

La cultura del cambiamento.

Esperienze di *governance* dell'innovazione ICT nella P.A. e di gestione operativa ICT in una grande Municipalità

L'introduzione in Italia dei servizi di e-government, in linea con i principi dettati dalla Comunità Europea, ha prodotto una forte discontinuità iniziale sul fronte tecnologico e normativo con grandi impatti sulle Amministrazioni. Oggi è possibile analizzare le ricadute e gli effetti guardando il livello dei servizi forniti a cittadini ed imprese ed auspicare l'individuazione di un percorso omogeneo per tutta la P.A. per superare le attuali criticità facendo tesoro delle esperienze maturate. Il Codice dell'Amministrazione Digitale ed in particolare il Sistema Pubblico di Connettività sono parte delle discontinuità introdotte che hanno avuto un impatto decrescente partendo dalle Amministrazioni Centrali e proseguendo con Regioni ed Enti Locali. Si è evidenziato che la gestione del cambiamento ha riflessi specifici correlati ai differenti livelli organizzativi della P.A. soprattutto nella fase di consolidamento dei benefici prodotti, ma i cittadini e le imprese si aspettano un'unica fonte di servizi: la Pubblica Amministrazione. Innovazione ICT, in particolare nella P.A., e competitività del territorio sono un binomio inscindibile nel terzo millennio nel quale si assiste ad un impiego pervasivo e capillare dei nuovi sistemi di comunicazione in ogni parte del pianeta.