



## PREMESSA

Gli Osservatori ICT & Management della School of Management del Politecnico di Milano vogliono offrire una fotografia accurata e continuamente aggiornata di ciò che avviene in Italia nell'ambito delle ICT. Nati nel 1998, gli Osservatori affrontano le tematiche più innovative, coniugando l'analisi "sperimentale" dei singoli casi reali con il tentativo di costruire quadri di sintesi credibili per tratteggiare linee guida che possano essere utili alle imprese e ai decision maker.

Costituita nel 2003, la School of Management accoglie le molteplici attività di ricerca, formazione e alta consulenza, nel campo dell'economia, del management e dell'industrial engineering. Fanno parte della Scuola il Dipartimento di Ingegneria Gestionale, le lauree e il PhD Program di Ingegneria Gestionale e il MIP, la business school del Politecnico di Milano, focalizzata sulla formazione executive e sui programmi Master.

Gli Osservatori ICT & Management sono fortemente integrati con le attività formative della Scuola, producendo materiale di insegnamento e di discussione per i corsi e, contemporaneamente, traendo linfa vitale dalle esperienze di coloro che partecipano ai corsi.

In particolare, l'Osservatorio Fatturazione Elettronica e Dematerializzazione della School of Management del Politecnico di Milano ([www.osservatori.net](http://www.osservatori.net)) studia dal 2006 l'impatto sui processi aziendali delle tecnologie ICT a supporto delle relazioni cliente-fornitore. Le attività di Ricerca sono affiancate da azioni di comunicazione e community che confermano l'obiettivo fondamentale dell'Osservatorio: contribuire - in concreto - a "fare cultura" sul tema della Dematerializzazione nel nostro Paese, per accelerare le dinamiche di diffusione di queste soluzioni, in grado di portare interessanti opportunità a organizzazioni pubbliche e private e al sistema paese nel suo complesso.

I risultati emersi dall'analisi dei benefici delle soluzioni di Conservazione Sostitutiva, Fatturazione Elettronica e Integrazione del Ciclo Ordine-Pagamento hanno spinto l'Osservatorio ad approfondire il potenziale ruolo che alcuni "aggregatori di imprese" possono svolgere nel processo di diffusione di queste soluzioni, soprattutto ponendo particolare attenzione all'universo delle PMI. Oltre a consorzi, associazioni di filiera e imprese leader di settore, l'Osservatorio ha concentrato una parte delle sue analisi a investigare il ruolo che i professionisti (con particolare riferimento ai Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili) possono rivestire nella comprensione da parte delle imprese delle opportunità derivanti dai progetti di integrazione dei processi e di dematerializzazione dei documenti. I professionisti, infatti, rappresentano spesso i consiglieri fidati e privilegiati per le imprese - soprattutto di piccole dimensioni, ma non solo - con cui confrontarsi per comprendere le opportunità, i benefici e la reale fattibilità di soluzioni di dematerializzazione di documenti con valenza civilistica, fiscale e tributaria.

Alla luce di tutto ciò, l'Osservatorio Fatturazione Elettronica e Dematerializzazione ha costituito nel corso del 2010 uno specifico "cantiere di Ricerca", dedicato all'analisi empirica sul ruolo dei progetti di dematerializzazione negli studi professionali di Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili. A tale proposito è stata avviata la collaborazione con il Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili (CNDCEC) e con l'Istituto di Ricerca dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili (IRDCEC), per effettuare un'analisi con i seguenti principali obiettivi:

- analizzare il livello di adozione di soluzioni di dematerializzazione e integrazione presso gli Studi;
- comprendere il ruolo - di freno oppure di facilitazione - che i Commercialisti possono ricoprire nel processo decisionale delle imprese che stanno avvicinandosi a questi progetti.

L'Osservatorio Fatturazione Elettronica e Dematerializzazione ha effettuato le proprie attività di Ricerca nell'ambito della dematerializzazione negli Studi Professionali nel corso di due edizioni, dal 2010 al 2011. La Ricerca, in queste edizioni, è stata realizzata in collaborazione con Consorzio CBI e con il supporto di Consorzio DAFNE, EDIEL, INDICOD-ECR, METEL, Assinform, AssoSoftware, CNDCEC - Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, Capgemini, Credemtel, Di.Tech, EasyGov, Fujitsu Technology Solutions, Gruppo CMT, Gruppo Consoft, Gruppo ICBPI, Gruppo Tesi, ICCREA Banca, Intesa Sanpaolo, Intesa, MetalC, Olivetti, Poste Italiane, Postel, Quercia Software, SIA, Unicredit Corporate Banking; Abstracta, Adiuto, CST Consulting, DocEasy, eBilling, Edicom, Engineering, i-Faber, InfoCert, Kalýos, Kartha, O&SI, QBR Team, Syskoplan Reply, Sistemi.



## LE CARATTERISTICHE DEGLI STUDI ANALIZZATI

La metodologia adottata, in coerenza con la duplice natura dell'obiettivo perseguito, include sia la veicolazione di una survey online diretta agli Studi sia l'approfondimento dei risultati ottenuti attraverso interviste dirette, finalizzate a comprendere più nel dettaglio le motivazioni alla base delle scelte effettuate.

La survey online è stata veicolata al database dei contatti dell'IRDCEC, agli iscritti di alcuni Ordini Territoriali - Crema, Mantova, Milano e Monza e Brianza, che si sono fatti promotori diretti della diffusione del questionario - e ai soci dell'Associazione ICT Dott.Com. Sono pervenute 616 risposte complete: il numero delle risposte raccolte testimonia, già di per sé, un forte grado di interesse verso questi temi da parte dei professionisti.

