

PIANIFICAZIONE: LA STRADA PER UNA EFFICACE DIGITALIZZAZIONE DELLA PAL

Di **Andrea Tironi** (Project Manager ed Esperto di Trasformazione Digitale)

La digitalizzazione della PA è un percorso iniziato dal punto di vista legislativo agli inizi degli anni '90. Ha poi preso maggiormente corpo negli anni 97 e 98 con il periodo Bassanini fino al [TU 445/2000](#), per arrivare alla più vicina [Legge Stanca, Direttiva del 4 gennaio 2005 contenente Linee Guida in Materia di Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione](#).

Quel percorso è proseguito negli ultimi 15 anni, con ulteriori tentativi di rendere la pubblica amministrazione digitale. La legge più importante relativa alla digitalizzazione della PA è il **CAD**, [Codice dell'Amministrazione digitale](#), che ha visto la luce nel decreto legislativo [7 marzo 2005, n. 82](#), per poi evolversi nel 2016, nel 2017 e recentemente nel [Decreto Semplificazioni](#). Quest'ultimo decreto, realizzato in periodo di pandemia, ha cercato di dare un'ulteriore spinta alla digitalizzazione, focalizzandosi ad esempio sulle identità digitali, per fare fronte alla crescente domanda di servizi digitali.

Al percorso sopra indicato, di tipo legislativo, sono stati aggiunti nel tempo degli strumenti di guida, maggiormente orientati agli aspetti di processo e tecnologici:

- [linee guida Agid](#)
- piani triennali ([Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione](#)) a guida tecnologica e strategica sui passi da realizzare
- decreti (come il "[Semplificazioni](#)") per migliorare la norma e renderla più adatta ai tempi che stiamo vivendo

Possiamo quindi affermare che il panorama legislativo è ben fornito e anche il panorama di processo e tecnologico è adeguato a permettere alla PA di procedere con la digitalizzazione.

Sicuramente ci sono aspetti migliorabili, ma la produzione normativo-legale-di guida tecnologica, non manca.

Del resto, non basta questo per ottenere risultati, ma va valutato l'impatto che hanno avuto questi aspetti nel concreto, che è dovuta in buona parte al modo in cui si è approcciato il problema. Parleremo in specifico delle PAL.

L'approccio della PA e in particolare delle PAL in generale, negli anni, è stato un approccio passivo. La PAL, con i suoi limiti di risorse, competenze e personale, ha sempre visto la digitalizzazione come una scadenza da rispettare (che può e poteva tradursi in un documento di mera valutazione da inviare, un questionario della Corte dei Conti, di una scadenza associata all'accessibilità, dell'introduzione di pagoPA, dell'uso di SPID, ecc), a cui pensare solo pochi giorni/settimane prima della scadenza stessa. Una volta risolta la richiesta della scadenza (laddove veniva considerato di fare qualcosa), il tema veniva immediatamente archiviato, per riprenderlo alla scadenza successiva.

Questo **approccio, definibile come a interrupt o emergenziale** è un approccio utilizzato da anni ed è dovuto a:

- la **scarsa attenzione** al tema del digitale da parte delle PAL e delle figure apicali delle PAL, sia sindaci che segretari, oltre che dirigenti e PO

- la **scarsa competenza** sui temi associati al digitale da parte delle PAL e delle figure apicali delle PAL, dovuta anche ad una selezione del personale della PA realizzata quasi esclusivamente secondo criteri giuridico amministrativa e non tecnologici
- una **scarsa domanda** di servizi digitali da parte della cittadinanza. Questo era ed è dovuta al tipo di fruitore dei servizi (ovvero non è ancora arrivata la domanda di servizi da parte dei nativi digitali) dall'abitudine ad andare presso il comune, dalla presenza di numerosi comuni molto piccoli che rendono semplice andare presso il municipio e dalla scarsa fiducia nella PA, che porta a "voler vedere qualcuno" per rispondere ad una propria richiesta, perché se si manda un'email si rischia di aspettare la risposta per diverso tempo senza avere raggiunto lo scopo
- una **scarsa necessità di digitalizzazione dentro l'ente** (l'utilizzo della carta e del telefono sono ancora tra le pratiche più utilizzare, la cultura digitale è molto bassa, il personale ha un'età media elevata...)

Buona parte degli aspetti sopra evidenziati (che sono alcuni e senza l'obiettivo di essere esaustivi) sono stati sottolineati dalla pandemia, la quale d'altra parte ha avuto il merito di mettere il digitale al centro delle nostre vite, anche nei rapporti con la PA. E' infatti indubbio che senza il digitale non avremmo potuto come PAL erogare tanti servizi o proseguire buona parte delle nostre attività.

Vediamo punto per punto come sono cambiate le cose (anche) grazie alla pandemia in corso.

Prendiamo ad esempio **la scarsa attenzione al digitale**. Il digitale è quell'insieme di competenze e tecnologie che ci ha permesso di non fermare i servizi della PAL (come del privato e del Paese in generale) in questo periodo di pandemia.

Ognuno ne è consapevole anche solo per le video chiamate fatte con i familiari durante questo periodo. Oppure perché può lavorare da remoto e i figli/nipoti seguono la scuola da casa.

Questa consapevolezza di come il digitale abbia permesso di risolvere tante situazioni e abbia permesso di non fermare le nostre società, ha reso il digitale più "vicino" a tutti, e più semplice come comprensione, oltre che utile al di fuori di ogni dubbio per la necessità di distanziamento sociale.

