

Progetto Prodigio

KIT di riuso

Deliverable: D12 Report di analisi dei contesti organizzativi e tecnologici degli Enti Riusanti

Data rilascio: 30/04/2020

Versione: 1.0

Sommario

| | |
|--------------------------------|----------|
| Premessa | 2 |
| 1. Contesto | 2 |
| 2. Aspetti critici..... | 3 |
| 3. Integrazioni..... | 3 |

Premessa

Il presente documento rappresenta il **Deliverable D12 - Report di analisi dei contesti organizzativi e tecnologici degli Enti Riusanti**.

1. Contesto

Le tecnologie digitali rappresentano un'importante leva per rendere la pubblica amministrazione efficiente, trasparente e moderna, capace di bilanciare efficacia e sostenibilità dell'azione amministrativa. Risulta quindi fondamentale ridisegnare i processi mediante i quali i servizi sono gestiti ed erogati, in modo da sfruttare a pieno le potenzialità delle tecnologie digitali. È particolarmente rilevante digitalizzare, integrare e re-ingegnerizzare sia i processi di front-office che i processi di back-office cambiando il modo di interagire tra la PA e cittadini e imprese.

Nel panorama giuridico attuale riveste la massima importanza la realizzazione della transizione alla modalità digitale nella pubblica amministrazione, come dal Codice dell'amministrazione digitale d.lgs.n.82/2005 e dal Piano Triennale per l'informatica nella PA 2019-2021.

In questa prospettiva l'attività di progetto si è occupata quindi di strategie dell'innovazione digitale, la transizione alla modalità operativa digitale comporta infatti la necessità di riprogettare, rivedere, riorganizzare i servizi al fine di ricondurre le diverse azioni a una visione coordinata e strategica: l'innovazione digitale richiede un'analisi concertata degli aspetti organizzativi e tecnologici di partenza per individuare gli asset su cui implementare l'attività di progetto per la standardizzazione delle procedure e della gestione documentale e dei procedimenti.

L'obiettivo è stato quello di realizzare un'amministrazione aperta, moderna, flessibile, orientata alle esigenze degli utenti con servizi digitali facilmente utilizzabili.

Diventa quindi fondamentale il funzionamento in digitale anche degli uffici di back-office e non solo del front-office, per garantire efficacia e economicità dell'azione amministrativa, promozione dell'accessibilità agli strumenti informatici e aspetti di comunicazione per mettere i cittadini nelle migliori condizioni possibili per utilizzare i servizi digitali. L'attività di progetto diventa quindi una fase di condivisione in cui vengono delineate le modalità di comunicazione, interazione e trasparenza tra ente e cittadini al fine di ridurre i tempi e i costi e migliorare la qualità dei servizi.

Dall'analisi iniziale della singola realtà di ciascun ente partner nasce la collaborazione e la ricerca in un'ottica di positiva collaborazione per favorire lo scambio di contenuti e esperienze, anche nella evidenziazione delle difficoltà comuni e degli ostacoli che tutti gli enti devono affrontare, con maggiori difficoltà per gli enti di piccole dimensioni e con ridotte capacità di budget.

L'obiettivo non è dunque quello di una dematerializzazione ma di una digitalizzazione dei procedimenti, ovvero, di un ripensamento delle modalità di gestione e erogazione dei servizi in chiave digitale facendo delle scelte con grande consapevolezza per una digitalizzazione efficace e garantire all'utenza servizi digitali che funzionano.

La difficile transizione al digitale dei procedimenti viene affrontata con un approccio innovativo, abbinando le esigenze delle persone a ciò che è tecnologicamente fattibile e ciò che è praticabile dal punto di vista degli enti partner.

La programmazione delle attività è stata quindi fortemente improntata al principio della usercentricity al fine di allineare lo sviluppo e l'erogazione dei servizi con le esigenze attuali e future degli utenti.

L'attività di progetto consente agli enti partner di affrontare approfonditamente gli aspetti del riuso delle soluzioni tecnologiche, tema molto sentito e sollecitato anche dall'Agenzia per l'Italia digitale (AgID), ora semplificato dalla normativa rispetto al passato, e quindi più facilmente accessibile, favorendo l'approfondimento della conoscenza e l'utilizzo dei sistemi a riuso.

