

Il tema dell'impiego delle tecnologie dell'informazione nella riforma della giustizia

Pisa, 6/11/16

Il tema dell'impiego delle tecnologie dell'informazione sembra avere un ruolo di tutto rilievo nella concezione della riforma del Ministero della Giustizia, sia per la parte dell'organizzazione giudiziaria, sia nella parte dell'esecuzione della pena.

Il Ministro Orlando ha sottolineato, in varie occasioni, quanto siano strategici gli investimenti e i progetti informatici nel sistema Giustizia. Si mostra convinto che da questi investimenti ricaveremo efficienza, trasparenza, e governabilità per tutta l'organizzazione.

Per un Informatico, queste sono tutte buone notizie ed ispirano entusiasmo ed ottimismo. Gli Informatici potrebbero, dunque, sentirsi protagonisti del cambiamento quanto gli altri operatori, e confidare in un futuro che valorizzi la loro funzione nel Ministero.

Il mio è il modesto punto di vista di un lavoratore interno, nel ruolo di specialista informatico. Non ho alcuna pretesa di rappresentare tutta la categoria e non dispongo di altre informazioni che quelle riscontrabili nella documentazione pubblicata sul sito, accessibile a tutti i cittadini. Sono, insomma, uno dei tanti spettatori intelligenti, che si rivolge ad altri spettatori intelligenti, curiosi di conoscere il sistema in tutti i suoi vari aspetti: e dove trovarli, se non tra i lettori di Ristretti Orizzonti?

Dunque, nuovo Regolamento alla mano, mi limiterò a commentare l'evoluzione in atto sotto tre aspetti: il posizionamento dei sistemi informativi nell'organizzazione, l'organizzazione del servizio, la partecipazione della professionalità informatica al processo di rinnovamento.

Primo aspetto: il posizionamento del sistema informativo nell'organizzazione

Con il nuovo Regolamento di organizzazione, viene stabilito che la Direzione Generale per i sistemi informativi automatizzati ha la competenza sulla programmazione, progettazione, sviluppo e gestione dei sistemi informativi automatizzati, di telecomunicazione e fonia per tutti gli uffici del Ministero.

Già la normativa precedentemente vigente, ci aveva fatto sognare un'unica funzione per la gestione del Sistema Informativo, a servizio di tutti i Dipartimenti del Ministero, ma sono stati incontrati dei seri ostacoli, troppi per realizzare effettivamente l'"unicità del comando".

Questa sarà la volta buona: abbiamo un Ministro attento, ponderato, deciso, profondo, energico.

C'è però, adesso, una novità che preoccupa: mentre prima la DGSIA era una Direzione Generale in posizione di staff rispetto al Ministro (e quindi di pari livello rispetto ai Dipartimenti a cui doveva fornire servizio), adesso si trova sotto un preciso Dipartimento: il DOG.

Lo stesso tipo di modifica viene fatta nel Dipartimento dell'amministrazione penitenziaria (DAP): la Direzione per i Sistemi Informativi non si trova più in staff al Capo Dipartimento, come prima, ma è dentro alla Direzione Generale del Personale e Risorse.

Se questo tipo di modifiche organizzative fosse intervenuto in un'azienda di dimensioni paragonabili ad un Ministero, gli osservatori esterni sarebbero stati autorizzati a pensare ad un declassamento, magari per indurre il CIO a dimettersi spontaneamente. È ovvio infatti che, se la gestione del sistema informativo è un servizio rivolto a tutti i rami dell'organizzazione, non può dipendere gerarchicamente da una sola delle Direzioni Generali. Però qui siamo in un Ministero della P.A. italiana, e forse questi semplici principi non valgono.

Da notare che, invece, nel nuovo Dipartimento della Giustizia Minorile e Comunità, i Sistemi Informativi sono ancora collocati in un Ufficio del Capo Dipartimento, forse in attesa che venga completata la relativa organizzazione.

È molto difficile capire, per ora, a quale obiettivo o beneficio possa rispondere questa modifica. Purtroppo, la si può percepire come una contraddizione, tra l'enunciato valore della tecnologia e il suo posizionamento nell'organizzazione.

