



LA TRANSIZIONE DIGITALE NON È SOLO QUESTIONE DI TECNOLOGIA

di Giovanni Reale

Nel processo di trasformazione, che la Pubblica Amministrazione italiana ha avviato da tempo, da una logica legata all'adempimento amministrativo e procedurale alla logica del servizio, le tecnologie digitali si sono inserite in modo deciso. Con l'agenda digitale e l'innovazione dei processi di erogazione dei servizi si stanno o si possono avviare nelle pubbliche amministrazioni percorsi di innovazione per costruire servizi innovativi e innovare quelli esistenti, modificando profondamente la relazione Ente, cittadini e attori locali. Per rendere efficace questa transizione digitale, ogni Amministrazione Pubblica è necessario che non si faccia tanto guidare dalla tecnologia, dalle sue potenzialità e i suoi vincoli pervasivi ma costruisca organizzativamente e socialmente questo cambiamento, sia internamente sia all'esterno dell'Ente. Le aspettative dei cittadini, quelle dei dipendenti pubblici, i rispettivi bisogni, le esigenze interne all'Ente e quelle del territorio, il pubblico interesse e la sua pianificazione come si conciliano con le potenzialità delle tecnologie e con la produzione di servizi? Rispondere a domande articolate come queste evita di costruire una **transizione digitale** che sia una pura digitalizzazione, ossia una conversione di documenti, per avviare un processo più ampio e completo, non solo più complesso: un'implementazione del digitale e di altre nuove tecnologie, ma soprattutto la revisione dei processi organizzativi e il ripensamento della relazione con l'utente o gli attori locali, che con il digitale sono più direttamente coinvolti e coinvolgibili nei servizi. Fare questo definendo in primis una logica strategica che indichi indirizzo, scopo e obiettivi permette di sfruttare a pieno le potenzialità del digitale senza, ad esempio, costruire doppioni (cartaceo e digitale, fisico e virtuale) ma servizi multicanale integrati, **rieducendo i processi di lavoro non solo digitalizzandoli**, formando le persone non solo agli strumenti ma ad un rapporto diverso con i cittadini e attori territoriali.