Per quanto riguarda le dimensioni degli Studi che hanno risposto alla survey, la Figura x.1 rappresenta la suddivisione in classi di fatturato e di numero di dipendenti e professionisti impiegati: si può notare che si tratta di studi prevalentemente di dimensioni medio-piccole (il 40% ha un fatturato inferiore ai 100.000 € e solo il 9% superiore a 500.000 €). Inoltre, prendendo in considerazione anche il numero di dipendenti, si ha un'ulteriore conferma della prevalenza di Studi di dimensione medio-piccola, in quanto circa il 40% degli Studi è costituito da meno di 3 addetti, includendo sia professionisti sia impiegati.”

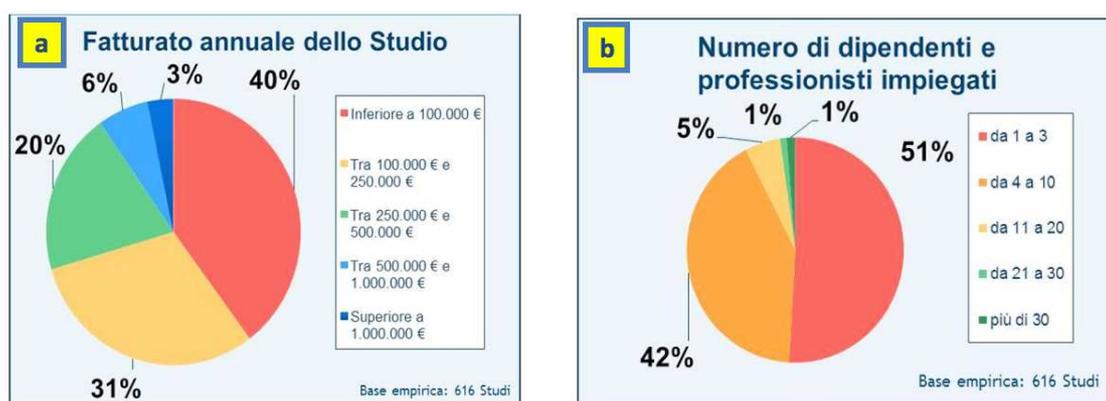


Figura x.1 - a) Il campione dei rispondenti segmentato per classe di fatturato annuo b) Il campione dei rispondenti classificato per numero di dipendenti e professionisti impiegati

Un'altra dimensione rilevante nella definizione delle caratteristiche degli Studi che hanno partecipato alla survey è l'ambito di attività. La Figura x.2 rappresenta le attività svolte dagli Studi. Emergono due principali evidenze: gli Studi sono caratterizzati da un'elevata eterogeneità delle attività (17 delle 21 attività previste sono praticate da almeno un quinto degli Studi) e la gestione della contabilità (di Imprese Individuali, Liberi Professionisti, Società di Capitali e Società di Persone) si conferma come la macroattività svolta dal maggior parte dei professionisti che hanno partecipato alla survey. Quest'ultimo punto è particolarmente rilevante nell'ambito di questo Rapporto, dal momento che le soluzioni di dematerializzazione e integrazione possono impattare la trasmissione e la conservazione delle fatture, documenti cardine nelle attività di contabilità.



Figura x.2 - L'ambito di attività degli Studi



## IL LIVELLO DI INFORMATIZZAZIONE DEGLI STUDI DI DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI

La quasi totalità degli Studi che hanno partecipato all'indagine (95%), ha dichiarato di aver dotato ciascun dipendente di un proprio Personal Computer: il livello di informatizzazione di questi Studi risulta essere quindi elevato. Il campione dei professionisti analizzati risulta dunque composto da un numero di professionisti - almeno in apparenza - più "sensibili" al ruolo delle tecnologie rispetto a quanto avviene all'interno di tutta la categoria.<sup>157</sup>

### La gestione dei documenti

Un aspetto rilevante nella comprensione del grado di informatizzazione degli Studi è la modalità di organizzazione dei documenti relativi ai clienti (Figura x.3a). Premesso che le modalità di conservazione dei documenti in formato cartaceo ed elettronico - eventualmente attraverso un sistema di gestione documentale - non sono necessariamente alternative, ma possono convivere con finalità diverse (per esempio, la conservazione cartacea assicura il rispetto della normativa fiscale e civilistica e l'archiviazione in formato elettronico facilita le ricerche dei documenti), dall'analisi emerge che circa il 70% degli Studi organizza i documenti dei diversi clienti attraverso uno schedario cartaceo e che sempre un 70% degli Studi utilizza un sistema gerarchico di cartelle salvate su PC. Solo 100 Studi, circa il 15% del totale, utilizzano un software di gestione documentale, strumento in grado di facilitare sensibilmente le attività di organizzazione dei documenti, migliorando l'efficienza nelle ricerche attraverso il ricorso a chiavi di ricerca anche complesse.

