

Alfonso Fuggetta *

Recentemente una amministrazione pubblica ha bandito una gara per servizi di progettazione e supporto alla governance It (Information Technology) utilizzando come criterio di aggiudicazione per il 50% la qualità della proposta e per l'altro 50% il suo costo. In queste condizioni, nei fatti il costo determina in modo preponderante l'aggiudicazione della gara. Non è certo la prima volta che si verificano situazioni di questo tipo che sono da anni diventate la norma. Anzi, in un altro recente caso, il criterio era addirittura 100% costo e 0% qualità! In realtà, una gara di questo tipo dovrebbe essere aggiudicata sulla base principalmente della qualità della proposta (per esempio 70% qualità e 30% costo). Nel corso degli anni, questo modo di operare, che privilegia la riduzione del costo rispetto alla valorizzazione della qualità, ha comportato alcune conseguenze gravi: un mercato It sempre più depresso, con una continua compressione delle tariffe e l'utilizzazione di lunghe catene di sottofornitura. Una progressiva e apparentemente inarrestabile svalutazione delle

Occhio alla qualità per gli appalti nell'It

professionalità tecniche e corrispondente fuga di molti professionisti capaci. Un'incapacità di garantire qualità ed efficacia dei risultati. Paradossalmente, un aumento della spesa necessaria per garantire servizi che si rivelano spesso non all'altezza dei bisogni e delle aspettative dei cittadini e delle imprese.

Il problema è diffuso non solo tra le amministrazioni pubbliche, ma anche tra le aziende private e trova una prima motivazione in tante prese di posizione come quelle dell'articolo di Nicholas Carr *It Doesn't Matter* nel quale si

postulava che i prodotti It siano commodity e come tali non costituiscono un fattore competitivo ma solo prodotti standardizzati e intercambiabili da acquistare al prezzo più conveniente. In realtà, se fosse così, perché ci sono tantissime realtà che non fanno o riescono ad usare con successo le tecnologie It? Se le soluzioni It nel loro complesso (hardware, software, processi, prodotti) fossero veramente commodities, come si spiegano i tanti progetti falliti, in ritardo e overbudget di cui è piena la letteratura sia scientifica che professionale?

La seconda motivazione risiede nei meccanismi di autotutela e protezione di molti funzionari e uffici delle amministrazioni: è molto più sicuro affidarsi ad un parametro oggettivo e incontestabile come il prezzo, piuttosto che esporsi al rischio di esprimere giudizi di merito e qualità, e magari incappare in ricorsi o contestazioni.

Una terza motivazione risiede nella perniciosa combinazione di demagogia, spirito anti-casta, banalizzazione dei problemi ("che ci vorrà mai per fare una app!") e miope compressione dei costi di acquisto. Si ignora sia il rapporto costo-prestazioni, sia la complessità dei problemi, sia la *total cost of operation and evolution* di una soluzione (che va ben oltre il puro e semplice costo di acquisto). Per questi motivi, tra le tante riforme di cui il Paese ha bisogno, è vitale prevedere un ripensamento strategico dei criteri e dei meccanismi attraverso i quali si sviluppa il *procurement* della PA. Un processo di acquisto immaturo e basato sulla minimizzazione dei costi deprime il mercato e non fa ottenere alle amministrazioni quei risultati di qualità di cui il paese ha bisogno.

* Politecnico di Milano