



---

## **Intervista a Diego Piacentini - Commissario Straordinario per l'attuazione dell'Agenda Digitale**

*a cura di Rosa Villecco Calipari*

27

*Diego Piacentini dopo tredici anni in Apple e sedici in Amazon rientra in Italia nel 2016 per guidare il processo di trasformazione digitale del nostro Paese e contribuire alla semplificazione tra pubblica amministrazione, cittadini e imprese. In questi due anni ha lavorato pro bono come Commissario Straordinario per l'attuazione dell'Agenda Digitale ed ha istituito un Team presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri. Quale era lo stato dell'arte nel 2016?*

Ci siamo resi conto che molte amministrazioni avevano problemi con la digitalizzazione perché non sapevano come agire. Venivano messe davanti ad una legge che dava scadenze e le lasciava a loro stesse. Noi ci siamo sforzati per fare diversamente, mettendo a disposizione documentazione, strumenti, contatti e dati a cui chiedere aiuto.

Porto subito un esempio indicativo: quello di ANPR, l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente. Quando siamo arrivati, nonostante la legge prevedesse che fosse completata nel 2014, all'interno del database era presente solo il Comune di Bagnacavallo, in Romagna. Sogei, l'azienda incaricata della creazione, aveva effettivamente soddisfatto tutti i requisiti del contratto, ma nessun Comune era subentrato. Nel mondo privato, una volta realizzato un prodotto, questo viene fatto crescere, evolvere, mentre nella PA un progetto finisce quando sono soddisfatti i requisiti del contratto. Più in generale ci siamo accorti della presenza nella PA di una certa tendenza ad abituarsi a condizioni che sembrano immutabili, e si finisce per adeguarcisi.

*Quali sono state le maggiori difficoltà incontrate dal Team per la trasformazione digitale nel rapporto con le Amministrazioni Centrali e locali?*

Le difficoltà sono state molte: prevalentemente mancanza di competenze tecnologiche, norme, regolamenti e processi che dovrebbero essere semplificati prima di essere digitalizzati, mancanza di formazione dei dipendenti pubblici. In ogni caso stiamo attivamente lavorando con il club dei virtuosi: Comuni e pubbliche amministrazioni, centrali e locali, che hanno capito fino in fondo le necessità del digitale, e contribuiscono attivamente ai nostri progetti. Ma non si tratta solo di cultura. Mettiamo a



disposizione in modo aperto anche i mattoni, il codice per farlo. La vera sfida è rendere i processi del digitale sostenibili, ripetibili e scalabili, in modo che ogni amministrazione possa servirsi del lavoro fatto fino ad ora senza dover ogni volta “reinventare la ruota”, e sostenendo sempre le iniziative sia centrali che locali. Un esempio: come supporto alle PA, abbiamo di recente introdotto grazie alla collaborazione con Cassa Depositi e Prestiti un prestito ordinario a cui possono accedere gli enti locali per finanziare le spese legate all’attuazione del Piano Triennale.

*Il Piano Triennale approvato dal Governo Gentiloni nel 2017 con lo scopo di proseguire nel processo di sviluppo digitale del Paese definisce le linee operative di sviluppo dell’informatica pubblica, il modello strategico di evoluzione del sistema informativo della PA, gli investimenti ICT del settore pubblico secondo le linee guida europee e nazionali. Cos’è in concreto?*

E’ il documento utilizzato per pianificare gli investimenti tecnologici in maniera strutturata e con una visione strategica per il triennio 2017–2019. Il suo obiettivo è quello di guidare e supportare la Pubblica Amministrazione, realizzando la visione tecnologica del sistema operativo del Paese. Pone le basi per la costruzione di una serie di componenti fondamentali su cui le amministrazioni pubbliche possono realizzare servizi più semplici ed efficaci, adottando metodologie agili, approccio mobile first, architetture sicure, interoperabili, scalabili, altamente affidabili, e basate su API chiaramente definite. Il Piano vuole che *Open source* e collaborazione siano i nuovi paradigmi. Il Piano è rivolto soprattutto ai responsabili tecnologici di tutte le PA, dai Comuni ai Ministeri, per fare da guida al processo di trasformazione digitale. Abbiamo lavorato insieme ad AgID per rendere il piano una guida strategica e un supporto semplice, utile e in continua evoluzione: il Piano Triennale verrà, infatti, aggiornato a settembre di ogni anno.

*La presidente estone Kersti Kaljulaid ha detto in un discorso agli altri membri della UE “Sono la Presidente di una Repubblica digitale”, nel piccolo Stato baltico infatti il 98% della popolazione possiede la Carta di identità elettronica. Perché in Italia non abbiamo questi numeri?*

La risposta è principalmente data dal fatto che loro hanno cominciato prima. Non hanno il problema della *legacy*, l’eredità burocratica stratificata che abbiamo noi. Loro sono partiti da zero, hanno ricostruito un sistema dall’inizio e lo hanno fatto da subito digitale. Noi, invece, parliamo



appunto per questo di trasformazione digitale. In Italia più o meno il 5% della popolazione ha la CIE, e sono state rilasciate due milioni e seicentomila credenziali SPID.

