

## «Così la burocrazia si digitalizza ma sulle spalle dei cittadini»

**Per Andrea Granelli, guru digitale, è sacrosanto semplificare, ma non limitandosi a trasferire i costi dal centro alla periferia, senza contemporaneamente ottenere anche un beneficio**

di Sergio Luciano



ANDREA GRANELLI

«LA FATTURA ELETTRONICA È UNA PRIMA ASSOLUTA PER L'ITALIA», dice Andrea Granelli, guru digitale, filosofo e umanista, primo amministratore delegato di Tin.it dopo un'epoca pionieristica con Grauso, ed oggi iperconsulente con la sua Kanso.

### In che senso, una prima assoluta?

Per la prima volta in Italia quasi 4 milioni di cittadini che hanno una partita Iva individuale devono fare un atto obbligatorio digitale: le fatture. Insomma, il popolo italiano entra nello specifico. Deve passare dal cosa al come. E c'è una bella massima usata nel mondo del design, che è poi la rilettura di una massima di Peter Drucker: non è sufficiente fare le cose giuste, ma bisogna farle in modo giusto. Quel che è capitato con la fatturazione è che per ora molte procedure, teoricamente corrette perché è giusto semplificare la Pubblica amministrazione e i suoi costi, sono state fatte in modo molto discutibile».

### Con errori, dunque?

Uno degli errori è stato non coinvolgere il mondo delle piccole e medie imprese come co-designer di queste procedure. Molto spesso i processi, più che essere ridisegnati, sono stati automatizzati, scaricando gli oneri sugli utenti. Poiché l'obiettivo unico non era quello di semplificare la vita del piccolo

imprenditore, quest'operazione ha fatto sì che si spostassero costi dal centro alla periferia.

### Di nuovo: in che senso?

Vede, introdurre il self-service nei rapporti tra fornitori e consumatori ha sempre funzionato, finora. Io attribuisco all'utente l'onere di farsi da solo la carta d'imbarco per l'aereo, scegliersi il posto eccetera. È una seccatura, ma gli dà un chiaro beneficio: non far code, scegliersi il posto, eccetera. Quindi in passato lo scambio è stato: ti scarico addosso

«UNO DEGLI ERRORI È STATO QUELLO DI NON COINVOLGERE IL MONDO DELLE PICCOLE E MEDIE IMPRESE COME CO-DESIGNER DELLE PROCEDURE»

una mansione, ma ti trasferisco anche un beneficio. Stavolta invece non si vede alcun beneficio.

### È molto severo...

Poniamo il caso che la fattura elettronica fosse stata il prodromo di un piccolo controllo di gestione automatizzato a vantaggio del cliente: avrebbe avuto un senso diverso. Fatti le fatture da solo, io ti garantisco un sistema di archiviazione gratuito al quale avrai accesso costante, agevole e illimitato. Avendo un sistema centrale digitalizzato, cosa sarebbe costato? Comunque: l'obiettivo

finale, enunciato ai contribuenti, è quello di semplificare la Pubblica Amministrazione, cominciando dal controllare la fatturazione. Ebbene, credo che sarebbe stato giusto offrire un viatico ai cittadini, ponendosi un obiettivo win-win. Se il target di quest'iniziativa fossero state le grandi aziende avrei capito: ma qui il delta di complicazione delle mansioni è molto pesante sia per le piccole e medie imprese, che ancor più sulle persone fisiche. Le grandi imprese non se ne accorgono nemmeno.

### Be', ma l'idea generale di diventare digitali non basta?

Vuol dire l'idea generale che il beneficio consista nel fatto in sé di entrare nel mondo digitale? È un po' poco... E non può consistere neanche in una procedura che di fatto la stragrande maggioranza dei contribuenti coinvolti finisce con lo spostare al commercialista! E poi: la vogliamo fare questa alfabetizzazione primaria digitale, sì o no? E se sì, che facciamo: la affidiamo ai fornitori? Va bene, forse, ma in tal caso, almeno loro, li addestriamo alle nuove procedure?

### Mamma mia, che stroncatura!

L'idea avrebbe potuto essere buona, ma sarebbe stato necessario associare alla fatturazione elettronica un secondo strumento capace di affiancare ad essa l'embrione di una nuova cultura dei numeri.



