

L'impatto dei sistemi informativi nella Pubblica Amministrazione

Author : Luciano Manelli

Date : 2 Luglio 2019



L'adozione dei sistemi informativi nella Pubblica Amministrazione (PA) Digitale è la sfida evolutiva di questo frangente storico, spinta e supportata dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e del Piano Triennale per l'informatica nella PA.

È necessario pertanto che, come primo impatto, vengano realmente compresi da parte delle singole amministrazioni i **benefici** derivanti dall'adozione dei sistemi informativi. Infatti, gli stessi sono principalmente intangibili e legati, al pari di tutte le aziende di servizi, più a un'efficacia organizzativa che a una efficienza produttiva, in quanto, diversamente dalle industrie, non portano all'automatizzazione concreta dell'impianto produttivo, bensì a una digitalizzazione procedimentale che risulta oggettivamente difficile da avviare (almeno in una prima fase più o meno lunga), ma che a regime porta comunque benefici di efficientamento e semplificazione della *macchina pubblica* che va ben oltre agli eventuali e solo ipotetici dilungamenti burocratici e formativi che potrebbe generare.

Il solo fatto di **eliminare il cartaceo** e quindi poter consultare, ma soprattutto validare e controllare su pc, smartphone o tablet la documentazione integrativa, lo stato del procedimento o la pratica pagata tramite PagoPA e munita di bollo virtuale, non può che semplificare l'accesso, la ricerca negli archivi (spesso ancora cartacei) e l'iter istruttorio, contestualmente ottimizzando il lavoro del funzionario che può essere realmente dedicato alla risoluzione dei problemi e alla gestione dei procedimenti più che all'accatastamento manuale delle pratiche cartacee nei faldoni.

Pertanto il cambio di paradigma è rappresentato da quella **trasformazione digitale** che sappia attivare un **cambiamento culturale** dei funzionari, in quanto alle tecnologie abilitanti oramai pervasive si affianca la consapevolezza di un mondo profondamente diverso confrontato anche solo con quello di 5 anni fa e che impone un corrispondente profondo cambiamento di gestione della PA al fine di essere allineati con le obbligatorie evoluzioni culturali di imprese e cittadini: è sufficiente constatare come in poco più di tre anni siano stati pubblicati ben due Piani Triennali per l'informatica nella PA e come AgID stia producendo, ai sensi del CAD, linee guida e

regolamenti che vengono rivisti costantemente, alcuni dei quali anche sottoposti alla consultazione pubblica.

È possibile peraltro che i necessari **investimenti** vengano mal valutati su un orizzonte a breve termine, in quanto deve essere necessario pianificarne l'uso fino alla loro naturale obsolescenza. Questa *vision* è fondamentale per chi ha il compito di approvare i progetti senza, spesso, avere la consapevolezza della reale complessità degli stessi in quanto difficilmente computabili anche con le più note tecniche dimensionali (quali i *function point*). Inoltre, è necessario considerare che la spesa complessiva per la gestione di sistemi informativi all'interno della PA non può essere estremamente contenuta come spesso si tende a proporre (in quanto non si ha la conoscenza e la competenza su ambiti non prettamente *tangibili*), infatti l'acquisizione di applicazioni innovative comporta una spesa di gestione/manutenzione pari almeno al 15-20% del costo complessivo, oltre i costi di apprendimento per l'uso della tecnologia. Pertanto, l'adozione di sistemi informativi *ex novo* richiede anche la comprensione di come la tecnologia abiliti nuovi processi e di quali investimenti meglio soddisfino alcuni requisiti più organizzativi che procedurali.

L'analisi costi benefici di un investimento in ambito informatico diventa quindi anche l'analisi costi benefici di tutti gli elementi che rendono i nuovi processi organizzativi più efficienti ed efficaci all'interno del cambiamento più ampio della PA. Quindi, se un funzionario o un dirigente dovessero valutare la positività di un investimento, anche in ottica di riuso, sarebbe importante e necessario considerare tutti i costi imputabili al sistema lungo il suo arco di vita utile (intorno ai 5 anni) e considerare sia il costo di investimento iniziale che il costo di gestione del sistema in esercizio. Quindi valutare il *Total Cost of Ownership* (TCO).

Le PPAA, al pari delle aziende di servizi, dovrebbero quindi affrontare l'implementazione di un sistema informativo gradualmente, scegliendo i processi da integrare sulla base del rapporto tra i costi e i benefici che si possono ottenere dall'aumento delle performance aziendali e sulla base della qualità del lavoro dei propri funzionari e, conseguentemente, sulla base del miglioramento dell'immagine. In generale, le potenzialità di informatizzazione di una PA (calando il ragionamento dall'ambito aziendale) è funzione dell'elevata capacità informativa prodotta e potenziale della stessa e quindi dipende dal numero di procedimenti che si possono ingegnerizzare. Questi non mancano - sono anzi il cuore della PA - e la gran parte sono standardizzati e regolarmente avviati e conclusi per imprese e cittadini. Pertanto la propensione all'investimento in tecnologie innovative a supporto delle attività amministrative diventa un parametro di successo per l'amministrazione che intraprende tale percorso. Lo stesso Piano sottolinea come *"i processi di transizione digitale di successo richiedono visione strategica, capacità realizzativa e efficacia della governance"*, attraverso un modello strategico che consideri le esigenze dei cittadini e delle imprese, uniformi e razionalizzi le infrastrutture e i servizi informatici utilizzati dalla PA, valorizzi le risorse esistenti della PA al fine di salvaguardare gli investimenti già realizzati, anche incoraggiando e creando le condizioni per il riuso del software e delle interfacce esistenti di qualità, non disperda le esperienze maturate nei precedenti progetti di digitalizzazione del Paese, migliori la sicurezza e agevoli il controllo delle spese relative alle tecnologie digitali.

In conclusione, nonostante le reticenze, le difficoltà di avvio, di reperimento fondi e di

professionalità che possano seguire i progetti di innovazione tecnologica e digitalizzazione, è fondamentale considerare sempre i benefici intangibili per l'organizzazione che provengono dalle tecnologie informatiche e che hanno **conseguenze strategiche ed economiche a lungo - ma anche a breve - termine**. Infatti, anche per la PA l'uso dei sistemi informativi e la relativa dematerializzazione delle procedure comporta una riduzione dei costi legata al grado di automazione (si pensi alla diminuzione di carta circolante), anche se la valorizzazione dei costi di un tale investimento non è sempre immediata. In tale frangente, ricoprono un ruolo fondamentale quei funzionari (tecnici ed ingegneri) che, dirigenti competenti o facenti funzione, possano dare un valore aggiunto nella digitalizzazione sia per percorso di studi che professionale/manageriale fino ad essere partecipi o protagonisti di tale trasformazione lavorando in quell'ipotetico ufficio dirigenziale generale (per la transizione alla modalità operativa digitale e per i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta) individuato dall'art.17 del CAD per tale obiettivo (anche spesso non effettivo a causa della mancanza delle professionalità e dei ruoli necessari): ufficio presente nella propria amministrazione o, in ottica collaborativa e consulenziale, anche nelle altre amministrazioni (al fine di colmare la mancanza di professionalità e ruoli).

Il tutto anche al fine di attuare principi e obiettivi dell'*eGovernment Action Plan* 2016-2020.

Articolo a cura di **Luciano Manelli**