Il vero lavoro non è tanto convincere i cittadini, quanto le amministrazioni. Pensiamo al fatto che l'INPS ha rilasciato negli anni 11 milioni di pin. Ora però si può accedere ai suoi servizi con SPID, facilitando l'accesso al cittadino. Quindi, non appena i servizi più importanti e più vicini ai cittadini verranno integrati, il numero dei rilasci sia di SPID che della CIE aumenteranno notevolmente.

*Quale dei nuovi servizi digitali da Voi implementati sta riscuotendo più successo?*

Sul nostro sito è possibile tenere monitorati giornalmente tutti i nostri progetti. Oggi oltre trecento Comuni sono entrati nell'Anagrafe Unica, e ad esempio nel mese di giugno 2018 abbiamo registrato un tasso di crescita del 219% rispetto al giugno dell'anno precedente per quanto riguarda PagoPA.

Sicuramente i progetti che stiamo portando avanti che sono più visibili agli occhi del cittadino sono SPID e PagoPA. Ma lo ripeto sempre, il nostro è un lavoro da idraulici. Montiamo i tubi e li colleghiamo tra loro. Quando uno entra in una bella casa, si complimenta per il salotto, gli arredi. Ma quel salotto e quegli arredi non ci sarebbero se non esistessero i tubi. Questi tubi si chiamano ANPR, PagoPa, SPID. Sono tutti tubi necessari ma nessuno è condizione necessaria e sufficiente.

Per quanto riguarda PagoPA, ad esempio, abbiamo assistito ad un picco di pagamenti della TARI nella giornata di domenica. Se la rendi facile, anche una cosa spiacevole come pagare la tasse diventa un'abitudine.

*E' recente la notizia del vostro progetto di una app del cittadino. E' questa la cosiddetta "cittadinanza digitale"?*

La app del cittadino è la nostra interpretazione della cittadinanza digitale. Ad ora abbiamo lanciato IO, il progetto per lo sviluppo dell'applicazione che permetterà a tutti i cittadini di usare servizi pubblici nazionali e locali dal proprio smartphone in maniera semplice, moderna e sicura. Questa estate inizieranno i primi test con i cittadini, ovvero la app non sarà ancora presente negli store. L'app permetterà di ridurre drasticamente i tempi degli adempimenti del cittadino verso la



Pubblica Amministrazione, e con un sistema di notifiche, pagamenti e scadenze, in pochi minuti permetterà di svolgere operazioni che prima richiedevano molto più tempo. L'app si baserà sull'integrazione di altri sistemi già in funzione che convergeranno facilitando l'esperienza del cittadino e il lavoro delle pubbliche amministrazioni, che quindi potranno usare le funzionalità della piattaforma IO per erogare tutti i propri servizi.

*La digitalizzazione è una rivoluzione culturale che ha ricadute positive anche sul piano economico. L'Estonia ne è un chiaro esempio, digitalizzando tutto risparmiano il 2% del Pil, il settore tecnologico rappresenta il 7% del prodotto nazionale ed assorbe il 4% di forza lavoro. L'argomento dei costi e quindi delle risorse investite in Italia nel settore è e sarà secondo lei ancora un freno per il futuro dell'e-Italy?*

Il vero problema della trasformazione digitale in Italia non è dato tanto dai fondi investiti, quanto da una assenza di competenze all'interno della Pubblica Amministrazione, di un *Project Management* che abbia una chiara idea di dove investire i fondi stanziati. Uno dei problemi di cui ci siamo resi conto, che inizialmente avevamo sottovalutato, è che ad esempio con il blocco delle assunzioni nella PA ci siamo persi una intera generazione "digitale". Il concetto che sta alla base è che il prezzo della tecnologia è in continua diminuzione, quindi quello che fino a qualche anno fa poteva essere un investimento considerevole, oggi ha probabilmente costi estremamente più bassi. Il problema finanziario, non mi stancherò mai di ripeterlo, non è il problema principale dell'arretratezza del digitale, non lo metterei neppure nei primi tre ostacoli che abbiamo davanti, che io considero essere assolutamente mancanza di competenze, di processi, di persone.

*Ormai siete arrivati alla fine del vostro mandato, e c'è appena stato un cambio di Governo. Cosa succederà adesso?*

Ripeto quello che dico sempre: la trasformazione digitale non ha colore politico. Quasi a dimostrazione di questo, abbiamo molto gradito le parole dei Ministri Luigi Di Maio e Giulia Bongiorno in occasione dell'Internet Day tenutosi alla Camera dei Deputati, che hanno sottolineato l'apprezzamento del lavoro fatto finora. Quello a cui stiamo lavorando è ciò che in inglese si dice "*legacy*", un'eredità positiva di lungo periodo, e il nostro obiettivo, e la nostra speranza, è che il prossimo esecutivo continui sul lavoro che abbiamo iniziato. E' chiaro che quello che abbiamo creato



Anno 6, n. 11 – LUGLIO 2018

## Nuova Etica Pubblica

Rivista dell'Associazione Etica PA

---

in questi due anni è un'eccezione all'interno della Pubblica Amministrazione, e per vedere dei risultati è, a nostro avviso, fondamentale che la PA ampli questo modello, creando le condizioni per attrarre persone anche dal mondo del privato. Crediamo che una buona mossa possa essere quella di replicare team altamente specializzati simili al nostro all'interno dei Ministeri e nei principali enti. Detto questo, abbiamo presentato un documento al nuovo Governo con delle proposte e delle iniziative per continuare sulla strada da noi tracciata e non disperdere questi due anni di lavoro.