**IL LIVELLO  
DI COMPLICAZIONE  
DELLE MANSIONI  
È MOLTO PESANTE  
SIA PER LE PMI  
CHE PER LE PERSONE**

**Insomma, le sembra poco, le sembra sbagliato...**

No, è più complesso di quel che dice lei. C'è un tema generale di efficientamento del sistema. Nel cui contesto, pensare alla digitalizzazione come contrasto allo spreco è sbagliato, è limitante, ma può essere un tema. Però la vera questione è che la sfida moderna non è automatizzare, ma trasformare. Trasformare la macchina pubblica, la Pubblica amministrazione, è un tema enorme che tocca l'esistenza stessa dello Stato e non può essere fatto dai privati.

**Mi faccia capire...**

Pensare che il problema della Pubblica Amministrazione sia solo un problema di automazione è sbagliato. Le faccio un esempio. Oggi la Cina – che se ne frega della privacy – ha messo in atto tali controlli digitali che riesce a beccare con le telecamere un ladro tra 60 mila persone in uno stadio, è chiaro? C'è un algoritmo in grado di riconoscere una faccia in mezzo a una folla!

**E che c'entra con le fatture elettroniche?**

Le spiego. Partiamo dall'Agenda digitale: chi la guida non ha potere, le macchine digitali pubbliche sono tutte diverse e scollegate, ogni ufficio difende la sua prerogative, la sua inutile indipendenza... Ci vorrebbe una rifondazione. È troppo più facile fare una semplificazione

top-down, dall'alto verso il basso, dal lato della Pubblica amministrazione, mentre è molto più complicato lavorare bottom-up, partire dalle esigenze dei cittadini e semplificare a monte.

**Sembra di capire che c'è tanto di più da fare...**

Tantissimo. Per esempio, c'è un grande problema di minority, cioè di gestione dell'infinita varianza del sociale. Il puro efficientamento che si tende a perseguire con la digitalizzazione porta all'omologazione. Stesse procedure per tutti, tutti uguali. Ma non siamo tutti uguali. Questo è un tema di rilevanza istituzionale, direi addirittura costituzionale.

**E poi c'è il tema del fisco cieco...**

Che probabilmente per ora non è in grado di entrare davvero nella banca dei conti correnti, quindi lo Stato non è in grado di calcolare i nostri redditi... Ma c'è anche un enorme tema sanitario: quello dell'identità dei malati, che coinvolge il futuro del rapporto con la sanità e le assicurazioni. Sono a portata di mano algoritmi predittivi che mappano il genoma

**«TRASFORMARE LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE TOCCA L'ESISTENZA STESSA DELLO STATO E NON PUÒ ESSERE FATTO DAI PRIVATI»**

alla nascita e predicono, appunto, che quel determinato individuo è esposto a rischi clinici particolari, in modo tale che poi nessun ente assistenziale vorrà più assicurarli...

**Effettivamente, ce ne sono di cose da fare...**

E consideri che in genere il know how informatico non appartiene agli Stati. Cento anni fa, le principali discipline scientifiche avevano nella ricerca pubblica la massima fonte. E poi c'erano industrie private che utilizzavano la ricerca di base dello Stato. Oggi non è più così. Nel digitale il know how ce l'hanno le società private, il Cnr ne

ha ben poco, dunque stiamo costruendo un'impalcatura digitale il cui know how è in mano ai privati.

**Come nel caso dello scontro tra l'amministrazione americana e alcuni produttori asiatici?**

Appunto. Lì c'è il tema del contendere sono le cosiddette back-doors, le porte sul retro. C'è chi fornisce un software semplicissimo e apparentemente blindato. Ma dentro, all'insaputa di tutti, ci mette una backdoor attraverso la quale può entrare nei dati dell'utente finale senza che questi se ne accorga... O almeno: ecco il timore, ecco il rischio.

**Caspita!**

E non basta. C'è il problema della cerniera bio-sintetica.

**Prego?**

Teoricamente, per essere certo che una sua procedura digitalizzata è corretta, lo Stato dovrebbe poter verificare i dati al momento della loro immissione nel sistema. Se vengono immessi dopo essere stati adulterati, tutto il processo a valle risulta adulterato, la stessa blockchain non può che tracciare un trasferimento di adulterazione... Ricordiamoci per favore le polemiche su quella volta in cui Tiscali si aggiudicò la gara per la connettività della Pubblica Amministrazione con ribasso del 90% del prezzo... Aveva venduto connettività, è vero, ma cos'altro, a contorno del servizio e a supporto del fornitore? E ancora: il concetto di copia sappiamo cos'è analogicamente, ma se il Pc, quando si collega a una banca dati centrale, effettua una copia temporanea del documento che deve processare, cosa sta accadendo? Sta violando la mia privacy o no? Può essere hackerato, in quel momento, o no? Oppure: adesso inizia a venir fuori il tema della morale digitale. Cosa sceglierà, un'auto a guida autonoma, quando dovrà - in una