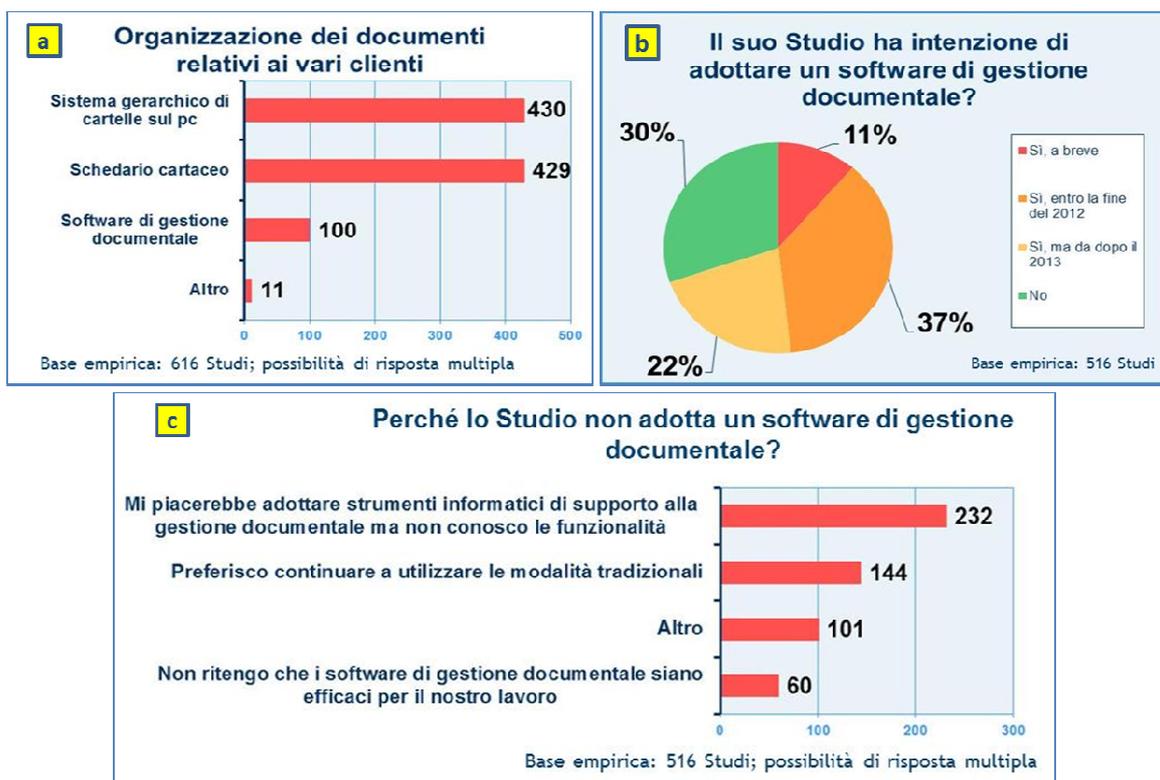


Figura x.3 - a) L'organizzazione dei documenti relativi ai clienti b) Le prospettive di adozione di software di gestione documentale c) Le motivazioni della "non adozione" di software di gestione documentale

<sup>157</sup> Ne è un'ulteriore riprova il fatto stesso che i professionisti su cui si basano le nostre analisi sono quelli che hanno risposto all'attuale survey, veicolata esclusivamente online.



La prospettiva di adozione di un sistema di gestione documentale è un aspetto rilevante per valutare l'approccio dei Commercialisti al tema della dematerializzazione: ai 516 Studi che hanno dichiarato di non utilizzare un software di questo genere è stato quindi domandato se hanno intenzione di adottarlo in futuro (Figura x.3b). Circa uno su dieci afferma che lo adotterà a breve, mentre più della metà approccerà questo strumento solo in un momento successivo (circa il 37% entro il 2012 e circa il 22% entro il 2013). Il 30% dei rispondenti, invece, non ha alcuna intenzione di implementare una soluzione di gestione documentale nel futuro, dimostrando che il tema per alcuni non rappresenta ancora una reale priorità.

Al fine di comprendere meglio le ragioni della non adozione di un software di gestione documentale è stato chiesto, ai 516 Studi che hanno dichiarato di non utilizzarlo, quali sono le motivazioni principali alla base di questa scelta (Figura x.3c). Circa il 45% degli Studi è interessato al tema della gestione documentale, ma non conosce le funzionalità degli strumenti che la supportano; più di un quarto dei Commercialisti, inoltre, si dichiara legato alle modalità tradizionali di organizzazione dei documenti, testimoniando una forma di diffidenza verso gli strumenti informatici e una preferenza verso l'utilizzo del supporto cartaceo per la gestione delle informazioni. Ben 60 Commercialisti su 516 (più del 10%), infine, mettono addirittura in dubbio l'efficacia di questi strumenti applicati alle attività di uno Studio professionale.

### Le comunicazioni verso la PA

Un altro parametro preso in considerazione per valutare il livello di informatizzazione degli Studi è l'utilizzo di strumenti informatici per la comunicazione con la Pubblica Amministrazione. Come si può notare dalla Figura x.4, Entratel, l'F24 telematico, l'e-mail, Telemaco e la PEC sono strumenti diffusi nella quasi totalità degli Studi<sup>158</sup>. Anche i portali di Enti Previdenziali sono utilizzati da circa la metà dei Commercialisti, mentre sono ancora poco diffusi la gestione telematica delle procedure concorsuali e il Processo Civile Telematico.

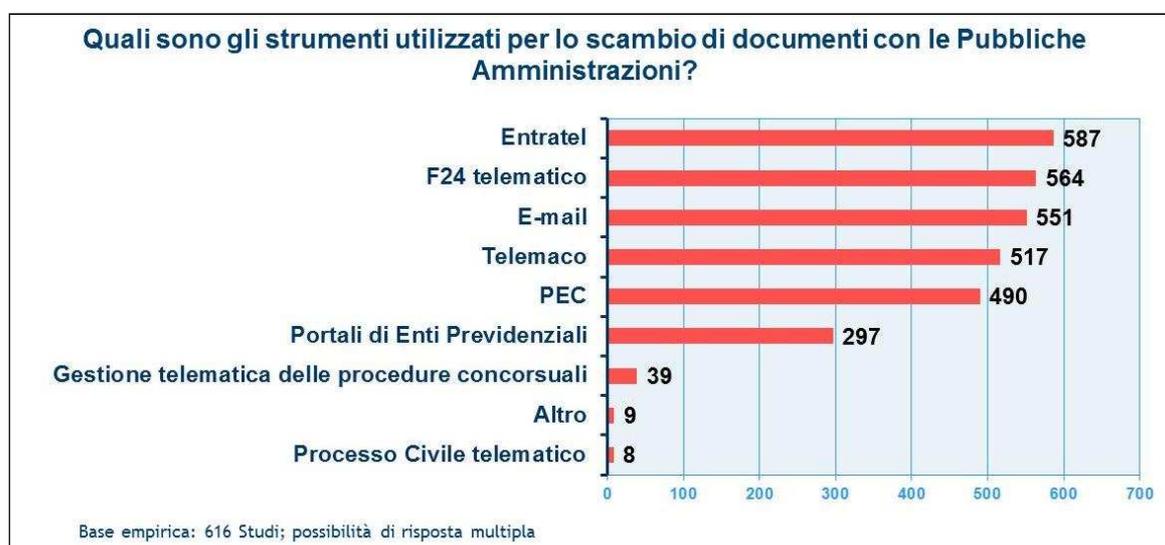


Figura x.4 - Gli strumenti utilizzati dagli Studi per la comunicazione con la Pubblica Amministrazione

<sup>158</sup> Alcuni di questi portali sono indispensabili per effettuare l'invio di alcune tipologie di documenti: per poter offrire il servizio di invio alla propria clientela, il professionista è obbligato ad adottare queste soluzioni, il che spiega la rilevante diffusione riscontrata.



