

Note della Fondazione Giandomenico Romagnosi

Nota 8/2023

Le piattaforme abilitanti nella pubblica amministrazione: quadro di un'Italia a più velocità

Luca Testoni

Luglio 2023

Fondazione Scuola di Governo Locale Giandomenico Romagnosi

Presidente: Paolo Graziano.

Responsabile Scientifico delle Note: Andrea Zatti.

Nota 8/2023, luglio 2023.

Autore: Luca Testoni.

Le piattaforme abilitanti nella pubblica amministrazione: quadro di un'Italia a più velocità.

Le piattaforme abilitanti nella pubblica amministrazione: quadro di un'Italia a più velocità

di Luca Testoni¹

La digitalizzazione dell'amministrazione pubblica rappresenta oggi, anche per mezzo del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), una delle principali sfide della pubblica amministrazione. In particolare, ricoprono oggi notevole importanza le piattaforme abilitanti, *in primis* SPID, PagoPA e SIOPE, oggi nella sua evoluzione SIOPE+.

Il quadro nazionale oggi mostra non solo ampie differenze in termini di risultati, intercorrenti tra piattaforme di diverso tipo, ma altresì enormi disparità sulla base delle dimensioni degli enti, in rapporto al numero di abitanti.

Digitalizzare la PA in un Paese a digitalizzazione ridotta.

Per comprendere il livello di digitalizzazione della popolazione italiana, è utile far riferimento all'indice DESI (Indice di digitalizzazione dell'economia e della società). Sulla base di tale indice è possibile osservare come il *digital divide* rappresenti solamente un aspetto residuale dello scarso livello di digitalizzazione proprio del nostro Paese e come questa problematica riguardi, più in generale, l'insieme della popolazione italiana.

DESI è lo strumento tramite cui la Commissione Europea monitora la competitività digitale degli Stati membri e, assieme all'indice DMI², rappresenta uno dei parametri più affidabili per comprendere il livello di digitalizzazione di un Paese. Osservando i principali risultati di tale indice, si evince chiaramente come l'Italia si collochi al ventesimo posto su ventisette

¹ Borsista di ricerca, Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali, Università degli Studi di Pavia.

² Digital Maturity Indexes è un sistema di ben 117 indicatori (inclusi i 33 che formano il DESI) raggruppati nelle quattro dimensioni di attuazione dell'Agenda Digitale: infrastrutture, pubblica amministrazione, cittadini, imprese.

paesi UE nel *ranking* complessivo e, in particolare, si sottolinea come il nostro Paese si trovi al venticinquesimo posto su ventisette per quanto concerne gli indicatori legati alle competenze digitali.

A preoccupare, sempre con riferimento all'indice DESI, è altresì l'andamento italiano degli ultimi tre anni, caratterizzato da oscillazioni sempre tra le ultime posizioni nel *ranking*. Considerando che i dati pubblicati in uno specifico anno si riferiscono all'anno precedente, osserviamo come l'Italia si sia collocata al ventiquattresimo posto su ventotto Stati membri nel 2019, al venticinquesimo nel 2020 e al ventesimo nel 2021, anno in cui sono tuttavia stati utilizzati indicatori diversi.

Uno degli elementi di maggiore rilievo, che emerge dai dati DESI 2020, è quello secondo cui ben il 58% degli italiani di età compresa tra i 16 e i 74 anni non siano in possesso neanche delle competenze digitali di base³. Si osservi, inoltre, come in Italia siano in possesso di competenze digitali di base il 42% degli individui tra 16 e 74 anni, rispetto al 57% europeo.

Concentriamoci allora, più specificatamente, sul livello di digitalizzazione dei dipendenti pubblici. Ad essere di scarso aiuto è l'età media della classe amministrativa: l'età media dei dipendenti della PA italiana si attesta, infatti, a più di cinquant'anni di età⁴. Inoltre, in particolare, gli under 30 rappresentano solamente il 4,2% dei dipendenti pubblici, mentre gli over 60 addirittura il 16,3%⁵. Ciò comporta, inevitabilmente, la necessità di rinnovare l'amministrazione pubblica per mezzo dell'inserimento di figure dotate di nuove competenze digitali.

Spid, Siope, PagoPA: tra problematiche e successi.