2. Aspetti critici

Interessanti prospettive dell'analisi sono riferite alla gestione documentale, in particolare di aspetti critici, quali:

- dal punto di vista organizzativo: difficoltà della gestione documentale cartacea nel quotidiano con acquisizione e scansione documentale e gestione della fascicolazione che porta molto spesso alla gestione non coordinata delle pratiche tra gli uffici con conseguenti duplicazioni delle attività e dei documenti e rallentamenti nell'evoluzione dei procedimenti, difficoltà nel reperimento della documentazione e nel monitoraggio dei tempi procedurali, difficoltà nella mappatura dei procedimenti, presenza di fascicoli cartacei, ibridi, oppure organizzati con modalità diverse tra le diverse unità organizzative, documentazione non fascicolata
- dal punto di vista tecnologico: necessità della creazione di interfacce per la comunicazione dei dati tra i diversi portali gestionali in uso, con aggravii di tempi e costi qualora si ricorra a soluzioni di mercato, in particolare per gli aspetti di protocollazione, fascicolazione e di conservazione unitaria dei documenti, necessità di formazione del personale nelle materie dell'innovazione tecnologica, in particolare relativamente agli aspetti tecnici di utilizzo di nuovi sistemi

Dall'analisi della situazione di partenza è emersa l'utilità di un approccio per processi, ovvero non in base a regole astratte predefinite ma attraverso l'adozione di strumenti e misure resi idonei alla realtà di ciascun ente riusante grazie alla progettazione. I servizi on line per funzionare devono infatti tenere conto dell'aspetto fiduciario nei confronti del cittadino, senza deludere le sue aspettative, ciò infatti farebbe venir meno la fiducia che il cittadino ripone nell'amministrazione quando accede a un servizio reso disponibile on line.

3. Integrazioni

In prospettiva gli enti riusanti condividono l'analisi degli aspetti, di seguito descritti, che possono essere implementati.

Indicazioni di implementazione dal punto di vista organizzativo:

- standardizzazione delle pratiche che, attraverso l'uso di un unico portale, possono essere uniformate nella gestione e nella classificazione e fascicolazione
- standardizzazione delle operazioni che attraverso le scrivanie virtuali consentono di ricostruire tutto il ciclo di vita del documento informatico
- riduzione dei tempi di ricerca dei documenti e delle pratiche
- maggiore tutela del documento informatico che, come ogni documento della pubblica amministrazione, nella consapevolezza che riveste il valore di bene culturale

- implementazione dell'uso della scrivania virtuale con conseguente facilitazione delle attività nel caso di mobilità interna del personale o riorganizzazione dell'organigramma
- uffici trasversali come le segreterie o le ragionerie potrebbero diventare il verificatore di documenti quanto a conformità alle Regole Tecniche
- utilità di prevedere nell'organigramma dell'ente gruppi di progetto che siano intersettoriali
- ascolto e valorizzazione della domanda di servizi e strumenti delle tecnologie della comunicazione e dell'informazione che proviene dagli uffici interni agli enti e che può generare un grande valore aggiunto favorendo atteggiamenti proattivi che si manterranno nel tempo, generando quindi un cambiamento culturale consolidato
- sviluppo della comunicazione e collaborazione tra enti che favorisce lo scambio di esperienze e l'accrescimento delle professionalità, con risvolti positivi rispetto ai servizi erogati all'utenza

Indicazioni di implementazione dal punto di vista tecnologico:

- razionalizzare l'utilizzo delle risorse informatiche
- realizzare economie di scala soprattutto laddove l'esperienza di riuso viene realizzata in condivisione tra più enti associati
- standardizzare i sistemi
- creare interoperabilità tra i sistemi, sia di front-office che di back-office
- costante aggiornamento delle tecnologie
- possibilità di personalizzare dei servizi in base alle esigenze
- autonomia nelle tempistiche di aggiornamento
- consentire l'automazione dei passaggi delle pratiche da un ufficio all'altro
- opportunità di implementare nel tempo l'utilizzo del portale, anche per procedimenti ulteriori rispetto a quelli individuati a livello di progetto

Risulta molto importante il valore aggiunto delle soluzioni a riuso e dell'attività di progetto quale opportunità di proficuo confronto, condivisione di prospettive, di scambio di esperienze e di collaborazione tra enti diversi.