Osservatori Digital Innovation del Politecnico di Milano e AssoSoftware

www.osservatori.net

COMUNICATO STAMPA

Nel 2023 il 68% dei Comuni italiani detiene già il proprio portafoglio di applicativi gestionali in Cloud. Oltre un terzo degli enti comunali (36%) risulta però ancora in uno stadio iniziale del percorso di digitalizzazione e cambiamento organizzativo

I software di gestione amministrativa e contabile superano l'80% di diffusione, seguiti da gestione documentale & workflow e gestione risorse umane (oltre il 60%). Meno frequente l'utilizzo di soluzioni per la gestione della relazione con il cittadino (56%) e la pianificazione e controllo (36%)

I principali benefici derivanti dall'adozione di queste soluzioni riguardano una maggiore visibilità e tracciabilità dei processi (per il 71% dei Comuni), la qualità e l'efficienza degli stessi (69%), e la riduzione degli errori (63%) con impatti diretti sulla rapidità di risposta al cittadino

Milano, 14 febbraio 2024 - In Italia la Pubblica Amministrazione si muove a due velocità differenti nel percorso di adozione di software gestionali: nel 2023 **solo un terzo dei Comuni di piccole dimensioni ha formato tutto il personale a questo riguardo, contro il 46% di quelli medio-grandi.** I Comuni con più di 20.000 abitanti tendono a personalizzare maggiormente le soluzioni software per rispondere a esigenze di processo, ma solo nel 26% dei casi hanno rivisto tutti o parte dei processi per adattarli ai flussi di attività proposti dalle applicazioni. **Oltre la metà dei piccoli Comuni, invece, non ritiene necessari cambiamenti a seguito dell'introduzione di software gestionali**.

Queste alcune delle evidenze presentate durante il convegno *"Il software gestionale in Italia: la fotografia della Pubblica Amministrazione"* a cura degli

Osservatori Digital Innovation **della School of Management del Politecnico di Milano** in collaborazione con **AssoSoftware** e con l'**Osservatorio Agenda Digitale**.

"La Pubblica Amministrazione italiana sta vivendo un momento di accelerazione della digitalizzazione grazie ai miliardi stanziati dal PNRR. I software gestionali rappresentano una colonna portante di questo percorso nell'ambito della gestione dei processi degli enti locali e dei servizi a cittadini e imprese" dichiara **Marina Natalucci, Responsabile della ricerca sul software gestionale degli Osservatori Digital Innovation del Politecnico di Milano.** *"Un momento decisivo per le PA locali in cui la disponibilità di strumenti software è elevata, spesso però più per rispondere a obblighi e adempimenti che per una reale visione sul digitale e sulla necessità di un cambiamento organizzativo. Con il PNRR, la consapevolezza sulla rilevanza strategica di questo percorso di trasformazione è cresciuta ma esistono ancora livelli di maturità diversi tra grandi e piccoli enti del territorio".*

L'adozione di software gestionali nei Comuni italiani

La ricerca ha rivolto una survey di rilevazione a **821 enti locali, realizzata in collaborazione con l'Osservatorio Agenda Digitale,** per analizzare il ruolo dei software gestionali in questo contesto. I tassi di adozione di queste soluzioni nei Comuni sono rilevanti: i software di gestione amministrativa e contabile superano **l'80% di diffusione,** seguiti da **gestione documentale e workflow e gestione risorse umane superiore al 60%.** Meno frequente l'utilizzo di soluzioni per la gestione della relazione con il cittadino (56%) e la pianificazione e controllo (36%).

Nel **52% dei casi, i Comuni hanno preferito adottare suite integrate** per una parte o per tutte le soluzioni introdotte a supporto dei progetti, mentre il restante **47% detiene soluzioni stand alone**. Dunque, nonostante la disponibilità di strumenti sia elevata, esiste ancora uno spazio significativo di lavoro dal punto di vista dell'integrazione dei software e, quindi, dei flussi di lavoro.

"Introdurre soluzioni software, integrarle e mantenerle richiede competenze tecniche e di governance dell'Information Technology non semplici da reperire e internalizzare. Oggi, ***l'85% dei Comuni dichiara di affidarsi ai fornitori di software per sopperire a una mancanza di competenze tecniche interne****. In questo contesto, il ruolo della filiera italiana del software diventa centrale nel percorso di digitalizzazione della PA: queste aziende detengono buona parte delle competenze tecniche del Paese e sono in grado di trasferirle al cliente, diventandone un partner chiave"* afferma **Pierfrancesco Angeleri, Presidente di AssoSoftware.** *"Tuttavia, per perseguire un utilizzo maturo delle soluzioni gestionali e favorire un reale cambiamento delle modalità di lavoro è necessario formare innanzitutto gli utilizzatori. Le persone vanno guidate nel cambiamento,*

formate all'utilizzo delle soluzioni nel proprio quotidiano e rese consapevoli dei benefici ottenibili da nuove modalità di gestire le proprie attività".

