

# Osservatorio ICT & Commercialisti

School of Management

POLITECNICO DI MILANO



DIPARTIMENTO  
DI INGEGNERIA  
GESTIONALE



## W.A.Y. Where Are You?

*Esperienze e spunti per meglio orientarsi  
tra verità e falsi miti su tecnologia,  
archiviazione documentale  
e conservazione sostitutiva*

Gennaio 2013

CON IL PATROCINIO DI



Consiglio Nazionale  
dei Dottori Commercialisti  
e degli Esperti Contabili



ISTITUTO  
DI RICERCA  
DEI DOTTORI COMMERCIALISTI  
E DEGLI ESPERTI CONTABILI

<b>Introduzione</b>	3
<b>1. Perché affrontare il binomio ICT &amp; Commercialisti</b>	5
<b>2. La tecnologia al servizio dello sviluppo</b>	7
<b>3. “L’archivio fisico occupa un disastro di spazio” ...</b>	11
<b>4. ... ma non è finita!</b>	13
<b>5. Pronti ... via! O no?</b>	15
<b>6. La tecnologia produce valore per lo Studio?</b>	19
<b>7. Qualche risposta sulla Conservazione Sostitutiva</b>	27
<b>8. Tiriamo qualche somma ...</b>	33
<b>9. ... e facciamo qualche conto!</b>	35
<b>10. Quale approccio adottare per partire?</b>	43
<b>11. Una sintesi... per “aforismi”</b>	45
<b>Appendice</b>	47
<b>La School of Management</b>	49
<b>I Sostenitori della Ricerca</b>	55

---

## Introduzione

“W.A.Y. – Where Are You?” è un’iniziativa dell’Osservatorio ICT & Commercialisti, avviato dalla School of Management del Politecnico di Milano con il patrocinio del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili (CNDCEC) e del suo Istituto di Ricerca (IRDCEC).

“W.A.Y. – Where Are You?” è un quaderno che si pone degli obiettivi semplici ma concreti: parlare di tecnologia e di dematerializzazione nelle sue diverse espressioni, non dal punto di vista tecnico, ma degli impatti sui processi lavorativi degli Studi, sul personale che deve usare gli strumenti, sui Clienti, destinatari dei servizi. Abbiamo ascoltato le “voci dal campo”, raccogliendo opinioni e approcci adottati da parte di Studi Professionali di piccola, media e grande dimensione, riportando le resistenze incontrate, sia all’interno dello Studio che da parte della clientela, registrando i benefici attesi e quelli ottenuti. Ma non ci siamo limitati a questo: abbiamo, infatti, raccolto e integrato numerose informazioni, attraverso un questionario indirizzato al mondo dei COMMERCIALISTI, che ci hanno consentito di elaborare delle idee sulle effettive motivazioni che spingono o ostacolano la diffusione di strumenti di dematerializzazione nell’ambito degli Studi.

“W.A.Y. – Where Are You?” non è un manuale didattico, ma vuole rivolgersi a chi ancora non ha “fatto il passo” verso una consapevole informatizzazione del proprio business, per raccontare quali sono i possibili percorsi di adozione che, secondo noi, prevedono almeno due tappe successive: la prima relativa all’adozione delle tecnologie “indispensabili” a gestire un’attività da Professionista (Commercialista o Esperto Contabile), la seconda, invece, utile a far compiere il salto di qualità, per consentire allo Studio di posizionarsi sul mercato come

realtà in grado di gestire la relazione con il Cliente con strumenti adeguati ai tempi e con un'offerta di servizi in grado di intercettare i molteplici bisogni della clientela, all'interno di un mercato sempre più affollato e dinamico.

“W.A.Y. – Where Are You?” è stato pensato per stimolare reazioni e fornire spunti di riflessione che, se anche dovessero rimanere per qualche tempo in fondo al cassetto, al momento buono, potrebbero aiutare ad avviare un percorso di innovazione – di processo o di servizio – all'interno dello Studio.

Il nostro intento non è di fare “accademia” o manifestare di essere dei bravi “teorici”, ma, animati da un **sano pragmatismo**, ci siamo impegnati per raccogliere le idee provenienti da più prospettive, con il fine di evidenziare le diverse ottiche su alcuni temi in particolare. Da qui sono scaturiti i “denominatori comuni”, che rappresentano un primo “nocciolo duro” su cui riflettere. Il solo fatto che si possa maturare un proprio orientamento, è significativo di un pensiero che è stato elaborato e che si può far circolare per arrivare a innescare, magari, un cambiamento.

Ciascuno, confrontandosi con quanto sta leggendo in queste pagine, che riportano il pensiero dei tanti colleghi che hanno già vissuto alcune esperienze, potrà individuare dove si trova (WHERE ARE YOU?) e cercare il modo (WAY) per superare gli ostacoli, i pregiudizi e le incertezze sulla via del cambiamento, cogliendo appieno le opportunità che possono derivare da un'adozione più consistente delle soluzioni informatiche all'interno dello Studio.

*L'Osservatorio ICT & Commercialisti*