## LA DEMATERIALIZZAZIONE NEGLI STUDI

A valle di una prima “overview” sul livello generale di informatizzazione negli Studi che hanno partecipato alla survey, l’analisi si concentra sulle tematiche della Conservazione Sostitutiva e della Dematerializzazione negli Scambi informativi tra professionisti e clienti business (si veda il Box x.1 per un approfondimento sui principali modelli di dematerializzazione).

### **Box x.1 I principali modelli di Dematerializzazione nel Ciclo dell’Ordine**

Tra i progetti di Dematerializzazione, quelli di **Conservazione Sostitutiva, Fatturazione Elettronica e Integrazione negli Scambi Documentali** (con particolare riferimento al **Ciclo Ordine-Pagamento**) nel corso degli ultimi anni hanno acquisito un ruolo di primo piano, anche alla luce delle numerose attenzioni che hanno ricevuto da parte del Legislatore, europeo e nazionale.

**Conservazione Sostitutiva** - I modelli di Conservazione Sostitutiva fanno riferimento al processo che consente la conservazione elettronica di documenti contabili - fatture emesse verso i clienti, fatture ricevute dai fornitori, libri e registri ecc. - che sostituisce a tutti gli effetti l’archiviazione cartacea ai fini fiscali.

A livello operativo, il processo di Conservazione Sostitutiva si differenzia in base allo specifico documento considerato.

Le fatture attive sono generate nativamente come documenti elettronici - con l’apposizione, quindi, di firma digitale e riferimento temporale - e possono così essere inviate al processo di Conservazione Sostitutiva. Con cadenza quindicinale il Responsabile della Conservazione Sostitutiva identificato dall’azienda provvede a “cristallizzare” gli archivi delle fatture, tramite l’apposizione della propria firma digitale e di una marca temporale. L’invio delle fatture ai clienti può poi avvenire in diverse modalità (ad esempio come file pdf allegato a un’email, tramite un link in un’email che rimanda a un portale Web, via Posta Elettronica Certificata - PEC - oppure con ricorso alla tradizionale postalizzazione cartacea).

Le fatture passive ricevute in formato analogico vengono scannerizzate, trasformate in immagini digitali ed elaborate da un software di riconoscimento dei caratteri (OCR) che punta a sostituire le attività di data entry manuale per l’inserimento delle informazioni nei sistemi. Le immagini digitali (le fatture) vengono quindi indicizzate ai fini della Conservazione Sostitutiva. Il processo si chiude con l’apposizione di firma digitale e marca temporale da parte del Responsabile della Conservazione Sostitutiva nominato dall’azienda.

Libri e registri solitamente vengono generati con sistemi di contabilità (che ne rendono più facile la gestione); prima di essere sottoposti al procedimento di conservazione, è necessario apporre su questi riferimento temporale e firma elettronica. Il processo di Conservazione Sostitutiva di libri e registri deve essere effettuato alla scadenza di ogni trimestre.

**Fatturazione Elettronica “pura” a norma di legge** - Il modello di Fatturazione Elettronica “pura” a norma di legge è caratterizzato dal fatto che deve essere stipulato un accordo tra le parti volto a regolare lo scambio di fatture, che rimangono elettroniche per tutto il loro “ciclo di vita” - le fatture vengono generate, trasmesse, ricevute e conservate esclusivamente in formato elettronico. Perché la Fatturazione sia considerata “Elettronica” è necessario quindi che il fornitore emetta le fatture come documento informatico, apponendo sulle stesse il riferimento temporale e la propria firma digitale per garantirne autenticità e integrità. Le fatture elettroniche devono poi essere archiviate secondo le regole della Conservazione Sostitutiva da entrambi gli attori (che hanno stipulato l’accordo): con cadenza quindicinale il Responsabile della Conservazione Sostitutiva identificato dall’azienda provvederà a “cristallizzare” gli archivi delle fatture, tramite l’apposizione (sui lotti di fatture) della propria firma digitale e di una marca temporale.

**Integrazione del Ciclo Ordine-Pagamento** - I modelli di Integrazione del Ciclo Ordine-Pagamento comportano un’estensione delle logiche della Fatturazione Elettronica a norma di legge all’intero ciclo commerciale, idealmente dalla stipula dei contratti alla chiusura dei pagamenti. L’intero flusso documentale può essere gestito e trasferito unicamente in formato elettronico strutturato, direttamente elaborabile dai sistemi informativi aziendali; affiancando alla piena dematerializzazione del ciclo le procedure e le logiche della Fatturazione Elettronica e della Conservazione Sostitutiva è possibile quindi ottenere la “completa Integrazione del Ciclo Ordine-Pagamento”. Tipicamente la veicolazione elettronica dei documenti del Ciclo Ordine-Pagamento ha luogo tra aziende appartenenti allo stesso settore o filiera. Gli schemi relazionali sono molteplici: dalle reti EDI intermedie da uno o più provider di servizi di eSupply Chain Integration, alle relazioni EDI di tipo bilaterale, alle Extranet Web-based promosse da medio-grandi imprese leader nella propria filiera. I progetti Electronic Data Interchange (EDI) sono progetti di integrazione basati sullo scambio di documenti in formato standardizzato, consentito solitamente attraverso una rete di fornitori di servizi dedicati (Value Added Network, VAN). Le Extranet sono soluzioni Web-based finalizzate alla gestione integrata dei



processi inter-aziendali e sono sviluppate generalmente da un'impresa per consentire la comunicazione con i propri clienti e/o fornitori e la condivisione di informazioni.