In questo ambito, grandi e piccoli Comuni si muovono a velocità diverse: **solo un terzo dei Comuni di piccole dimensioni ha formato tutto il personale contro il 46% di quelli di dimensioni medio-grandi**. I **Comuni con più di 20.000 abitanti** tendono a personalizzare maggiormente le soluzioni software per rispondere a esigenze di processo: **solo nel 26% dei casi hanno rivisto tutti o parte dei processi per adattarli ai flussi di attività proposti dalle applicazioni**. Nei **piccoli Comuni,** l'organizzazione è più agile nel cambiamento delle modalità di lavoro. Nonostante queste differenze di approccio, **più del 50%** dei Comuni analizzati **dichiara di non ritenere necessari cambiamenti a seguito dell'introduzione di software gestionali**.

Il ruolo del Cloud nell'adozione dei software gestionali

Secondo l'Osservatorio Agenda Digitale, nel 2023 **il 94% dei Comuni ha presentato piani di migrazione al Cloud nell'ambito del PNRR**. Infatti, secondo la ricerca realizzata in collaborazione con AssoSoftware, **il 68% degli enti comunali detiene ormai tutto il proprio portafoglio di gestionali in Cloud**.

Il ruolo dei software gestionali nella digitalizzazione dei Comuni

Il PNRR ha segnato un punto di svolta, ma la strada è ancora lunga per una piena trasformazione della Pubblica Amministrazione. I software gestionali sono un tassello fondamentale nell'erogazione di servizi digitali efficaci a cittadini e imprese. Attraverso la collaborazione con l'Osservatorio Agenda Digitale, è stato possibile rapportare la maturità nell'utilizzo di soluzioni gestionali al livello di digitalizzazione dei servizi erogati a cittadini e imprese dal comune. L'analisi è stata realizzata su un **campione di 193 Comuni** di cui è stato possibile ottenere informazioni complete in questi due ambiti.

La maturità nell'utilizzo dei software gestionali è valutata non solo in base all'adozione degli stessi, ma anche alla capacità di integrarli a livello tecnico e utilizzarli in modo adeguato a supporto di processi interconnessi e di qualità. Sulla base di queste caratteristiche è stato possibile identificare **tre gruppi di Comuni: il 36% dei casi analizzati risulta in uno stadio iniziale del percorso**, con alcuni processi ancora non completamente digitalizzati e con poca visione sulla necessità di un cambiamento organizzativo. **Il 28% è invece nel pieno del percorso di adozione dei software gestionali e trasformazione dei processi**, probabilmente anche su spinta dei fondi PNRR per la digitalizzazione. Infine, un ulteriore **36% è già in una fase di utilizzo avanzato delle soluzioni.**

L'Osservatorio Agenda Digitale ha invece elaborato un indice che, sullo stesso campione, analizza la capacità degli enti territoriali di erogare servizi completamente digitalizzati a cittadini e imprese. In particolare, sono state identificate tre classi di Comuni in base alla digitalizzazione del front office e del back office dei servizi all'utente: un **35% di comuni trainanti,** un **33% di comuni in transizione** e il restante **32% all'inizio della propria trasformazione digitale.**
Incrociando queste due viste, appare chiaro che nel contesto di forte trasformazione che sta coinvolgendo la Pubblica Amministrazione è dunque fondamentale dare priorità all'adozione di software gestionali integrati a supporto di tutti i processi degli enti come leva abilitante alla digitalizzazione dei comuni e dunque di un servizio di qualità all'utente finale.

Benefici e sfide nel percorso di introduzione dei software gestionali nella PA

Nonostante i diversi livelli di maturità riscontrati nei Comuni italiani nell'utilizzo dei software gestionali, tutto il campione è concorde nel dichiarare ampi benefici derivanti dall'adozione di queste soluzioni: una **maggiore visibilità e tracciabilità dei processi (indicata come beneficio nel 71% dei casi)**, la **qualità e l'efficienza degli stessi (69%)**, la **riduzione degli errori (63%)** con impatti diretti sulla rapidità di risposta al cittadino, **l'aggiornamento dei dati in tempo reale (62%)**, il supporto a modalità di lavoro nuove nell'organizzazione (62%) e l'unicità delle informazioni a supporto delle decisioni (62%). Il software è alla base di una PA snella ed efficiente, in grado di supportare cittadini e imprese con servizi allo stato dell'arte e di valorizzare il proprio capitale umano.