Lo SPID, Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese, è stato formalmente introdotto con il comma 2 bis dell'articolo 64 CAD⁶. Il progetto di un'unica identità digitale rappresenta un traguardo quantomai fondamentale⁷, anche dal momento che a quest'unica identità

³ Redazione FPA, *Competenze digitali, quali sono e perché sono importanti*, cfr. <https://www.forumpa.it/pa-digitale/competenze-digitali-quali-sono-e-perche-sono-importanti/#:~:text=Ascolta%20l'articolo-,Cosa%20si%20intende%20per%20competenze%20digitali%3F,inclusione%20sociale%20e%20l'occupazione.>

⁴ Fonte: cfr. <http://www.funzionepubblica.gov.it/articolo/notizie-alfabeto-della-pubblica-amministrazione/21-06-2021/forumpa-2021-presentata-la>.

⁵ *Ibid.*

⁶ A. Masucci, *Digitalizzazione dell'amministrazione e servizi pubblici on line. Lineamenti del disegno normativo*, in *Dirittopubblico*, 2019, 1, p. 136.

⁷ P. Fortunato, *Ridurre gli errori e agire per innovare nella pubblica amministrazione*, 2018, in: <https://www.forumpa.it/pa-digitale/ridurre-gli-errori-e-agire-per-innovare-nella-pubblica-amministrazione/>.

digitale sono altresì associati tre alti livelli di sicurezza: *user ID e password, on time password e smart card* ⁸.

Si tratta tuttavia di un'innovazione la cui attivazione ha incontrato non poche problematiche, tanto da dover ritardare l'obbligo di accesso ai servizi della pubblica amministrazione. Il Decreto legge 16 luglio 2020 n. 76 aveva, per l'appunto, previsto l'obbligo di accesso ai servizi *online* della pubblica amministrazione solo per mezzo dello SPID a partire dal 28 febbraio 2021. Quest'obbligo è stato, tuttavia, posticipato al 1° ottobre 2021, proprio a causa dell'impreparazione da parte delle amministrazioni⁹.

La causa della scarsa preparazione degli enti nell'utilizzo dello Spid sembrerebbe dovuta ad un vero e proprio circolo vizioso: se, per l'appunto, da un lato le amministrazioni pubbliche non si sono attrezzate a causa della scarsa presenza di cittadini muniti di Spid, dall'altra i cittadini non si sono immediatamente muniti di Spid a causa dell'assenza di servizi per i quali lo Spid fosse necessario¹⁰. Pur essendo ciò in parte vero, va però notato come le difficoltà siano perdurate anche quando, per svariati motivi, diversi cittadini hanno iniziato a munirsi dell'identità digitale.

Vi sono altresì diversi limiti circa il modo in cui lo Spid viene comunicato al cittadino: oggi l'identità digitale viene erroneamente percepita come sistema alternativo alla carta d'identità elettronica. Compito dell'amministrazione pubblica dovrebbe allora essere quello di far comprendere come Carta d'identità elettronica e Spid non siano tra loro alternativi. Per poter usare la carta d'identità elettronica come identità elettronica in mobilità è, infatti, necessario avere a propria disposizione uno smartphone con NFC. Al contrario, lo Spid non può essere utilizzato come documento d'identità fisico¹¹.

PagoPA è una piattaforma utile per i pagamenti verso la pubblica amministrazione. Il suo principale problema riguarda lo scarso utilizzo del pagamento elettronico da parte della popolazione, che spesso preferisce utilizzare il contante.

Tale prassi ha fatto sì che l'introduzione di PagoPA nel 2012 sia passata pressoché in sordina, a causa del poco risalto che si è dato a tale piattaforma, ma anche per l'assenza di norme che obblighino gli Enti a farne uso.

⁸ A. Masucci, *op. cit.*, p. 137.

⁹ M. Stentella, *La nuova vita di SPID: cosa ci racconta il successo della campagna referendaria*, 2021, in: <https://www.forumpa.it/pa-digitale/la-nuova-vita-di-spid-cosa-ci-racconta-il-successo-della-campagna-referendaria/>.

¹⁰ A. Cherchi, V. Uva, *Spid, i cittadini corrono a farlo, ma apre le porte solo il 25% delle PA*, 2021, in: <https://www.ilsole24ore.com/art/spid-cittadini-corrono-farlo-ma-apre-porte-solo-25percento-pa-ADBSU9FB>.