## La Conservazione Sostitutiva

Circa l'88% degli Studi analizzati dichiara di non utilizzare, al momento, una soluzione di Conservazione Sostitutiva, come mostrato in Figura x.5a.

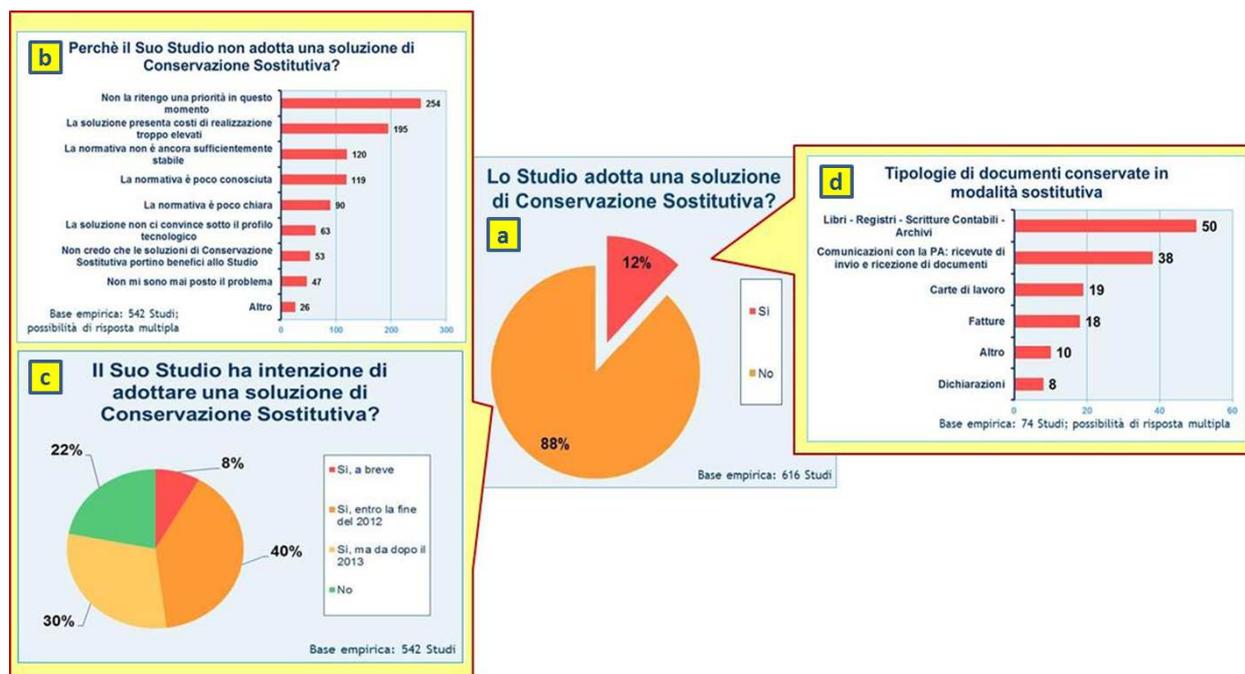


Figura x.5 - a) La diffusione della Conservazione Sostitutiva negli Studi b) Le motivazioni di chi non adotta una soluzione di Conservazione Sostitutiva c) Le prospettive di adozione della Conservazione Sostitutiva d) Le tipologie di documenti coinvolte

Con gli Studi che non adottano la Conservazione Sostitutiva abbiamo approfondito le motivazioni di questa scelta e le prospettive di adozione per il futuro (Figure x.5b e x.5c rispettivamente). Per quanto riguarda le motivazioni della non adozione, si nota come per circa la metà degli Studi, la Conservazione Sostitutiva non sia ritenuta una priorità. Altre motivazioni indicate da chi non adotta, sono il costo di realizzazione troppo elevato (per 195 Studi su 542, ca. 36%) e le problematiche legate alla normativa (percepita come non sufficientemente stabile, poco conosciuta o poco chiara). Non sono, invece, percepiti come particolarmente problematici gli aspetti legati alla tecnologia (la pluralità di soluzioni esistenti e la crescente familiarità con le ICT da parte di molti degli Studi analizzati può rappresentare la motivazione alla base di questa affermazione) e all'identificazione dei benefici per lo Studio (che risultano, quindi, sufficientemente evidenti alla gran parte dei professionisti, che tuttavia non adottano la Conservazione Sostitutiva: sembra dunque che riconoscano benefici ma non sufficientemente attrattivi da spingere all'adozione).

Per quanto riguarda le prospettive di adozione per il futuro, l'8% degli Studi che non utilizzano ancora un sistema di Conservazione Sostitutiva dichiara di voler adottare questa modalità di archiviazione a breve. Il 40% degli Studi manifesta, invece, l'intenzione di adottare una soluzione di Conservazione Sostitutiva entro il 2012, mentre il 30% non prima del 2013. Il 22%, infine, si dimostra scettico e dichiara la volontà di non adottare in assoluto questa modalità di archiviazione. Per contro, ben il 12% del campione - pari a circa 70 Studi - utilizza una soluzione di Conservazione Sostitutiva (Figura x.5a): sebbene si tratti di una percentuale ancora limitata, questo dato testimonia un interesse significativo verso questa tematica da



parte dei professionisti, superiore a quello registrato in altri settori<sup>159</sup>. I documenti dematerializzati sono prevalentemente libri, registri, scritture contabili, archivi e documenti per le comunicazioni con la Pubblica Amministrazione (Figura x.5d). Sono documenti tra i più facili da dematerializzare, in quanto sono generati in formato elettronico e non prevedono necessariamente il passaggio da un supporto cartaceo a uno elettronico (per esempio, attraverso la scansione del documento). Oltre alle tipologie di documenti citate, un numero ridotto di Studi utilizza la Conservazione Sostitutiva anche per la dematerializzazione degli archivi di fatture, carte di lavoro e dichiarazioni.