Diversamente da quanto emerso nell'analisi dei benefici, se si osservano le principali **criticità** riscontrate dagli enti locali, emergono delle differenze tra i Comuni di piccole e medio-grandi dimensioni. Tra i primi, in particolare, la **mancanza di personale dedicato e di competenze** specifiche unita agli **elevati costi di implementazione e alla resistenza al cambiamento** sono tra i principali freni a un'adozione matura di queste soluzioni. Queste evidenze possono essere ricondotte alla **limitata disponibilità di risorse che caratterizza la condizione degli enti di piccole dimensioni**. Al contrario, i Comuni medio-grandi, caratterizzati da una maggiore struttura operativa, devono affrontare complessità di tipo organizzativo: la resistenza al cambiamento passa al primo posto seguita dalla mancanza di competenze specifiche, dallo scarso coinvolgimento delle persone chiave all'interno dell'organizzazione e, da un punto di vista più tecnico, dalla frammentazione applicativa.

"La Pubblica Amministrazione sta vivendo un momento di forte trasformazione: la disponibilità di strumenti cresce sempre di più insieme alla necessità di un approccio strategico all'introduzione di soluzioni software, in grado di coniugare gli aspetti tecnici di integrazione a quelli organizzativi di revisione delle modalità

di lavoro e arricchimento delle competenze digitali" conclude **Piermassimo Colombo, Vicepresidente di AssoSoftware.** *"L'introduzione di un software gestionale è però solo il primo passo di una trasformazione più profonda delle modalità di lavoro per adattarle allo stato dell'arte. Si tratta di un volano per accrescere la produttività dei dipendenti e l'aumento della qualità dei servizi offerti a cittadini e imprese. Questa trasformazione però non può essere intrapresa con un approccio a silos: è necessario promuovere l'integrazione di dati e applicazioni per percepire tutto il valore aggiunto comportato da questi strumenti e contribuire a un sistema pubblico più efficiente ed efficace".*

******

Ufficio stampa Osservatori Digital Innovation del Politecnico di Milano - www.osservatori.net

Barbara Balabio: email: barbara.balabio@osservatori.net, Skype: barbara.balabio

Mirandola Comunicazione - osservatori@mirandola.net

Daniele Gatti: tel 393 810 8869, email: daniele@mirandola.net, Skype: daniele.gatti1

Monica Ollari: tel 320 791 0162, email: monica.ollari@mirandola.net

Segui Osservatori Digital Innovation anche su:

Facebook: https://www.facebook.com/osservatoridigitalinnovation/
X (Twitter): https://x.com/Osserv_Digital
Instagram: https://www.instagram.com/osservatoridigitalinnovation/
YouTube: https://www.youtube.com/OsservatoriDigitalInnovation
LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/osservatori-digital-innovation
Telegram: https://t.me/osservatoridigitalinnovation

La School of Management del Politecnico di Milano, costituita nel 2003, accoglie le molteplici attività di ricerca, formazione e consulenza nel campo dell'economia, del management e dell'industrial engineering, che il Politecnico porta avanti attraverso le sue diverse strutture interne e consortili.

La School of Management possiede la "Triple crown", i tre accreditamenti più prestigiosi per le Business School a livello mondiale: EQUIS, ricevuto nel 2007, AMBA (Association of MBAs) nel 2013, e AACSB (Advance Collegiate Schools of Business, ottenuto nel 2021). Nel 2017 è la prima business school italiana a vedere riconosciuta la qualità dei propri corsi erogati in digital learning nei master Executive MBA attraverso la certificazione EOCCS (EFMD Online Course Certification System). Inserita nella classifica del Financial Times delle migliori Business School d'Europa dal 2009, oggi è in classifica con il Full-Time MBA, Master of Science in Management Engineering e con l'Online MBA. In particolare nel 2023 l'International Flex EMBA si posiziona 10° al mondo nel Financial Times Online MBA Ranking. La Scuola è presente anche nei QS World University Rankings e nel Bloomberg Businessweek Ranking. La Scuola è membro di PRME (Principles for Responsible Management Education), Cladea (Latin American Council of Management Schools) e di QTEM (Quantitative Techniques for Economics & Management Masters Network). Fanno parte della Scuola: il Dipartimento di Ingegneria Gestionale del Politecnico di Milano e POLIMI Graduate School of Management che, in particolare, si focalizza sulla formazione executive e sui programmi Master. Le attività della School of Management legate all'Innovazione Digitale si articolano in: Osservatori Digital Innovation, che fanno capo per le attività di ricerca al Dipartimento di Ingegneria Gestionale; Formazione executive e programmi Master, erogati da POLIMI Graduate School of Management.