¹¹ E. Prosperetti, *Sarà l'anno della svolta digitale? I problemi da superare*, 2021, in: <https://www.agendadigitale.eu/cittadinanza-digitale/identita-digitale/2021-lanno-della-svolta-per-i-servizi-di-identita-elettronica-i-problemi-da-superare/>.

Il D. lgs. 13 dicembre 2017 n. 217 ha posto il tema dell'obbligo, e specificatamente quello di rendere disponibili tutti i pagamenti verso la pubblica amministrazione per mezzo di PagoPA entro il 31 dicembre 2019, così producendo i risultati sperati, almeno sul lato dell'adesione da parte degli enti¹². Ciò non ha tuttavia significato lo sperato decollo del progetto: nonostante infatti la percentuale di adesioni a PagoPA da parte degli enti pubblici abbia via via raggiunto livelli quantomeno accettabili, l'utilizzo da parte dei cittadini nel periodo immediatamente successivo risultava ancora piuttosto limitato: il 31 dicembre 2019, infatti, solamente 4.500 enti, vale a dire il 29% di quelli attivi con PagoPA, aveva ricevuto almeno un pagamento andato a buon fine con PagoPA¹³.

Si può allora notare come il circolo vizioso che aveva portato ad una situazione di stallo con lo Spid, sia rilevabile, seppur con alcune differenze, anche con PagoPA: anche in questo caso il cittadino non ha il giusto stimolo a fare uso della piattaforma abilitante e, allo stesso modo, la scarsa presenza di cittadini interessati porta gli enti ad attivarsi lentamente; ma, in questo caso, le difficoltà maggiori sembrano essere da parte dei cittadini rispetto a quelle della pubblica amministrazione.

Al di là dell'obbligo, che rappresenta la via più efficace, ciò che comunque è mancato è indubbiamente un adeguato modo di comunicare con la cittadinanza. Insomma, è vero che vengono esplicitati elementi come la possibilità di scegliere per il pagamento l'intermediario più economico, conoscendo anche i diversi costi di commissione, ma la comunicazione verso il cittadino risulta ancora insufficiente.

Risultati più positivi sono stati invece raggiunti da Siope, successivamente evoluto in Siope+, che rappresenta forse la piattaforma abilitante di maggior successo. Nonostante ciò, anche nel caso di Siope, l'attivazione nelle amministrazioni pubbliche, ed il passaggio dalla norma all'avvio pratico, non è stato immediato ed ha quindi richiesto un certo lasso di tempo. I sei anni che sono intercorsi tra il momento in cui Siope è entrato a regime e quando esso è divenuto disponibile per tutti gli utenti e le amministrazioni, rappresenta comunque un tempo piuttosto alto, sebbene l'attivazione successiva di Siope+ abbia richiesto tempistiche più contenute. L'impressione è, insomma, quella che Siope abbia subito un iniziale rallentamento a causa dei tempi tecnici che l'amministrazione pubblica

¹² Redazione FPA, *Pagamenti elettronici nella PA, ecco cosa sta cambiando e come funziona PagoPA*, 2020, in: <https://www.forumpa.it/pa-digitale/pagamenti-elettronici-nella-pa-ecco-come-funziona-pagopa/>.

¹³ Redazione FPA, *Pagamenti elettronici nella PA, ecco cosa sta cambiando e come funziona PagoPa*, in: <https://www.forumpa.it/pa-digitale/pagamenti-elettronici-nella-pa-ecco-come-funziona-pagopa/>.

impiega per rendere operativo un nuovo tipo di sistema. Una volta entrato pienamente a far parte della vita amministrativa, i tempi di attuazione di questo sistema sono stati nettamente più celeri.

I Comuni italiani e la digitalizzazione della PA: un sondaggio.

Per mezzo di un sondaggio rivolto ai Comuni sono state indagate le principali problematiche riguardanti la digitalizzazione dell'amministrazione pubblica, in generale, e le piattaforme abilitanti Spid, PagoPA e Siope in particolare.

Con l'obiettivo di mettere in correlazione le diverse difficoltà dei Comuni sul piano della digitalizzazione con la loro dimensione, gli enti indagati sono stati suddivisi in tre fasce dimensionali: enti di piccola dimensione, enti medi ed enti grandi. L'altro criterio su cui si è basata la selezione dei Comuni riguarda il loro posizionamento geografico: gli enti scelti sono collocati in aree diverse del Paese. La selezione degli enti è stata completamente casuale¹⁴.