Secondo aspetto: l'organizzazione del servizio

La DGSIA, nel nuovo assetto, è chiamata a fornire **le linee di indirizzo** per l'impiego del personale informatico, per quanto stabilito dal Decreto Ministeriale del 19/1/16, art.7.

È quanto mai desiderabile che essa trovi un modo efficace per tenerci tutti uniti e compatti. Per citare il grande comico, dovrà rispondere alla domanda: « Scusi, per andare dove dobbiamo andare, per dove dobbiamo andare? ».

Veniamo da un passato in cui la DGSIA, che pure ne aveva la competenza teorica, non ha svolto un efficace ruolo di indirizzo e vigilanza sull'organizzazione generale del personale informatico, o di sorveglianza e di monitoraggio sulle modalità di impiego, o sulle opportunità di formazione del personale informatico di tutti i dipartimenti.

Ad esempio, non ha saputo definire uno standard procedurale per l'acquisizione di beni e servizi informatici condiviso tra i vari Dipartimenti; non veniva chiamata in causa quando si trattava di stabilire i criteri in base ai quali valutare il personale e attribuire avanzamenti di carriera. Nonostante la "trasversalità" della funzione rispetto ai Dipartimenti, l'anzianità di servizio di un Informatico per l'attività svolta in un dipartimento diverso (nello stesso Ministero) viene valutata un quarto del valore attribuito ad ogni anno di servizio.

Mi auguro che la DGSIA riparta *ex novo*, con un desiderio genuino di fare la conoscenza dei suoi collaboratori, sparsi nei vari Dipartimenti: chi sono, dove sono, cosa fanno, con quale stato d'animo lavorano. Data la dispersione creatasi negli anni, bisogna riconoscere la grande sfida che si pone davanti alla DGSIA, e predisporci alla massima collaborazione e flessibilità.

È noto che la tecnologia evolve rapidamente e che, se si vuole essere pronti a trarre beneficio dal fatto che essa costa sempre di meno, occorre tenere aggiornato il personale specialistico.

Ciò si ottiene non solo con la formazione, ma anche con i contatti continui con le varie realtà presenti sul mercato delle tecnologie. Si capisce bene quindi, che se l'organizzazione consente di tenere, ad esempio, ragionieri o cancellieri, amministrativi, magistrati o poliziotti a contatto con i fornitori, invece dei funzionari informatici, a lungo andare il livello di preparazione degli specialisti si depaupera. La professionalità informatica, senza formazione e senza contatti con il mercato, si brucia e va in fumo, nel giro di pochi anni. Potremo lasciarci finalmente alle spalle questa gestione "sotto tono" del personale informatico?

Ogni organizzazione influenza la qualità del Sistema Informativo e viceversa, ossia anche il Sistema Informativo influenza la qualità dell'organizzazione.

Le due cose interagiscono continuamente, e questa interazione fa evolvere la cultura interna in tempi medio-lunghi. Se si vorrà accelerare i processi interni di maturazione, puntando sui benefici che la tecnologia può dare a tutto il sistema, bisognerà agevolare questa osmosi continua.

Il Ministro, ad esempio, si è vantato del fatto che, nei 18 Tavoli tematici degli Stati generali, ha messo insieme operatori ed esperti di varie discipline ed estrazioni compresi, giustamente, gli stessi detenuti.

Non però gli Informatici, dando per scontato che, nell'elaborazione scientifica, normativa e organizzativa del nuovo disegno di carcere, più adeguato all'evoluzione sociale, non avessero nulla da dire. Più che un limite degli Informatici, questo palesa un forte limite culturale interno.

Occorre, insomma, creare nuove condizioni organizzative, affinché la cultura tecnico-scientifica possa confrontarsi e godere di "pari dignità" rispetto a quella giuridico-amministrativa, superando il mito della superiorità della seconda rispetto alla prima, nella Pubblica Amministrazione. Solo questo consentirà l'ascolto reciproco, e dissolverà i pregiudizi e i tappi di bottiglia, che impediscono di concepire, e poi realizzare, nuovi processi operativi di lavoro.