### Lo scambio di documenti in formato elettronico strutturato

Oltre all'approfondimento relativo alla Conservazione Sostitutiva e al relativo grado di diffusione negli Studi, anche il tema dello scambio di dati e documenti in formato elettronico strutturato è stato affrontato al fine di comprendere l'atteggiamento dei Commercialisti rispetto a queste soluzioni. In Figura x.6a si nota come poco meno del 20% degli Studi utilizza soluzioni di questo tipo nella relazione con i propri clienti, ma - allo stesso tempo - più della metà degli Studi ritiene che siano interessanti (circa l'80% di questi le conosce, mentre il rimanente 20% non sapeva della loro esistenza prima della compilazione della survey).

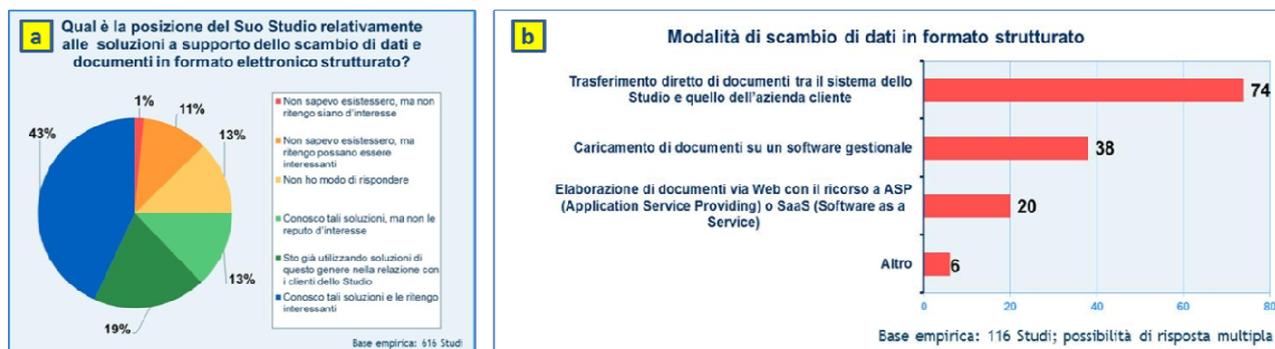


Figura x.6 - a) L'opinione degli Studi relativamente alle soluzioni di scambio di dati e documenti in formato elettronico strutturato b) Le modalità di scambio di dati in formato strutturato

Nei confronti dei 116 Studi che scambiano dati e documenti in formato elettronico strutturato con i propri clienti, abbiamo approfondito le modalità con cui vengono trasferite le informazioni (Figura x.6b): più del 60% degli Studi utilizza un trasferimento diretto tra il sistema informativo dello Studio e quello del cliente, mentre circa il 30% adotta una soluzione che prevede il caricamento di documenti sul gestionale. Soltanto 20 Studi elaborano le informazioni e i documenti via Web, attraverso soluzioni/paradigmi fruite in modalità SaaS (Software as a Service).

<sup>159</sup> L'Osservatorio Fatturazione Elettronica e Dematerializzazione ha condotto dal 2006 indagini analoghe in molteplici contesti, come per esempio nei settori Largo Consumo, Materiale Elettrico, Farmaceutico, Elettronica di Consumo, ecc.



## IL RUOLO DEGLI STUDI COME STRUMENTO DI SUPPORTO ALLA DIFFUSIONE DEI PROGETTI DI DEMATERIALIZZAZIONE TRA LE IMPRESE ITALIANE

Qual è il ruolo di Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili nel processo di adozione di progetti di dematerializzazione (Conservazione Sostitutiva, Fatturazione Elettronica e Scambio di documenti in formato elettronico strutturato) da parte dei loro clienti (Figura x.7)?

Gli Studi che utilizzano la Conservazione Sostitutiva propongono di adottarla a un numero di clienti maggiore rispetto agli altri Studi. In particolare, solo il 25% degli Studi che non effettua Conservazione Sostitutiva ha consigliato o proposto ai propri clienti di adottarla, contro il 64% degli Studi che utilizzano direttamente soluzioni di Conservazione Sostitutiva. Inoltre, gli Studi che utilizzano la Conservazione Sostitutiva gestiscono un numero di clienti che a loro volta fa Conservazione Sostitutiva, decisamente più elevato rispetto agli altri. È inoltre significativo il fatto che, tra gli Studi che non adottano la Conservazione Sostitutiva, l'81% non abbia alcun cliente che la utilizza. Per contro, non hanno progetti di Conservazione Sostitutiva solo il 41% dei clienti di Studi che invece adottano la Conservazione Sostitutiva nei propri processi: questa situazione conferma, anche se in modo indiretto, che i professionisti che hanno una maggiore conoscenza e consapevolezza dei processi e dei benefici di queste soluzioni, possono effettivamente ricoprire (e forse ricoprono già) il ruolo di influenzatori verso i propri clienti, favorendo l'adozione della dematerializzazione nelle imprese (e in particolare nelle PMI) del nostro paese.



Figura x.7 - La relazione tra l'adozione di soluzioni di Conservazione Sostitutiva da parte degli Studi e il loro ruolo di influenzatori verso i propri clienti

Ai 180 studi che hanno proposto ai loro clienti di adottare la Conservazione Sostitutiva è stato chiesto di indicare i motivi che li hanno spinti a consigliarla (Figura x.8a). Dall'analisi risulta che quasi l'80% degli Studi ha consigliato la Conservazione Sostitutiva ai propri clienti perché ritiene esistano benefici concreti per chi la adotta. Altre motivazioni tra quelle maggiormente segnalate sono la necessità di adeguarsi in tempo all'utilizzo di nuove tecnologie e l'esistenza di benefici concreti per lo Studio nel caso il cliente adotti soluzioni di Conservazione Sostitutiva.

