

Barbara Orlandi (*)

Il governo digitale: dati e tecnologie per la creazione di valore pubblico

“ In questo articolo parliamo di smart city, ma con un angolo di visuale insolito rispetto a quello squisitamente tecnologico che caratterizza il nostro magazine, ossia dal punto di vista dell'Amministrazione che deve implementare un processo di digitalizzazione. Il tema verrà ripreso anche il 25 ottobre nella tappa bolognese di DIGITALmeet (serie di eventi dedicati a digitale, ICT e web), focalizzata sul tema "Sicurezza integrata e urbana: un bene pubblico da custodire tra digitalizzazione, impatto privacy, intelligenza artificiale, videosorveglianza e cybersecurity". Buona lettura.

(*) Funzionario nella P.A. Laureata in Scienze Politiche con Master in "Miglioramento delle Performance degli Enti Territoriali e delle Altre PA per la Creazione di Valore Pubblico

Nell'era moderna, le tecnologie digitali e i dati hanno assunto un ruolo centrale nella gestione delle crisi e nel supporto alle società e alle economie. Questa importanza è stata messa in evidenza in modo particolare durante la pandemia di COVID-19, un periodo critico durante il quale è emerso che le amministrazioni dotate di una solida governance digitale hanno affrontato la crisi in modo più efficace rispetto a quelle che non l'avevano. Nonostante le sfide enormi che la pandemia ha presentato, ha anche offerto un'opportunità unica per rivedere e ripensare gli approcci strategici agli strumenti digitali e ai dati. L'obiettivo finale di questa revisione è stato quello di migliorare il valore pubblico, rendendo i servizi più efficienti e accessibili per tutti.

Una riforma digitale

Per affrontare eventi avversi o future crisi, è imperativo che i governi di tutto il mondo rafforzino la loro capacità di risposta. Una delle strategie più efficaci per raggiungere questo obiettivo è attraverso una riforma del settore pubblico che includa una trasformazione digitale di successo. Implementando tale trasformazione, i settori pubblici avrebbero la possibilità di operare in modo più efficiente ed efficace. Questo non solo migliorerebbe la qualità del servizio, ma semplificherebbe anche le azioni amministrative, rendendo i processi più snelli e meno onerosi per i cittadini. D'altronde, se la Pubblica Amministrazione è supportata da dati e informazioni adeguati e aggiornati, può analizzare meglio le situazioni e intervenire in modo mirato nei settori d'interesse quali la mobilità, l'istruzione, l'ambiente, la qualità della vita dei cittadini, esercitando così la governance del territorio e concretizzando l'operato dell'ente pubblico in termini di valore pubblico territoriale, cioè il livello di soddisfazione dei bisogni della comunità raggiunto attraverso una gestione razionale delle risorse dell'ente, funzionale a sostenere la crescita del territorio.

Il valore pubblico

Nell'era della trasparenza, della partecipazione, degli open data, della sharing economy e della sostenibilità, è plausibile e anzi auspicabile che il concetto di valore pubblico sia soggetto a perfezionamenti per renderlo sempre più performante. Il valore pubblico, nella PA, infatti, nasce dall'equilibrio e dall'integrazione di più valori, nell'ottica di soddisfare un pubblico il più vasto possibile, la collettività appunto. Il concetto di valore pubblico è allora decisamente correlato anche a concet-

ti quali la partecipazione, la trasparenza e l'accountability in quanto misura i risultati ottenuti con metodi economicamente efficienti, in accordo con le priorità concordate con i cittadini.

Un caso studio

Il caso studio che vede protagonista l'esperienza della più grande municipale italiana, Roma Capitale, intende analizzare e comprendere come le informazioni e i dati dei servizi erogati digitalmente dall'ente vengono impiegati dallo stesso per migliorare le proprie performance e il valore pubblico creato, in una logica di accountability e trasparenza. La ricerca si è concentrata su diverse fasi riguardanti l'utilizzo del sito web dell'Amministrazione durante la crisi pandemica. La prima fase aveva l'obiettivo di confrontare l'accesso ai "minisiti" prima e dopo la pandemia per valutare l'efficacia dell'utilizzo di tali strumenti informativi. Tuttavia, sono emerse diverse problematiche: l'amministrazione non aveva dati pre-crisi poiché il vecchio portale era stato dismesso, e i dati post-pandemia forniti erano troppo aggregati per analisi significative. Nella seconda fase, l'obiettivo era elaborare statistiche sulle pagine più visitate del sito, ma ciò si è rivelato difficile a causa dell'accesso limitato ai dati e della loro eccessiva aggregazione, rendendo non facile l'analisi e la valutazione delle scelte redazionali. La terza fase della ricerca ha riguardato le segnalazioni pervenute tramite il servizio "ti è stata utile questa pagina?". I dati forniti erano troppo aggregati, privi di commenti specifici e senza indicazioni sulla pagina interessata, riducendo l'utilità per un'analisi approfondita. Sarebbe stato interessante, infatti, verificare i commenti a seguito degli interventi effettuati dai dipartimenti interessati dalle segnalazioni per trarre un feedback sul lavoro svolto.

