

VERIFICA

Verifica concernente l'efficienza della prestazione di servizi

Identitas SA

L'ESSENZIALE IN BREVE

Identitas SA è detenuta dalla Confederazione nella misura del 51 per cento ed è gestita sulla base di obiettivi strategici. Il suo obiettivo principale è gestire la banca dati sul traffico degli animali (BDTA) per conto dell'Ufficio federale dell'agricoltura (UFAG) e dell'Ufficio federale della sicurezza alimentare e di veterinaria (USAV). Identitas SA fornisce inoltre prestazioni commerciali alla Confederazione, ai Cantoni e a privati. Queste comprendono un servizio di assistenza gratuito nelle tre lingue nazionali come pure prestazioni logistiche e finanziarie.

Nel 2023 le prestazioni fornite alla Confederazione hanno generato una cifra d'affari di circa 12 milioni di franchi. Identitas SA finanzia la BDTA grazie a emolumenti riscossi presso il settore privato. Negli anni 2018–2019 il Consiglio federale ha ridotto gli emolumenti per poi aumentarli nuovamente del 50 per cento nel 2023. Tale aumento permette di finanziare il programma di rinnovamento della BDTA e di costituire una riserva di liquidità per coprire i rischi di un'epizootia.

Il Controllo federale delle finanze (CDF) ha esaminato la gestione di Identitas SA e ha constatato che l'impresa fornisce le sue prestazioni di servizi in modo efficiente. Sebbene esplori quotidianamente il potenziale di miglioramento dell'efficienza, Identitas SA deve tenere maggiormente conto degli obiettivi di efficienza definiti nella sua strategia imprenditoriale. Deve inoltre prestare maggiore attenzione alla concretizzazione e alla realizzazione di guadagni di efficienza nell'ambito del programma di rinnovamento della BDTA.

Efficienza quotidiana nonostante obiettivi poco coerenti e rigorosi

Secondo gli obiettivi definiti dal Consiglio federale per gli anni 2023–2025, Identitas SA deve impiegare le proprie risorse in modo redditizio ed efficace. L'azienda soddisfa le attese dell'Esecutivo, ponendo la priorità sulla fornitura di prestazioni economiche. Ha infatti implementato un processo di acquisti che tiene conto dell'aspetto economico. La direzione monitora mensilmente gli effettivi del personale nonché i tassi di produttività e le ore fatturabili, per i quali sono definiti obiettivi specifici. Grazie alle misure adottate da Identitas SA per ottimizzare il supporto tecnico, questo è stato dimensionato in modo corretto, permettendo di raggiungere gli obiettivi definiti dall'UFAG.

Identitas SA si occupa autonomamente di tutte le attività relative alla gestione della BDTA, che vanno dallo sviluppo delle applicazioni al loro esercizio, compresi l'assistenza tecnica per gli utenti. Questa strategia è adeguata considerando gli obiettivi della BDTA e il trattamento dei dati personali degni di particolare protezione. Identitas SA si mostra favorevole all'esternalizzazione, perlomeno in alcuni ambiti, se questa può contribuire a migliorare l'efficienza.

L'impresa è proattiva in termini di efficienza e dispone di un processo di miglioramento continuo ben sviluppato, che porta a progressi costanti. È aperta alle nuove tecnologie e le segue attivamente, pur non essendo tra i primi ad adottare tali soluzioni. Per quanto riguarda le chat e le soluzioni cloud, Identitas SA monitora l'evoluzione della situazione e non esclude di adottare misure in tal senso. Potrebbe esistere un potenziale di risparmio ancora inesplorato a livello di adattamento dell'architettura (open source, cloud).

Benché Identitas SA persegua implicitamente obiettivi di efficienza, ad esempio adottando il metodo EBIT o raggiungendo risultati positivi in ciascun settore, la sua strategia imprenditoriale non ne tiene sufficientemente conto. Il suo approccio è poco coerente e rigoroso.

Poca attenzione alla concretizzazione e alla realizzazione di guadagni di efficienza

Nel 2022 Identitas SA ha lanciato un programma di rinnovamento della BDTA per aggiornare la sua architettura tecnica. A causa di fattori finanziari e della complessità tecnica, il programma richiederà un periodo di 8–10 anni per essere completato. Sebbene gli obiettivi del programma includano l'efficienza dei processi aziendali e la riduzione delle uscite per l'assistenza ai clienti, la sua pianificazione finanziaria non prevede alcun obiettivo concreto.

Il rinnovamento della BDTA è il programma più ambizioso che Identitas SA ha intrapreso nell'ultimo decennio per ottenere guadagni di efficienza. Rappresenta un'opportunità unica per prepararsi al calo del numero di bovini che nel 2023 ha generato il 72 per cento degli emolumenti. Per evitare ulteriori aumenti degli emolumenti, Identitas SA deve assumere impegni chiari su dove e in quale misura sia possibile ottenere risparmi. L'impresa deve essere in grado di dimostrare il valore aggiunto di questo programma. Benché i requisiti in termini di qualità dei dati e disponibilità del sistema siano fondamentali, non impediscono al programma di realizzare guadagni di efficienza. Poiché la soddisfazione dei clienti e la qualità del servizio sono già al massimo livello, Identitas SA deve ora concentrarsi sull'ottimizzazione dei costi. A tal fine, deve definire obiettivi di efficienza concreti, misurabili e quantificabili per il programma di rinnovamento della BDTA, e monitorarne il raggiungimento.