Gli Osservatori Digital Innovation della School of Management del Politecnico di Milano nascono nel 1999 con l'obiettivo di fare cultura in tutti i principali ambiti di Innovazione Digitale. Oggi sono un punto di riferimento qualificato sull'Innovazione Digitale in Italia che integra attività di Ricerca, Comunicazione e Aggiornamento

continuo. La Vision che guida gli Osservatori è che l'Innovazione Digitale sia un fattore essenziale per lo sviluppo del Paese. La mission è produrre e diffondere conoscenza sulle opportunità e gli impatti che le tecnologie digitali hanno su imprese, pubbliche amministrazioni e cittadini, tramite modelli interpretativi basati su solide evidenze empiriche e spazi di confronto indipendenti, pre-competitivi e duraturi nel tempo, che aggregano la domanda e l'offerta di Innovazione Digitale in Italia. Le attività sono svolte da un team di quasi 100 tra professori, ricercatori e analisti impegnati su circa 50 differenti Osservatori che affrontano i temi chiave dell'Innovazione Digitale nelle Imprese (anche PMI) e nella Pubblica Amministrazione: 5G & Beyond, Agenda Digitale, Artificial Intelligence, Big Data & Business Analytics, Blockchain & Web3, Business Travel, Cloud Transformation, Connected Car & Mobility, Contract Logistics "Gino Marchet", Customer Experience B2b, Cybersecurity & Data Protection, Data Center, Design Thinking for Business, Digital B2b, Digital Content, Digital Identity, Digital Transformation Academy, Droni e Mobilità Aerea Avanzata, eCommerce B2c, EdTech, Export Digitale, Extended Reality & Metaverse, Fintech & Insurtech, Food Sustainability, FUTURES | Sense Making by System Thinking, HR Innovation Practice, Innovative Payments, Innovazione Digitale nella Cultura, Innovazione Digitale nel Retail, Innovazione Digitale nelle PMI, Intelligent Business Process Automation, International Observatory on Electronic Invoicing, Internet Media, Internet of Things, Life Science Innovation, Omnichannel Customer Experience, Platform Thinking Hub, Professionisti e Innovazione Digitale, Quantum Computing & Collaboration, Sanità Digitale, Smart AgriFood, Smart City, Smart Working, Smart Working nella PA, Space Economy, Startup Hi-tech, Startup Thinking, Supply Chain Finance, Supply Chain Planning, Tech Company - Innovazione del Canale ICT, Transizione Industria 4.0, Travel Innovation.

ASSOSOFTWARE

Nata nel 1994, è l'Associazione italiana produttori software, presieduta da Pierfrancesco Angeleri, che riunisce, rappresenta e tutela le aziende dell'Information Technology che realizzano software per imprese, intermediari e Pubblica Amministrazione. Il settore del software genera un fatturato globale di 56,3 miliardi di euro; il solo comparto dei produttori di software gestionale per imprese e PA vale 22,4 miliardi di euro e impiega circa 137.000 dipendenti. Tutte le realtà associate hanno le loro fabbriche in Italia, fanno parte a pieno titolo del "Made in Italy" in quanto realizzano soluzioni innovative interamente ideate e sviluppate nel nostro Paese, contribuiscono in modo qualificato ad aumentare la competitività delle imprese, l'efficienza nella PA e l'occupazione. AssoSoftware è socio diretto di Confindustria, socio di XBRL Italia (Associazione per lo sviluppo e la diffusione di tassonomie in XBRL, eXtensible Business Reporting Language), di UNINFO (Ente nazionale di normazione per le Tecnologie Informatiche e loro applicazioni - federato all'UNI) e partecipa, in qualità di Day 1 Member, al progetto di Cloud Europeo dell'Associazione GAIA-X.

Ufficio Stampa AssoSoftware

Francesco Tedeschi
f.tedeschi@utopialab.it
Tel. +39 349 3255673

Fabio Giuccioli
ufficiostampa@assosoftware.it
tel 02 4699957 - 3355861122