

L'INTERVISTA DIEGO PIACENTINI. Il commissario per l'Agenda digitale
«Pagamenti e richieste di certificati dallo smartphone, in pochi minuti»

«CON L'APP DEL CITTADINO RISPARMI PER 8 MILIARDI»



Diego Piacentini a Bergamo. A destra il sindaco Giorgio Gori BEDOLIS

SERGIO COTTI

Sul suo tavolo è quasi pronto il documento che presenterà al nuovo governo per proseguire nella trasformazione digitale della pubblica amministrazione che lui ha iniziato 19 mesi fa, lasciando temporaneamente la poltrona di vice presidente di Amazon. L'incarico di commissario straordinario per l'Agenda digitale scadrà dopo l'estate; a quel punto Diego Piacentini - che venerdì è stato a Bergamo per presentare il suo lavoro in un convegno organizzato da [Confindustria Digitale](#) - dovrà decidere se portare a termine il piano triennale o tornare subito al suo lavoro.

Il governo Renzi ha scelto lei per guidare la rivoluzione digitale dello Stato. Qual era, in quel momento, la situazione del Paese?

«L'Italia è partita con la trasformazione digitale della pubblica amministrazione solo nel 2016.

Molti altri Paesi lo hanno fatto 8-10 anni prima. Abbiamo ancora un gap enorme da colmare».

Che approccio ha trovato?

«Ho notato una profonda mancanza di consapevolezza: politici e amministratori non si rendono conto che senza trasformazione digitale non si va da nessuna parte. Sono ancora tante le amministrazioni che considerano la creazione di un rapporto con il cittadino o con le imprese solo come ottemperanza a una norma».

C'è un problema di competenze?

«È soprattutto questo il problema, ed è dovuto principalmente al fatto che con il blocco delle assunzioni abbiamo perso un'intera generazione di persone in grado di interagire con i sistemi digitali».

Oggi, a distanza di un anno e mezzo, a che punto siamo?

«Stiamo lavorando sulle piatta-



forme tecnologiche abilitanti. È un lavoro enorme. Dobbiamo partire dal principio che i governi dovrebbero semplificare la vita dei cittadini e delle imprese, e la digitalizzazione è una grande occasione per farlo. Mi auguro che tra cinque anni l'Italia possa essere allo stesso livello del Regno Unito dove, se non è possibile effettuare un pagamento o l'iscrizione a una scuola per via digitale, i cittadini protestano. Da noi invece succede l'inverso: siamo così abituati all'inefficienza che quando c'è qualcosa che funziona, rimaniamo sorpresi».

Cosa manca ancora alla pubblica amministrazione?

«Le amministrazioni devono capire che il loro cliente è il cittadino e che devono partire dal problema da risolvere e non dalla legge. E poi c'è una mancanza di comunicazione, perché molti dei servizi che già esistono in digitale non sono conosciuti dai cittadini».

Non solo le amministrazioni, anche gli italiani sono spesso restii a cambiare le loro abitudini e, anzi, sono ancora parecchio diffidenti.

«Ma i risultati si ottengono con servizi che funzionano. Se ciò avviene, s'innesta un passaparola velocissimo tra i cittadini. Mi fa sorridere l'esempio della vecchietta che non ha dimestichezza con il digitale, come se avesse

vissuto in un mondo in cui la burocrazia analogica era perfetta e ora viene catapultata in un mondo infelice, dove non funziona niente. Non è così».

Lei ha lanciato il progetto di «App del cittadino». Di cosa si tratta?

«Di un'applicazione che tra qualche anno, diciamo nel 2022, attraverso l'identificazione digitale consentirà di effettuare pagamenti, prenotazioni e richieste di certificati per cui oggi servono settimane, da uno smartphone e in pochi minuti. È un sistema complesso da realizzare, ma ci stiamo lavorando».

Si dice che la trasformazione digitale rappresenti tra l'altro un forte risparmio per la pubblica amministrazione. È possibile quantificarlo?

«È stato calcolato nello 0,5% del Pil, pari a otto miliardi di euro, che potrebbero essere reinvestiti in tante altre opportunità. Sarebbe una follia se il prossimo governo non facesse suo questo processo di trasformazione digitale e non continuasse con la stessa energia, le stesse competenze e le stesse capacità operative che ci stiamo mettendo noi in questi anni».

Lei sarebbe disponibile a proseguire per il terzo anno?

«È una questione che affronterò direttamente con il prossimo governo».

© RIPRODUZIONE RISERVATA