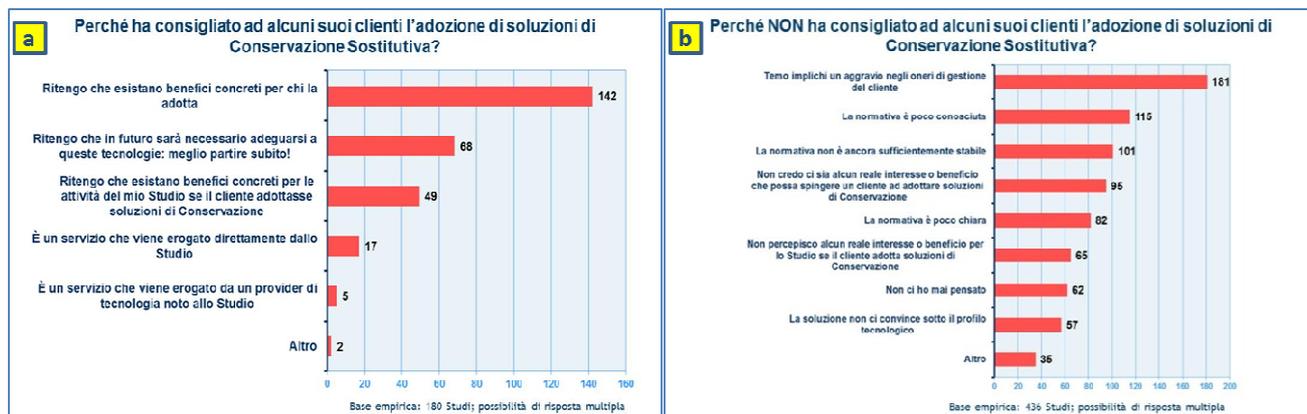


Figura x.8 - Le motivazioni per cui gli Studi a) consigliano una soluzione di Conservazione Sostitutiva b) non consigliano una soluzione di Conservazione Sostitutiva

Ai 436 Studi che non hanno consigliato soluzioni di Conservazione Sostitutiva sono stati invece chiesti i motivi per cui non l'hanno proposta ai propri clienti, prevedendo anche in questo caso la possibilità di risposta multipla (Figura x.8b). Dalla survey è emerso che circa il 40% degli studi teme che la Conservazione Sostitutiva implichi un aggravio degli oneri di gestione del cliente, mentre altre motivazioni rilevanti sono la poca conoscenza, stabilità e chiarezza della normativa nonché la mancanza di reale interesse o beneficio derivante dall'adozione di soluzioni di dematerializzazione. Le motivazioni legate all'aspetto tecnologico sono, invece, percepite come poco rilevanti.

I Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili possono svolgere un ruolo di influenzatori anche nel processo di adozione della Fatturazione Elettronica "pura" a norma di legge (si veda il Box x.1 per un approfondimento): al momento, però la quasi totalità degli studi - come è possibile notare dalla Figura x.9a - non ha ancora clienti che adottano la Fatturazione Elettronica e, in questo contesto, solamente il 18% degli Studi ha consigliato ai propri clienti l'adozione di una soluzione di Fatturazione Elettronica (Figura x.9b). Le motivazioni di chi "consiglia" fanno principalmente riferimento ai benefici concreti che possono essere ottenuti da chi adotta queste soluzioni ma anche ai benefici potenzialmente interessanti anche per gli stessi Studi, se i loro clienti fanno Fatturazione Elettronica: rispettivamente, la prima e la terza motivazione evidenziata, come mostrato in Figura x.9c. Un'altra motivazione rilevante è legata alla necessità di adeguarsi per tempo a un cambiamento che diverrà necessario in futuro.

Tra i 408 Studi che, invece, non hanno mai consigliato ai propri clienti una soluzione di Fatturazione Elettronica, più di 160 --sostengono che l'adozione di questa tecnologia comporterebbe per lo Studio un aggravio dei costi di gestione del cliente (in accordo con quanto emerso relativamente alla Conservazione Sostitutiva). Altre motivazioni percepite come rilevanti sono la mancanza di reali benefici sia per i clienti sia per gli Studi e la normativa, che è percepita come poco conosciuta, non sufficientemente stabile e chiara (Figura x.9d). Non sono, invece, sentiti come rilevanti i problemi tecnologici legati alla soluzione da introdurre, anche in questo caso in accordo con quanto emerso per la Conservazione Sostitutiva.

