

P E-government | Sistemi | It

# Come si riforma la burocrazia?

di **Alfonso Fuggetta**

◆ Non è facile spiegare i ritardi e le lentezze che le pubbliche amministrazioni mostrano nell'adozione e nell'uso diffuso delle tecnologie digitali. Viene naturale chiedersi quali siano le complessità, i problemi, le criticità che rendono il processo di digitalizzazione così lento, contraddittorio e carente.

In prima approssimazione, le complessità e criticità da affrontare possono essere così sintetizzate.

I servizi digitali al cittadino sono erogati grazie ai sistemi informativi delle amministrazioni pubbliche. Essi devono essere coerenti con procedure, norme e leggi che troppo spesso sono state pensate senza tenere conto dei cambiamenti e delle innovazioni permesse dalla tecnologia. In altre parole, i sistemi informatici spesso automatizzano e supportano pro-

*È vitale per le pubbliche amministrazioni ripensare la loro organizzazione*

cessi «vecchi». Le amministrazioni pub-

bliche (sia centrali che regionali e locali) sono entità autonome.

Sono quindi indispensabili strumenti di governance forte che garantiscano omogeneità di interventi, sinergia nelle scelte tecnologiche e progettuali, collaborazione tra amministrazioni, armonizzazione e reingegnerizzazione dei processi intra e inter-amministrazioni. Questa governance è stata per troppo tempo debole e senza strumenti adatti a gestire un processo così articolato e complesso.

I sistemi informativi sono progettati e sviluppati alla luce degli interventi legislativi e normativi che definiscono il funzionamento e l'organizzazione di uno specifico settore pubblico (sanità piuttosto che scuola o giustizia). Tali interventi spesso impongono obiettivi generici e scadenze irrealistiche nello sviluppo dei sistemi informativi, o comunque non definiti sulla base di studi di fattibilità e progetti di massima che identifichino tempi, modi e percorsi realmente praticabili.

Come ovviare a questa situazione? Sono vitali una serie di interventi a vari livelli che, almeno in nuce, sono stati messi in campo dal commissario Caio e dalla sua struttura di missione.

È vitale definire infrastrutture e architetture informatiche unitarie e condivise, e un metodo di lavoro che garantisca la convergenza e l'integrazione armonica delle iniziative autonome delle singole amministrazioni.

Nel calcio, li chiameremmo schema di gioco e regole secondo le quali si muovono in campo i diversi giocatori. In questo senso, è vitale che sia stato approvato lo Statuto dell'agenzia per l'Italia Digitale e degli organismi di raccordo tra agenzia e livello politico. Inoltre, sono importantissimi i progetti sostenuti dalla Struttura di Missione (anagrafe nazionale, identità digitale e fatturazione elettronica) perché costituiscono servizi e infrastrutture abilitanti una maggiore integrazione, efficientamento e coordinamento dei molteplici sistemi informativi delle amministrazioni.

È vitale che, nel rispetto dell'autonomia delle diverse amministrazioni, esse sviluppino i propri sistemi ripensando radicalmente i modi di lavorare e armonizzandoli con quelli delle amministrazioni con le quali sono chiamate a collaborare.

È essenziale recuperare e dare spazio a competenze tecnologiche e metodologiche forti che siano in grado di ovviare alla mancanza cronica di progettualità che troppo spesso ha condizionato lo sviluppo dell'informatica pubblica. Abbiamo bisogno di responsabili di sistemi informativi che sappiano coniugare conoscenza degli sviluppi tecnologici, capacità di analisi e ridefinizione dei processi, capacità progettuale e conoscenza profonda del mercato e dei moderni strumenti di procurement.

Alfonso Fuggetta è direttore del Cefriel

© RIPRODUZIONE RISERVATA