Governance dell'innovazione digitale

Nonostante Roma Capitale sia al terzo posto nella graduatoria complessiva della classifica annuale degli ICityRank 2022 realizzata da FPA, che analizza l'indice di trasformazione digitale dei Comuni capoluogo, i risultati della ricerca condotta evidenziano le difficoltà dell'amministrazione nello sfruttare appieno le potenzialità dei dati raccolti. Questo scenario fa emergere una nuova e interessante prospettiva di studio sulla governance relativa all'innovazione digitale, che spesso non permette di raggiungere gli obiettivi di incremento di trasparenza e accountability.

Le principali criticità e problematiche riscontrate nel corso della ricerca possono essere così riassunte: i) **mancanza di accesso diretto alle statistiche** da parte della redazione (la redazione non aveva accesso diretto alle statistiche e doveva passare attraverso il fornitore con le lungaggini che ne conseguono; i dati forniti dal fornitore erano troppo aggregati e quindi poco utili per analisi e statistiche); ii) **mancanza delle statistiche delle segnalazioni relative alla pagina “ti è stato utile?”** che potrebbero fornire un interessante punto di vista sulle difficoltà di utilizzo delle pagine web e gli eventuali suggerimenti da parte dei cittadini, nonché le azioni introdotte dall'amministrazione per migliorare la qualità del servizio; iii) **mancata definizione e utilizzo di indicatori KPI** - Key performance indicators per misurare l'efficacia delle azioni intraprese in merito all'organizzazione e alla qualità dei contenuti; la mancata definizione e utilizzo di indicatori KPI - Key performance indicators per misurare l'efficacia delle azioni in merito all'organizzazione e alla qualità dei contenuti); iv) problematiche legate **alla gestione della privacy** (impossibilità di ricontattare gli utenti che effettuano le segnalazioni attraverso il servizio “ti è stata utile questa pagina?”); v) **carenza di una strategia ben definita per lo sviluppo dei servizi del sito** (le statistiche dei vari servizi del sito non sono centralizzate con conseguente impossibilità di elaborare strategie globali).

Conclusioni

Dall'analisi del caso studio emerge il fatto che i dati o non sono raccolti, o non sono analizzati, o addirittura sono raccolti e gestiti dai fornitori. Tutto ciò apre uno scenario di approfondimento per identificare come **i dati invece potrebbero essere valorizzati per creare valore e permettere alla digitalizzazione di ottenere il suo fine ultimo.** Si tratta di creare soluzioni ICT che guardano all'outcome oltre che all'output ed è questa la vera sfida; in altre parole, l'azione dell'amministrazione deve guardare all'impatto che vuole raggiungere e non al solo all'output realizzato.

In conclusione, la trasformazione digitale nel settore pubblico è di vitale importanza, non solo per rispondere alle crisi come la pandemia di COVID-19, ma anche per migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi pubblici. È fondamentale passare da un approccio di e-government, incentrato sulla digitalizzazione come leva per l'efficienza dei processi, **a un approccio di governo digitale, che vede le tecnologie digitali come parte integrante delle strategie di modernizzazione delle amministrazioni per creare valore pubblico.**

Passando da un'enfasi sull'efficienza a quella verso un governo più aperto, collaborativo e innovativo. Questo cambiamento non solo migliora l'efficienza e la qualità del servizio, ma può anche servire come catalizzatore per la trasformazione e l'innovazione, portando a nuovi modi di fornire servizi e creare valore pubblico. Nel contesto della digitalizzazione dei servizi pubblici, la governance assume quindi un ruolo centrale in quanto consente di gestire in modo efficace i dati e le informazioni raccolte dall'ente e di utilizzarli per migliorare le prestazioni e la qualità dei servizi offerti, promuovendo al contempo la trasparenza e la partecipazione dei cittadini.



Smart City tra progettazione, trasformazione digitale, privacy e tecnologia: casi pratici e metodologia

25 ottobre 2023 ORE 9,30-12,30

BOLOGNA

Museo Patrimonio Industriale

Via della Beverara, 123

Autorevoli relatori approfondiranno temi che impattano in modo significativo sulla Smart City anche attraverso l'illustrazione di casi pratici.

Evento in presenza, riservato a Progettisti, Installatori, System Integrator, Security Manager, IT Manager, Funzionari e/o responsabili UTC della P.A., responsabili della Polizia Locale, Forze di Polizia, DPO/Consulenti Privacy e Professionisti dell'Informazione

Media Partner:

secsolution magazine e secsolution.com

Iscriviti subito per garantirti la partecipazione!