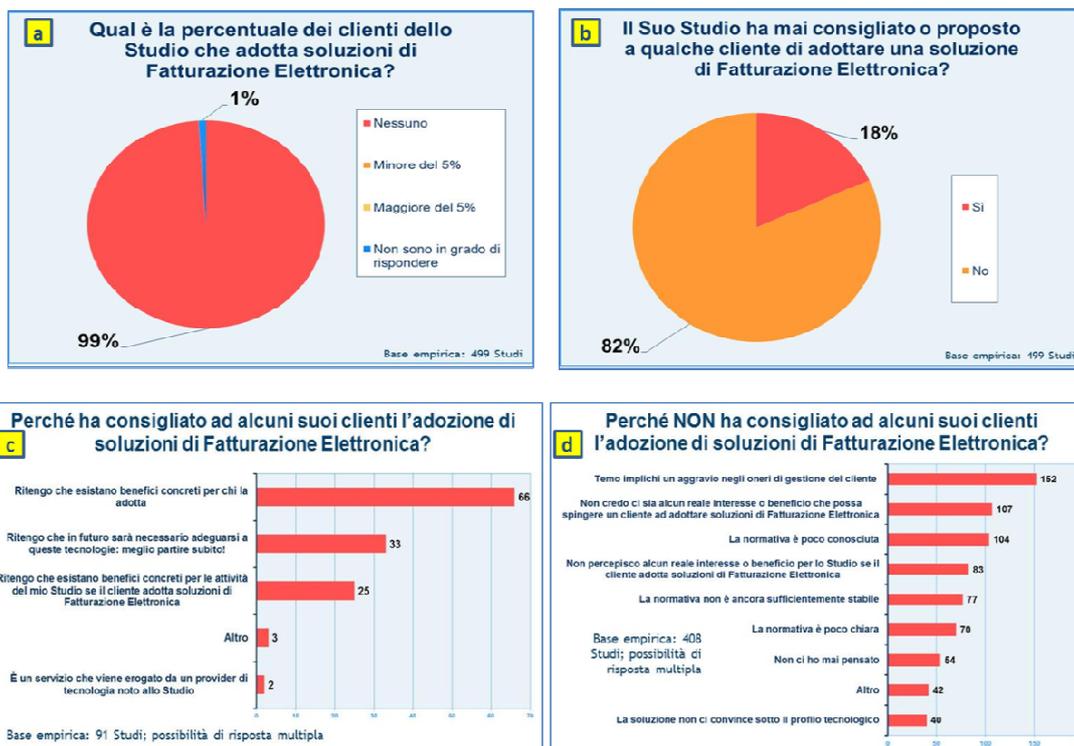


Figura x.9 a) L'adozione della Fatturazione Elettronica da parte dei clienti degli Studi b) Il ruolo degli Studi nel percorso di adozione della Fatturazione Elettronica c) Le motivazioni per cui gli Studi consigliano l'adozione della Fatturazione Elettronica d) Le motivazioni per cui gli Studi non consigliano l'adozione della Fatturazione Elettronica

## Nota Metodologica

L'attività di ricerca è stata condotta attraverso una survey estensiva inoltrata via email agli studi di Commercialistici ed Esperti Contabili appartenenti all'IRDCEC, l'Istituto di Ricerca dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, all'associazione ICT Dott.Com, agli Ordini Territoriali di Crema, Mantova, Milano, Monza e Brianza, ottenendo complessivamente 616 risposte complete.

A valle della ricezione delle risposte alla survey, sono stati selezionati 20 studi tra quelli che hanno dato la disponibilità a essere ricontattati per un colloquio telefonico; la selezione è stata effettuata prendendo in considerazione gli studi che svolgono alcune attività che, per loro natura, implicano la gestione di volumi rilevanti di documenti cartacei (gestione della contabilità, compilazione e invio delle dichiarazioni dei redditi e revisione contabile) e sono dunque potenzialmente più sensibili al ruolo dei progetti di dematerializzazione. Lo scopo di queste 20 interviste è stato quello di approfondire ulteriormente il parere dell'intervistato sui temi della Conservazione Sostitutiva, della Fatturazione Elettronica e dell'interscambio in formato elettronico strutturato di dati di business, il livello di diffusione di questi progetti presso lo Studio e presso i clienti dello Studio e il ruolo rivestito dallo Studio stesso nel suggerire - o non suggerire - ai propri clienti l'opportunità di adottare queste soluzioni.

## Il Gruppo di Lavoro

Alessandro Perego  
Paolo Catti

Ilaria Gatti  
Daniele Marazzi  
Gabriele Tedesco



## L'OSSERVATORIO ICT & COMMERCIALISTI

L'interesse suscitato e i positivi riscontri dal mondo dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili, dal CNDCEC e dall'IRDCEC hanno indotto la School of Management a lanciare per il 2011-2012 l'Osservatorio ICT & Commercialisti, finalizzato ad approfondire e ad ampliare i temi toccati in questa prima analisi empirica, e dare il via ad un percorso di Ricerca continuativo finalizzato ad approfondire le opportunità che le ICT rivestono nelle attività degli studi professionali. I principali obiettivi che l'Osservatorio ICT & Commercialisti si prefigge di raggiungere, in questa sua prima edizione, si possono riassumere nei seguenti punti:

- comprendere il ruolo delle **ICT** all'interno degli **studi di Commercialisti ed Esperti Contabili**
- analizzare il **tema dell'innovazione** negli studi professionali, sia dal punto di vista dell'incremento di «**efficienza**» nei **processi** degli studi, sia con riferimento alla possibilità di erogare **servizi innovativi** verso i propri clienti
- comprendere, in particolare, il ruolo dei **progetti di Dematerializzazione** sia per il mondo degli **studi professionali**, sia per l'universo delle **imprese** attraverso due diverse chiavi di lettura: da un lato, analizzando le opportunità di interazione tra impresa e studio professionale rese disponibili dal ricorso alle tecnologie digitali; dall'altro, il ruolo ricoperto dagli stessi studi nella diffusione della Dematerializzazione
- **diffondere cultura** sul tema della Dematerializzazione ed **erogare aggiornamento professionale accreditato** rivolto ai professionisti presenti nei diversi Ordini locali (**ODCEC**) attraverso l'organizzazione di eventi specifici
- presidiare il **quadro normativo** di riferimento, che regola e disciplina la possibilità di fare ricorso alle nuove tecnologie ICT nello svolgimento delle attività professionali dello Studio
- elaborare un **modello ad hoc** per stimare i benefici della dematerializzazione nei processi lavorativi degli studi professionali

L'Osservatorio ICT & Commercialisti ha il patrocinio di CNDCEC e IRDCEC e si avvale del sostegno delle imprese che offrono servizi e soluzioni ICT agli studi professionali; queste imprese condividono con la School of Management del Politecnico di Milano, CNDCEC e IRDCEC la missione dell'Osservatorio: creare e diffondere cultura sui temi delle ICT nell'ambito della community di commercialisti e esperti contabili.

\*\*\*

\*\*\*

\*\*\*