

Il percorso obbligato della digitalizzazione della PA e la valorizzazione delle competenze interne

Luciano Manelli

A.I.C.A. Sezione Territoriale Puglia
Ordine Ingegneri della Provincia di Taranto
Federmanager Delegazione Puglia
luciano.manelli@ingpec.eu, luciano.manelli@gmail.com

Abstract. L'innovazione digitale avviata dalla Pubblica Amministrazione (PA) individua un cambio di paradigma basato sull'uso delle tecnologie informatiche al fine di ottenere i migliori risultati per lo sviluppo di procedure e documenti nativamente digitali. Cambio di paradigma esaltato dall'ultimo aggiornamento del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), che chiude una fase fondamentale di emissione di documenti di indirizzo in cui sono state poste le basi della trasformazione digitale di Imprese e PA. Ora è necessario intraprendere e soprattutto chiudere un percorso che vede protagonisti i funzionari delle PA.

Keywords: innovazione digitale, funzionari PA.

1 Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione

Il documento di “Strategia per la Crescita Digitale 2014-2020” [1] e i Piani Triennali “per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione” 2017-2019 e 2019-2021 [2], oltre al rinnovato CAD in vigore da Gennaio 2018 [3], sono i documenti di indirizzo fondamentali che consentiranno di raggiungere quel livello di competitività chiesto dall'Europa che va dall'Industria 4.0 [4] alla Blockchain [5]. Ovviamente tale risultato si può ottenere solo favorendo ed incoraggiando il processo di Digital Transformation della PA che ha attenzionato il ripensamento complessivo dei modelli organizzativi e la trasformazione dei procedimenti e dei processi per una gestione nativamente digitale degli stessi, al fine di ottenere da un lato l'informatizzazione e la dematerializzazione dei processi rivolti all'esterno (e-government) e dall'altro, la possibilità di far partecipare la stessa utenza alla formazione di processi decisionali attinenti la collettività (e-democracy) [6], [7]. È chiaro che lo e-government esterno presupponga un riordino funzionale e organizzativo nelle PPAA e tra le PPAA (ovvero un e-government interno [8]), che non deve consistere nella semplice digitalizzazione dei documenti, ma in una visione procedurale in ottica di sviluppo di documenti e scambi di informazioni il più possibile automatizzati al fine di ottenere anche un unico punto di accesso a tutte le informazioni necessarie per gli utenti e i funzionari. L'integrazione con i soggetti pri-

vati e l'interoperabilità tra le Pubbliche Amministrazioni coinvolte nei vari procedimenti non può che portare sia all'efficientamento dei controlli, che all'ottimizzazione delle relative pratiche burocratiche e autorizzative, al fine di ridurre i tempi e favorendo la correttezza degli utenti coinvolti nei vari processi. La conseguenza naturale non è solo legata al raggiungimento degli obiettivi di "efficienza, efficacia, economicità, imparzialità e trasparenza, semplificazione e partecipazione" indicati nell'art. 12 del CAD (e comunque già in parte richiamati nella legge 241 del lontano 1990), ma anche alla immediata e tangibile riduzione della corruzione e ad un aumento dei momenti di verifica per eventuali situazioni di probabile illegalità. Una politica evolutiva e protesa alle nuove tecnologie non può quindi prescindere dal coinvolgimento (attraverso una comunicazione efficace ed efficiente) di tutti gli Stakeholder coinvolti nei differenti processi, al fine di evitare l'effetto negativo di un regolamento imposto dall'alto.

Questa vision è oramai uno dei più ampi e discussi argomenti per favorire e permettere la crescita dell'Italia Digitale, fondamentale per la PA, che rappresenta sia il maggior investitore del mercato digitale, sia il miglior strumento di crescita culturale del Paese. L'innovazione digitale nei diversi ambiti della PA diviene conseguentemente un percorso obbligato per evitare di rimanere sempre tra gli ultimi posti nelle diverse graduatorie all'interno dell'Europa Digitale, che stabilisce il raggiungimento di tale traguardo tramite differenti indici, tra cui il più recente DESI – Digital Economy and Society Index [9], che rappresenta una misura della dimensione dei servizi pubblici digitali, concentrandosi proprio sull'e-government, in cui l'Italia, purtroppo, non figura bene. È quindi necessario impegnarsi al fine di ottenere una posizione primaria per essere protagonisti del cambiamento amministrativo e, conseguentemente, economico.

2 L'importanza dei funzionari

Chiaramente, il processo di Digital Transformation della PA non può prescindere da una forte sinergia tra componente tecnologica e componente organizzativa ed è quindi rappresentato dal necessario ed inevitabile passaggio verso una nuova modalità di fruizione dei servizi e una rinnovata generazione di funzionari e dirigenti con specifiche competenze tecniche che possano accompagnare tale passaggio. Considerando l'obbligo per tutte le amministrazioni di diventare "amministrazioni digitali" (art.2 CAD), per poter soddisfare il concetto di un sistema "digital by default" è anzitutto necessario soddisfare le linee di attuazione e gestione di tale direttiva partendo dall'indirizzo politico e soprattutto dirigenziale della trasformazione digitale (art. 12 CAD), per poi giungere ad una riorganizzazione in ottica di digitalizzazione, provvedendo alla razionalizzazione e alla semplificazione dei procedimenti e dei processi amministrativi (art. 15 CAD). La conclusione di tale percorso è la creazione di un "unico ufficio dirigenziale generale" responsabile della Transizione alla Modalità Operativa Digitale, che possa individuare indirizzi, coordinare e controllare le attività (art. 17 CAD) per ottenere i risultati attesi di attuazione dell'e-government e, conseguentemente, individuare una figura di CTO pubblico con "adeguate competenze tecnologiche di informatica giuridica e manageriale". Ciò porta ad investimenti su risorse umane qualificate, acquisibili o da valorizzare all'interno della PA, al fine di individuare un team di funzionari della

