% dei giovani tra i 16 e i 24 anni e il 14% degli studenti non sono pratici di informatica. Il 62% dei disoccupati italiani non conosce il computer a fronte di una media europea del 39%. Solo il 4% degli italiani intervistati da Eurostat ha detto di aver svolto un corso di informatica nel corso dell'ultimo anno.

⁴ Eurostat, *How skilled are Europeans in using computers and the Internet ? - Issue number 17/2006*, pubblicato il 20.06.2006 http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-NP-06-017/EN/KS-NP-06-017-EN.PDF

Tecnologie digitali / Risparmio / Fattore tempo

Non si tratta, però, di prevedere una semplice acquisizione di conoscenze tecniche. Capire come funzionano gli strumenti è certamente importante, ma è più importante imparare ad utilizzarli **per comunicare e per utilizzare e gestire i servizi** digitali; essere in grado di scegliere in modo consapevole lo strumento e le modalità più efficaci per gli obiettivi da raggiungere; comprendere e interpretare adeguatamente i cambiamenti organizzativi, le diverse modalità di lavoro e di collaborazione che le nuove procedure comportano. Per questo, più che di formazione sulle nuove tecnologie, è preferibile parlare di formazione alla **cultura digitale** dove il termine “cultura” include necessariamente una consapevolezza critica e una competenza relazionale più che tecnica.