Le interviste si sono per la maggior parte svolte telefonicamente o tramite piattaforme di videoconferenza¹⁵: solamente il referente del Comune di Pavia è stato intervistato in presenza, per la vicinanza geografica dell'intervistatore.

I quesiti hanno visto la presenza sia di domande di tipo qualitativo che di domande di tipo quantitativo, chiedendo all'intervistato di dare un giudizio su una scala numerata da 0 a 10. In tutti questi casi è stato comunque chiesto all'intervistato, laddove possibile, di motivare ed approfondire la risposta in modo tale da riuscire sia ad ottenere il numero maggiore possibile di informazioni, sia a raccogliere dati oggettivi.

Analizziamo anzitutto i dati ottenuti in relazione a Siope. In generale, questo strumento non mostra particolari elementi di complessità, come appare dall'analisi delle difficoltà incontrate dal personale comunale. Emergono raramente problemi, che si evidenziano, in particolare, negli enti di piccola dimensione del centro-sud. Tali problemi riguardano soprattutto aspetti di tipo tecnico, nonché difficoltà nel classificare le entrate e le spese per tipologia.

Gli enti sottolineano come ciò sia dovuto al fatto di non aver ricevuto un'adeguata formazione nell'utilizzo della piattaforma, oltre alla presenza di

¹⁴ Nel dettaglio, il campione si compone di 21 enti: 7 di piccola dimensione (3 collocati nel nord Italia, 2 al centro e 2 al sud), 8 di dimensione media (3 del nord Italia, 2 del centro e 3 del sud), e 6 di grande dimensione (rispettivamente 2 per ogni area d'Italia).

¹⁵ Si è optato, solitamente, per la piattaforma Google Meet.

diversi problemi tecnici. È invece univocamente affermato dagli intervistati come Siope abbia correttamente adempiuto al coordinamento dei conti pubblici. Tuttavia, anche nelle realtà nelle quali si è evidenziato un successo di Siope, si segnalano diverse complicazioni dovute all'assenza di una formazione adeguata, alla presenza di voci di spesa troppo dettagliate per i piccoli Comuni e alla ricerca di una corrispondenza tra i codici e le voci non standard. Il rapporto tra Stato ed enti locali per quanto concerne il coordinamento dei conti pubblici risulta migliorato secondo la maggior parte degli enti: in tutti gli altri esso risulta invece invariato e, in un solo caso, peggiorato.

Passando invece a Siope+, che rappresenta appunto l'evoluzione di Siope, i Comuni hanno sottolineato la comodità di non dover più trasmettere tutti i codici alla banca dati, nonché lo snellimento delle procedure, la riduzione delle tempistiche, la completa dematerializzazione delle procedure, la risoluzione di alcuni problemi tecnici e la maggiore precisione, puntualità e immediatezza. L'unico ente che ritiene che Siope+ abbia giovato poco all'amministrazione pubblica non è in grado di spiegare la motivazione di questo giudizio.

Infine, si è domandato agli enti quali miglioramenti tecnici vorrebbero apportare a Siope. Le risposte fornite mostrano dati differenti tra enti medio-piccoli ed enti di grande dimensione. Se, per l'appunto, nel primo caso le richieste riguardano in particolare interventi su codici sbagliati, sulla riduzione di un'eccessiva frammentazione delle voci, sulla modalità di individuazione dei codici, su interventi di miglioramento dei *software*, le richieste dei grandi enti sottolineano il bisogno di un unico *software* nazionale di contabilità.

Siope è dunque l'esempio di una piattaforma abilitante di successo, rispetto alla quale le difficoltà sono state ampiamente minori di quelle riscontrate nell'utilizzo di Spid e di PagoPA.

Passando appunto a PagoPA, sono presenti difficoltà legate alla sua attivazione in più di un terzo degli enti, soprattutto di piccola dimensione, ma diversi casi di difficoltà si evincono anche negli enti di medio-grande dimensione.

Le principali difficoltà riguardano problemi di assemblaggio tra componenti *software*, assenza di personale adeguato, carenza di formazione, difficoltà a comprendere quali servizi possano essere riscossi tramite PagoPA, problemi tecnici al momento dell'incasso, difficoltà a far dialogare un ampio numero di intermediari e fornitori diversi, difficoltà di comprendere la documentazione fornita da Agid.

