



PUBBLICA AMMINISTRAZIONE: TRA LAVORO E TECNOLOGIA?

Riflessioni sul tema del Festival dell'Economia 2018

Il Festival dell'Economia 2018 propone un argomento molto caro alle Organizzazioni Sindacali "Lavoro e Tecnologia". La questione parte da lontano, da quando la "rivoluzione industriale" ha trasformato il lavoro manuale in lavoro automatizzato.

Nel mondo del lavoro pubblico, però la tecnologia ha un impatto diverso che in altre attività, perché l'Ente pubblico, e, di conseguenza, i suoi dipendenti, "offrono" servizi ai cittadini ad "alta concentrazione umana".

Ciò significa che mentre per un'Azienda del settore industriale lo sviluppo tecnologico può portare a licenziare del personale storico per reinvestire su meno personale, più giovane e più formato, nella pubblica amministrazione lo sviluppo tecnologico porta ad un cambiamento nell'erogazione dei servizi ed a una formazione continua del personale dedicato.

I servizi ai cittadini, infatti, non sono semplicemente misurabili in numero di prestazioni, ma in efficienza ed efficacia di tali prestazioni, nella preparazione delle persone che negli Uffici pubblici lavorano, e nella velocità che la Pubblica Amministrazione ha (o non ha) nel rispondere alle esigenze dei cittadini anche in momenti delicati della loro vita sociali.

Non semplicemente elaborazione di documenti burocratici, ma accompagnamento nell'intricato mondo dell'apparato amministrativo.

Non parliamo poi di tutta quella parte della Pubblica Amministrazione che eroga servizi alle persone sia nelle strutture ospedaliere che nell'assistenza, servizi in cui l'apporto della Tecnologia è fondamentale per l'espletamento dell'attività; nei servizi ad alta specializzazione ospedalieri, ma anche nelle attività giornaliere di cura delle APSP, in cui l'uso di strumentazione sempre più affinata porta ad un servizio migliore, e più sicuro, per le persone ricoverate, ma anche indispensabile per gli operatori degli Enti.

Nella pubblica amministrazione la tecnologia integra l'attività delle persone e non sostituisce, perché, ad oggi, è impossibile sostituire quella attività relazionale che solo le persone possono instaurare.

Una tecnologia utile, a sostegno di servizi sempre migliori, più efficienti e vicini al cittadino, a sostegno degli operatori del settore ed a integrazione dell'attività.

Questa deve essere la sfida della Pubblica Amministrazione trentina, e delle Organizzazioni sindacali che rappresentano i lavoratori, un modo nuovo di fare sistema, di pensare i servizi e di erogarli. Investire sui lavoratori e sulla loro motivazione, valorizzare le attività semplificandole, agire sulla burocrazia inutile; valorizzare il territorio semplificando la comunicazione con il "centro" attraverso una vera banca dati condivisa. Una formazione omogenea e costante, che risponda efficacemente al mondo che cambia, a sostegno dei lavoratori e per valorizzarne le competenze; nuovi servizi nell'ambito socio-sanitario, che investa nelle capacità di chi opera nel settore da tanto tempo ma non ce la fa più a sostenere i ritmi di reparto. Investire nei giovani, aprendo a nuovi concorsi, ma dando loro la possibilità di conoscere chi li ha preceduti e di lavorarci insieme.

La sfida della tecnologia nella Pubblica amministrazione è riconoscere che si può fare meglio e con strumenti diversi, e farlo.

Marcella Tomasi
Segretaria UIL FPL Enti Locali