Veniamo quindi al secondo punto: **la scarsa competenza tecnologica e digitale**. Questa rimane, anche se in miglioramento, grazie al fatto che volenti o nolenti tutti abbiamo fatto un webinar, un *meeting online*, una call per necessità. Quindi siamo migliorati nell'uso di strumenti che prima in parte magari rifiutavamo come PAL, o che non usavamo perché ritenevamo meglio vederci anche laddove non era necessario.

Fare una *video call* prima del febbraio 2020 era qualcosa che se proposto nella PAL faceva passare per sciocchi: ora è normale. Il passaggio culturale è stato velocissimo e solo guardandoci indietro possiamo renderci conto di come il vincolo della scarsa competenza digitale, sia quasi sparito. Ci siamo infatti resi conto che tante cose che prima "non eravamo capaci di fare", le abbiamo fatte, per obbligo o necessità. Questo vuol dire che quando si parlava di ostacolo nell'uso degli strumenti, in verità l'ostacolo era solo nelle nostre menti, come tanti ostacoli che fanno parte del nostro percorso di vita.

Il terzo punto è molto interessante da analizzare. Si parla della pandemia come un distruttore di **domanda** (di beni, ad esempio, perché la gente si muove di meno) ma anche di **offerta** (perché c'è meno produzione causa mancanza di materie prime, fabbriche chiuse, difficoltà di trasporto). **La domanda di servizi digitali invece è cresciuta esponenzialmente**, a partire dai servizi per l'intrattenimento fino ai servizi della PAL. Ormai ogni volta che una persona deve fare qualcosa, pensa se può farla online e tiene come ultima opzione

il fisico, mentre prima era il contrario. Oggi possiamo scegliere tra due opzioni, prima della pandemia ne avevamo solo 1 e non era quella digitale.

Così funziona anche per i servizi della PAL: se prima era “normale” andare a piedi presso un ente, ora si cerca di contattarlo via internet, mediante email, accedendo ad uno sportello polifunzionale, mediante una *chat*, un assistente vocale o una *video call*. Il tutto allo scopo di ridurre il contatto sociale, non perdere tempo, ma raggiungere comunque lo scopo (ottenere una risposta, un documento, altro).

Qui la PAL gioca una grande partita: **ora che c'è domanda di servizi digitali è fondamentale che questi siano presenti e siano semplici, perché più semplici sono i servizi, più persone possono fruirne**. La domanda di servizi digitali inoltre cresce velocemente non solo grazie alla pandemia ma anche grazie al cambio generazionale: più i prossimi fruitori saranno la generazione Z (i nativi digitali), più richiesta di servizi digitali ci sarà. I nostri figli o nipoti, infatti si immaginano di poter fare quasi tutto, non dal computer, ma addirittura dallo smartphone. Pensiamo davvero di dirgli ancora che serve di andare in comune a piedi per fare un documento?

Questa necessità di digitalizzazione, oltre che nell'erogazione dei servizi al cittadino ovvero nell'interazione verso l'esterno, si mostra anche all'interno dell'ente: **digitalizzare anche internamente per poter lavorare meglio in smart working (ma non solo) è una necessità**. E' chiaro che è difficile lavorare in remoto se i miei dati sono in un faldone in ufficio, dentro l'email di un collega, in un software a cui non riesco ad accedere. Digitalizzare il dato, ma anche la comunicazione dello stesso, è quindi diventata una necessità per la PA e per le PAL, laddove si voglia e debba lavorare in smart working come previsto dal decreto più recente del [19.10.2020](#) della funzione pubblica che prevede oltre il 50% del personale in smart working. O meglio ancora se si redigerà il POLA ([Piano Organizzativo per il Lavoro Agile](#)), che prevede oltre il 60% del personale in smart working.

Come fare tutto questo in pochi mesi se non è stato fatto in anni?

Per chi aveva già iniziato, si tratta di un percorso in evoluzione, accelerato dalla pandemia, in cui si integra il Piano Triennale dell'ente con il POLA.

Per chi non aveva iniziato, può partire da due semplici ed efficaci strumenti, appena menzionati.

1. Il piano triennale dell'ente, che è l'attuazione nella PAL del [piano triennale nazionale per l'informatica della pubblica amministrazione](#), ormai in terza versione.
2. E il [POLA](#) (piano organizzativo per il lavoro agile), una novità da attuare entro gennaio 2021, che mira a realizzazione un piano per lo smart working.

Come si nota, in entrambi i casi si parla di “PIANO” ed è proprio questa la chiave per fare percorsi che non siamo riusciti a fare in anni:

E' giunto il momento, al di là del mero agire per scadenza o emergenza, di fare dei piani che mirano al cambiamento della propria pubblica amministrazione, in maniera organica, nel tempo, coinvolgendo la struttura e i dipendenti.

Entrambi i piani cambieranno la nostra PAL sia internamente che nel rapporto con il cittadino, sia culturalmente che organizzativamente, perché non c'è più tempo per una digitalizzazione lenta, ma serve una **digitalizzazione siderurgica**, ovvero un approccio completo alla digitalizzazione dell'ente, **che parta in primis dalla consapevolezza e dalla comprensione degli amministratori e delle figure apicali, sindaci, segretari e dirigenti compresi.**

E proprio queste ultime figure sono chiamate a pianificare questa grande sfida, il cambiamento del Paese partendo anche dalla PAL.

Articolo pubblicato sul sito comunidigitali.it