Chi invece ritiene che questa piattaforma sia stata di facile attivazione evidenzia soprattutto la chiarezza delle linee guida, nonché il fatto di essersi affidati ad una *software house* che ha proceduto alla sua attivazione.

Passando all'utilizzo di PagoPA, si segnalano soprattutto episodi in cui i pagamenti restano sospesi, messaggi fuorvianti verso gli utenti, assenza di un unico gestionale. Più di un terzo degli enti sottolinea altresì diverse difficoltà da parte degli utenti nell'utilizzare PagoPA: ciò si riscontra soprattutto nei piccoli Comuni, ma riguarda comunque anche gli enti di grandi dimensioni. In questi casi, le principali problematiche riguardano soprattutto la scarsa digitalizzazione dei cittadini, non ancora pronti a utilizzare PagoPA.

Quasi tutti i Comuni di media dimensione e buona parte di quelli grandi ritengono altresì che vi sia necessità di intervenire per migliorare sul piano tecnico PagoPA. Gli enti intervistati richiedono che venga attivato un modo più diretto per creare avvisi, che si applichi maggiore continuità tra i diversi passaggi, nonché maggiore semplificazione e standardizzazione, una migliore comunicazione, ma anche interventi per limitare la presenza di pagamenti non attesi e un sistema di associazione di codici fiscali alla tipologia di pagamento.

Inoltre, la maggior parte degli enti ritiene che PagoPA abbia apportato maggiore efficienza al sistema dei pagamenti verso l'ente: ciò non si è verificato in soli cinque Enti. In tali casi, i Comuni hanno lamentato che i *software* e i sistemi di rendicontazione degli incassi non siano stati adeguati per tempo prima dell'introduzione di PagoPA, la presenza di pochi fornitori e la scarsa standardizzazione dei passaggi.

Emerge anche il problema dell'eccessivo numero di intermediari, segnalato da più della metà degli enti oggetto del campione. In questo caso gli enti avanzano la proposta dell'introduzione di un sistema centralizzato non appoggiato ai partner tecnologici, della presenza di un unico *software* e della completa revisione dell'architettura del sistema. Grande assente risulta poi essere la formazione: in più di un terzo dei casi neanche i dipendenti sono stati formati all'utilizzo di PagoPA.

In tema di costi delle commissioni, si evidenzia come, dopo all'introduzione di PagoPA, essi non siano calati: ciò è avvenuto secondo un solo ente su ventuno. Inoltre, in un terzo dei casi, i costi delle commissioni sembrano essere saliti: il problema, tuttavia, potrebbe essere dovuto a una cattiva comunicazione, poiché l'utente può infatti scegliere per il pagamento l'intermediario più economico. Ignaro di ciò, l'utente tende a scegliere, in automatico, come intermediario la propria banca privata.

L'attivazione dello Spid non ha avuto particolari difficoltà: gli enti hanno ravvisato poche o nessuna problematica. Problematiche si sono presentate in soli tre casi: si tratta sempre di enti di media dimensione. Sono emersi limiti riguardanti la lunghezza della procedura, alcune difficoltà tecniche e alcune problematiche rilevate quando un fornitore esterno svolge un servizio nei confronti di un privato che non ha lo Spid. Non sono poi state attivate piattaforme per permettere agli utenti di dare un giudizio sullo Spid.

Circa la carta d'identità elettronica, sembra completamente confutata l'idea che essa rappresenti *de facto* un deterrente all'utilizzo dello Spid: solo quattro enti sostengono tale visione. Si sottolinea come motivo di tale giudizio non sia l'efficienza dello Spid, quanto la totale inadeguatezza della carta d'identità elettronica a svolgere il ruolo di identità digitale per diverse ragioni: non solo gli utenti perdono i codici quasi subito dopo alla consegna, ma la maggior parte di essi non possiede un lettore NSC, senza il quale non è possibile autenticarsi. Riguardo infine le risorse economiche, la maggior parte dei Comuni ritiene che esse siano indubbiamente adeguate, eccezion fatta per alcuni Comuni di piccola dimensione del centro-sud.

Conclusioni e proposte per il futuro.