trasformazione digitale, che siano tecnicamente competenti, al fine di possedere competenze funzionali (ovvero siano conoscitori del dominio), legislative (ovvero abbiano chiare le norme da ottemperare) e, anche e soprattutto, tecnico/manageriali per poter seguire processi e progetti di sistemi informativi in maniera proattiva ed in ottica di usabilità e riusabilità degli stessi, oltre che aderenti al GDPR e sottoposti ai necessari controlli di cyber-security. La digitalizzazione della PA non è infatti solo ed esclusivamente un processo tecnologico, ma costituisce un articolato (e spesso complesso) percorso di cambiamento, in cui l'ammmodernamento delle tecnologie informatiche non può prescindere da una revisione dei modelli organizzativi e dei processi interni in chiave digitale e, soprattutto, dall'importante acquisizione dei necessari skill e dalla conseguente definizione dei relativi ruoli, individuando le professionalità e le competenze necessarie a gestire tale trasformazione in quei funzionari meritevoli che possano supportare tale innovazione.

3 Conclusioni

L'evoluzione di internet e delle piattaforme social da un lato e l'aggiornamento legislativo dall'altro stanno quindi cambiando (o provando a cambiare) l'organizzazione delle amministrazioni e le modalità di comunicazione pubblica e con l'utenza finale, con l'auspicio di sviluppare amministrazioni aperte e partecipative e di rinnovare la cultura dei funzionari e, conseguentemente, degli utenti. E, nonostante le resistenze culturali ancora presenti, il legislatore incentiva sempre e costantemente l'uso della telematica sia nei rapporti interni tra le diverse amministrazioni, sia tra queste e i privati: ciò al fine di raggiungere la maggiore efficienza delle attività, quale ambizioso traguardo al fine di ottenere un'ottimizzazione delle risorse, una consistente riduzione dei costi ed una produttività ereditata dal libero mercato.

L'obiettivo è presentarsi in Europa migliorando ed elevando i livelli di e-government e delle relative competenze digitali in un'ottica di efficientamento e semplificazione, cercando di oltrepassare lo scoglio fondamentale dell'evoluzione della PA (dalle leggi, ai decreti attuativi e alla resistenze degli Enti). È quindi fondamentale valutare quali possano essere gli ambiti di miglioramento degli uffici della PA al fine effettuare quel salto culturale che li possa rendere smart e vicini al cittadino. Infatti, come per tutte le organizzazioni, è necessario sempre confrontarsi con fattori interni ed esterni quali norme europee, trasparenza, concorrenza e, soprattutto, budget ridotti.

È conseguentemente necessario sempre valutare e valorizzare il potenziale umano della PA al fine di padroneggiare l'impatto pervasivo della tecnologia nelle funzioni pubbliche e conseguentemente favorire partecipazione, inclusione e trasparenza. Soprattutto, si ribadisce, è necessario ricordarsi che l'innovazione tecnologica non consiste in un insieme di soluzioni tecniche da adottare tramite un manuale di istruzioni, ma in una rivoluzione culturale che inizia ad avere senso nell'istante in cui viene riconosciuta in primis da chi la adotta per offrire servizi ai cittadini, in quanto il fattore umano è fondamentale e non si può prescindere da esso. La PA è fatta di capitale umano prima che di processi o servizi ed è quindi necessario valorizzare quei dipendenti pubblici che abbiano le pregresse competenze e che si vogliano rendere più efficienti motivandoli

economicamente e rendendoli quindi partecipi e protagonisti dei cambiamenti in atto. Tutto questo movimento di idee è fondamentale per ottenere un cambiamento necessario per la PA (non solo italiana) al fine di poter raggiungere il traguardo dello e-government, quale sistema per migliorare il proprio lavoro, come indicato da Tim O'Reilly: "many government leaders recognize the opportunities Web 2.0 technologies provide not just to help them get elected, but to help them do a better job. By analogy, many are calling this movement Government 2.0." [10].

References

1. Strategia per la Crescita Digitale 2014-2020, <http://www.funzionepubblica.gov.it/digitalizzazione/agenda-digitale>, last accessed 2019/04/12.
2. Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, AgID - <https://piano-triennale-ict.italia.it>, last accessed 2019/04/12.
3. Codice dell'Amministrazione Digitale, <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/strategia-quadro-normativo/codice-amministrazione-digitale>, last accessed 2019/04/12.
4. Rifkin J.: La terza Rivoluzione Industriale. Mondadori (2011)
5. Razzante R.: Bitcoin e Criptovalute. Maggioli Editore (2018)
6. Crea G., Cuomo G.P.: Diritto e Gestione dei Servizi Pubblici - Quaderni di Diritto ed Economia delle comunicazioni e dei media. Aracne (2014)
7. Lovari A.: Networked citizen. Franco Angeli, (2013)
8. Zuanelli E.: Amministrazione Digitale ed Innovazione Tecnologica. Aracne (2013)
9. European Commission - The Digital Economy and Society Index - <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>, last accessed 2019/04/12.
10. O'Reilly Tim: Government as a Platform, Open Government (2010)