Persistendo nell'esclusione degli Informatici dal processo decisionale, mi chiedo da quale buco, fessura o spiraglio, l'Italia digitale, con i nuovi diritti digitali, potrà entrare in modo uniforme in tutti gli uffici del Ministero della Giustizia, centrali e periferici, fino nelle celle delle nostre galere. Confido che questi miei dubbi possano trovare una risposta, presto, nel preannunciato documento sulle linee di indirizzo per l'impiego del personale informatico.

Terzo aspetto: la partecipazione del personale informatico al rinnovamento

Nei progetti su cui il Ministro punta tanta aspettativa, chi è chiamato a controllare che tutto venga fatto a regola d'arte, sia esso prodotto internamente o esternamente?

Assisteremo ancora a piccoli o grandi investimenti, che poi hanno prodotto poco o nulla di innovativo nell'organizzazione quotidiana del lavoro?

L'opinione pubblica riceve, alternativamente, le espressioni di soddisfazione dei sottosegretari, che raccontano di grandi miglioramenti dovuti alla tecnologia, e quelle angosciate degli avvocati, che descrivono ancora scene da girone dantesco nei corridoi dei palazzi della giustizia; o quelle dei sindacati, che parlano di un sistema sul rischio del collasso e di una riorganizzazione confusa e disordinata. Un proverbio toscano recita "L'ordine è pane, e il disordine è fame", dunque sarebbe saggio preoccuparsi di questa discrepanza di immagine.

Ogni riforma dovrebbe essere supportata da una revisione operativa dei processi di servizio interni. In ognuno dei quattro dipartimenti, gli analisti dovrebbero essere impegnati a pieno ritmo, e non per produrre software artigianale di corto respiro, ma per garantire la fattibilità delle trasformazioni in atto, e per progettare e realizzare percorsi di "*change management*" realistici, insieme agli altri responsabili dei vari settori: dall'amministrativo alla prassi giuridica, allo svolgimento della pena, comprendendo i rapporti con il Volontariato e con la Vittima. Invece veniamo invitati ad aspettare, restando delusi e impotenti, di fronte al disinteresse e all'atteggiamento di sufficienza che l'alta dirigenza riserva alla materia.

Conviene, forse, precisare che la funzione Sistemi Informativi deve occuparsi dei bisogni informativi specifici dell'organizzazione. Deve saper tradurre i bisogni, in proposte di flussi informativi plausibili, su cui possano convergere gli interessi di tutti gli attori, interni ed esterni, dei processi funzionali istituzionali.

Finora, accedere alle informazioni e approfondire la conoscenza dei progetti in corso è stato troppo difficoltoso: troppa nebbia, troppo mistero, su un argomento, l'informatica, che invece per svilupparsi ha bisogno di metodologie, di analisi, di condivisione, di standardizzazione, di misure, di trasparenza amministrativa, di un chiaro chi-fa-cosa.

È ovvio che, senza conoscenza, non può esserci partecipazione utile da parte del personale.

In conclusione, anche se l'iter politico-parlamentare della riforma subirà qualche ritardo, non dimentichiamo che alcune cose possono essere attuate senza aspettare i decreti, ma semplicemente utilizzando la via amministrativa.

Alcune cose possono essere fatte addirittura a costo zero, basta la volontà politica di fare la svolta. Anzi, sarebbero necessarie, per produrre il cambiamento culturale e dare così le gambe alla riforma in arrivo, e per farci vivere con entusiasmo ed orgoglio il momento della trasformazione.

Io ne ho suggerito due, che richiedono coraggio e chiarezza di idee: pari dignità a tutte le professionalità e maggiore trasparenza organizzativa.

La prima è riconoscere parità a tutte le discipline, nel processo decisionale. Si può fare a costo zero, e sarebbe quella fresca ventata di novità, che neppure il ministro-ingegnere introdusse a suo tempo!

La seconda è, in attesa degli annunciati concorsi per il rafforzamento degli organici, affrontare una ottimizzazione delle risorse, anche nel campo dell'impiego del personale. Ripartiamo al più presto

con la corrispondenza tra piante organiche, competenze, figure professionali e trasparenza organizzativa, riordinando la babele degli incarichi *ad personam*, al centro come in periferia, con fermezza e con equità.

Il Ministro è consapevole del problema, e metterci mano è una questione di credibilità istituzionale.

Fiorella Ragni

Funzionario Informatico (in servizio presso UEPE Pisa)
