economiesuisse



Digitalizzazione: lo Stato deve rivedere in profondità le sue interazioni con le imprese

I progetti attuali dell'amministrazione per digitalizzare i suoi servizi si limitano spesso ad un «lifting», o si trasformano in pozzi senza fondo. Il vero potenziale della digitalizzazione, che implica di rivedere i processi in profondità, viene identificato raramente. Ma l'economia avrebbe un urgente bisogno di nuovi modi per interagire con lo Stato.

Le procedure presso le autorità sono complicate. Sia che si tratti di ottenere un estratto del registro delle esecuzioni o di richiedere un nuovo documento d'identità, sarebbe opportuno poterlo fare con meno clic, in maniera più sicura e senza spese. In materia di digitalizzazione, le aspettative nei confronti dello Stato sono immense, come conferma il risultato della recente votazione sulla legge sui servizi d'identificazione elettronica.

Le esperienze dei privati nei loro scambi con le autorità sono pressoché identiche a quelle delle imprese. Ma vi è una differenza importante. Le interazioni delle imprese con lo Stato sono molto più frequenti, più complesse e spesso giuridicamente più sensibili. Le imprese subiscono così dei costi amministrativi importanti, che diventano rapidamente un freno alla produttività e potrebbero essere evitati. Queste spese sono ancora più gravose per le PMI. Per l'economia, le lacune della digitalizzazione sono paragonabili a dei blocchi.

DIGITALIZZAZIONE: DUE SOLUZIONI PER COLMARE LE LACUNE

Cosa fare? Vi sono due possibili soluzioni: la prima è che spetta al legislatore limitare i costi di regolamentazione per le imprese. Meno burocrazia, meno perdite di produttività e più spazio per l'innovazione e la creazione di nuovo valore. Secondo, i costi di regolamentazione che sussistono devono essere ridotti al minimo grazie alla digitalizzazione. Più gli scambi con le autorità sono fluidi, affidabili e intuitivi, più l'onere amministrativo è ridotto.

Sfortunatamente, i servizi pubblici si concentrano ancora troppo spesso sull'interazione con i clienti e soccombono alla tentazione di dotarsi di progetti di prestigio, come una piattaforma o uno sportello online. La «vera» digitalizzazione non significa digitalizzare uno sportello. Ciò che occorre è rivedere i processi in profondità. Vi è un netto bisogno di recupero in questo settore. Prendiamo l'esempio del registro di commercio. È attualmente possibile chiedere dei cambiamenti in maniera centralizzata attraverso il portale easygov.swiss. Ma i vecchi problemi di processi rimangono, sotto forma di interruzioni e di interfacce incompatibili. Secondo Avenir Suisse, il potenziale di risparmio supera i 10 milioni di franchi all'anno.

OCCORRONO PIÙ INTERFACCE APERTE E STANDARDIZZATE E MENO COMPLICAZIONI IN MATERIA DI REGOLAMENTAZIONE

Per digitalizzare dei processi, bisogna aumentare l'interoperabilità e la standardizzazione. A tutti i livelli statali e dipartimentali, i sistemi dovrebbero essere perfettamente armonizzati, a livello tecnico e organizzativo. Siamo ancora troppo lontani da questo ideale. Anche i poteri pubblici devono riflettere sul modo con cui intendono interagire in futuro con le imprese. Il mercato ha da tempo superato l'amministrazione per quanto concerne le relazioni con i clienti: si sono imposti assistenti digitali e sistemi ERP intelligenti. Lo Stato non ha dunque bisogno di creare dei portali e delle piattaforme. Sarebbe più utile per le imprese che lo Stato proponga interfacce aperte e leggibili dalle macchine. Perché questo accada, bisogna essere preparati a passare in secondo piano. Il legislatore deve anche contribuire allo sforzo collettivo: regolamenti scritti obsoleti e altre prescrizioni superate devono urgentemente scomparire dal nostro quadro giuridico.

Marcel Dobler, Consigliere nazionale PLR, Presidente della Commissione infrastrutture presso economiesuisse e Vicepresidente di digitalswitzerland.

Questo articolo è apparso nella Neue Zürcher Zeitung il 22 marzo 2021.

Accedere alla risposta alla consultazione concernente la legge per l'impiego di mezzi elettronici per l'adempimento dei compiti delle autorità (in FR)