L'analisi svolta evidenzia un dato fondamentale: se si esclude PagoPA, piattaforma che mostra ampi problemi intrinseci, l'aumento dei problemi è inversamente correlato alle dimensioni dell'ente. La maggior parte delle difficoltà, dunque, si evincono nei piccoli Comuni e, alle volte, anche nei medi. Molto spesso, inoltre, per quanto riguarda i piccoli enti, le principali problematiche sono maggiori nei Comuni del centro-sud. Gli enti di piccola dimensione dispongono poi di minori risorse e di meno figure qualificate.

Appare allora evidente come lo Stato centrale non abbia tenuto conto in alcun modo, nella definizione delle linee guida, delle evidenti differenze intercorrenti tra Comuni, sia in termini di dimensione che di collocazione geografica e territoriale.

Se, dunque, Siope si dimostra esempio di piattaforma abilitante globalmente ben riuscita, anche per il fatto di rivolgersi a personale interno all'ente, diverso è il caso di PagoPA, che presenta problematiche indubbiamente maggiori. Essa non si rivolge infatti solamente ai dipendenti del Comune, ma anche agli utenti esterni: ciò rende decisamente più difficile rendere la piattaforma pienamente funzionale.

Infine, analizzando i quesiti riguardanti lo Spid, i dati sembrano confermare il rapporto direttamente proporzionale tra dimensione dell'ente e successo della piattaforma.

Considerate allora le ampie problematiche emerse, proviamo a formulare alcune proposte utili alla loro risoluzione.

Ciò che andrebbe *in primis* garantito, al fine di favorire l'uniformità, sarebbe la creazione di un unico *marketplace* centralizzato a livello nazionale. Ciò permetterebbe a ogni ente di creare una sola sezione che contenga all'interno tutti i servizi da esso offerti, suddivisi sulla base della piattaforma abilitante con cui quel servizio può essere svolto. La sua gestione verrebbe svolta dalla pubblica amministrazione centrale, ad esempio tramite AgID.

Servirebbe inoltre intervenire sulla scarsa comunicazione che intercorre tra Corte dei Conti, AgID, Anac, Consip e PagoPA: le linee guida da loro emanate sono spesso differenti e contraddittorie, dal momento che tutte queste realtà non comunicano tra loro. È invece necessario che esse emanino linee guida comuni, da diffondere agli enti, in modo da evitare confusione a livello locale.

Serve, inoltre, un unico piano comune con riferimento alla formazione, da declinare sulla base della dimensione degli enti, da differenziare in competenze generali, riguardanti tutti i dipendenti dell'ente, e competenze specifiche, da acquisire in base del ruolo che la figura specifica possiede all'interno del Comune.

Serve, poi, un reale investimento nella formazione digitale dei cittadini. Una necessità che non deve però essere in carico al cittadino, ma bensì garantita gratuitamente dallo Stato. Affinché ciò sia possibile, è necessario che tale formazione sia calibrata sulla base di una puntuale analisi delle competenze digitali medie della popolazione, meglio se per fasce di età, in modo tale da comprendere come calibrare il piano di formazione. Si tratta allora di una formazione duplice: una più generale per i cittadini e una, più specifica, per i dipendenti degli enti.

È poi imprescindibile che queste piattaforme rimangano gratuite: in caso contrario, sarebbe pressoché impossibile che esse vengano accolte positivamente dagli utenti.

Emerge, da ultimo, il problema spinoso dell'inserimento di figure specializzate e qualificate in quei piccoli Comuni che ne sono privi: una delle maggiori difficoltà è indubbiamente quella di individuare persone adatte allo svolgimento del ruolo di Responsabile per la Transizione al Digitale. Per questa ragione, potrebbe essere utile individuare tali figure a livello provinciale, con

il compito di intervenire all'interno dei piccoli enti. Ciò permetterebbe di assegnare nuove funzioni alla Provincia, ente che versa oggi nell'ambigua situazione che la vede svuotata di funzioni ma, al contempo, non abolita.

Sono allora oggi imprescindibili un maggior coordinamento, nonché la definizione di strategie chiare e linee guida comuni che devono essere emanate a livello centrale, ma di volta in volta declinate in base alle specificità degli enti: ciò permetterebbe il raggiungimento di un buon livello di digitalizzazione globale dell'amministrazione pubblica. Un mancato intervento comporterebbe un proseguimento in un contesto di forte disomogeneità, con la presenza di poche realtà eccellenti insieme ad enti che non raggiungono nemmeno gli standard minimi auspicabili.