



Costruire l'Amministrazione Digitale



Alessandra Poggiani

COSTRUIRE L'AMMINISTRAZIONE DIGITALE

Carta della cittadinanza digitale e servizi digitali

Alessandra Poggiani

Digitalizzazione della PA: Normative di riferimento



PRIORITARIAMENTE IN DIGITALE



Implica che i servizi siano erogati principalmente in modalità digitale.

Tale approccio permette di raggiungere due risultati: favorire la diffusione di competenze informatiche presso la cittadinanza; dare impulso alla modernizzazione della Pubblica amministrazione attraverso la reingegnerizzazione dei propri processi interni.

Riforma Madia «Digital First» LEGGE 7 agosto 2015, n. 124 - Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle PA

OBBLIGO DI FORMARE IL DOCUMENTO IN DIGITALE



Art. 40 del CAD – oggetto di revisione ad opera del D.Lgs. 179/2016, il quale prevede, al comma 1, che: «**Le pubbliche amministrazioni formano gli originali dei propri documenti, inclusi quelli inerenti ad albi, elenchi e pubblici registri, con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le regole tecniche di cui all'articolo 71**».

Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)
D.lgs. 7/3/2005, n. 82 (aggiornato al d.lgs. 26/8/2016, n. 179)

UNA VOLTA SOLA



Principio per il quale **le PA devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite**. Sono poi le PA a condividere tali dati tra i propri uffici, in modo da non caricare cittadini e imprese di gravami aggiuntivi. A livello europeo, il Once only principle è elemento portante della priorità Administrative Burden Reduction (ABR), cruciale per raggiungere l'obiettivo di un Governo Efficiente ed Efficace, fissato come prioritario nell'EU eGovernment Action Plan 2016 - 2020.

Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione Direttiva Europea
Piano di azione per l'E-government 2016-2020
n.179 2016

L'esigenza

Il Cambiamento Digitale - DESI 2018

Il Digital Economy and Society Index (DESI) è un indicatore utilizzato dalla Commissione Europea che misura il livello di attuazione dell'Agenda Digitale di tutti gli Stati membri. L'Italia si posiziona al 26° posto in Europa, migliorando in maniera lenta e progressiva sui diversi fronti da rinnovare digitalmente.



I dettagli più significativi per il calcolo della prestazione italiana sul DESI sono:



Connettività: vi è un significativo incremento della copertura in rete NGA, passata dal 72% all'87% delle famiglie, superando così anche la media europea (80%). Le percentuali di utilizzo della banda larga mobile si identificano in 86 abbonamenti ogni 100 persone.



Uso di Internet: sono stati registrati lievi aumenti nello shopping online, nell'utilizzo di eBanking e social network se pur ad un ritmo ridotto rispetto alla media europea.



Servizi pubblici digitali: La disponibilità di servizi di eGovernment è al di sopra della media europea. La performance peggiore è però relativa agli utenti eGovernment, che vede l'Italia tra gli ultimi paesi in Europa in usabilità dei servizi pubblici digitali.

Il ritardo italiano

Utilizzo di Servizi Pubblici Digitali: un confronto

Il **DESI** (Digital Economy and Society Index) è l'indice elaborato dalla Commissione Europea per valutare lo stato di avanzamento degli Stati membri dell'UE verso un'economia e una società digitali.



Digitalizzazione e Riforma della PA

Art. 1 Carta della cittadinanza digitale

1. Al fine di garantire ai cittadini e alle imprese, anche attraverso l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, il diritto di accedere a tutti i dati, i documenti e i servizi di loro interesse in modalita' digitale, nonche' al fine di garantire la semplificazione nell'accesso ai servizi alla persona, riducendo la necessita' dell'accesso fisico agli uffici pubblici, il Governo e' delegato ad adottare, entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, con invarianza delle risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili a legislazione vigente, uno o piu' decreti legislativi volti a modificare e integrare, anche disponendone la delegificazione, il codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, di seguito denominato «CAD», nel rispetto dei seguenti principi e criteri direttivi: a) individuare strumenti per definire il livello minimo di sicurezza, qualita', fruibilita', accessibilita' e tempestivita' dei servizi on line delle amministrazioni pubbliche; prevedere, a tal fine, speciali regimi sanzionatori e premiali per le amministrazioni stesse;

IL MODELLO STRATEGICO



Il piano triennale per l'informatica nella PA

Dalla strategia al Modello ICT per la PA
modello di riferimento per standardizzare componenti e processi

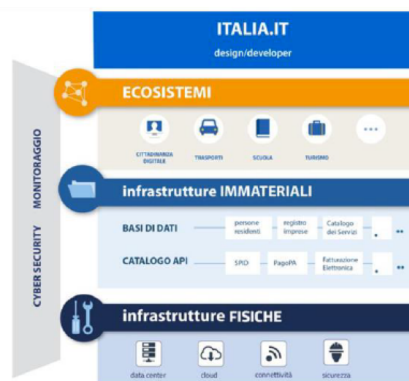
2014- 2015

La **strategia**
approvata dal
Governo
4,6 miliardi di euro



2016

Il **Modello strategico** di
trasformazione digitale della
PA



2017

Il **Piano Triennale** definisce gli
obiettivi da raggiungere



GLI ELEMENTI DEL PERCORSO

Dall'Agenda digitale al Piano Triennale

Strategia per la crescita digitale

Rappresenta l'**Agenda Digitale** approvata dal governo e Commissione Europea

Modello strategico ICT per la PA

Individua gli **elementi tecnici abilitanti** per realizzare l'Agenda Digitale

Piano Triennale

Declina **azioni e obiettivi** da raggiungere per ogni elemento del modello strategico

Programmazione Nazionale

Stabilisce le azioni da compiere per **realizzare gli obiettivi** del Modello strategico

CHE COS'E' IL PIANO TRIENNALE



Il Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2017-2019 è un documento di indirizzo strategico ed economico destinato a tutta la PA che ha l'obiettivo di:

- **indirizzare gli investimenti in ICT del settore pubblico**
- **definire le linee operative di sviluppo dell'informatica pubblica**
- **declinare il modello strategico di evoluzione del sistema informativo della PA**
- **definire una governance che guidi l'utilizzo di fondi per l'Agenda Digitale**
- **Individuare i risparmi previsti nella spesa corrente così come definito dalla Legge di Stabilità 2016**

pianotriennale-ict.italia.it

OBIETTIVI STRATEGICI PER AMBITO



ECOSISTEMI

- Realizzare servizi che semplifichino l'interazione dei cittadini con la PA, attraverso un modello di interoperabilità condiviso.
- Definire regole e standard tecnici e organizzativi replicabili.



SICUREZZA

- Definire profili di sicurezza standard
- Individuare le «infrastrutture critiche».
- Agevolare l'adozione della Misure minime di sicurezza da parte di tutte le PA.
- Ampliare la constituency del CERT-PA.



infrastrutture IMMATERIALI

- Completare realizzazione delle Piattaforme abilitanti e favorirne l'adozione delle PA.
- Aggiornare le Piattaforme abilitanti esistenti implementando nuove funzionalità; progettarne di nuove.



infrastrutture FISICHE

- Razionalizzare i Data Center esistenti.
- Realizzare ambiente Cloud della PA, secondo elevati standard di sicurezza.
- Individuare risparmi di spesa derivanti dal consolidamento dei data center, e dalla migrazione dei servizi verso il Cloud.

OBIETTIVI STRATEGICI NAZIONALI E LOCALI



LIVELLO NAZIONALE

- Definire la trasformazione digitale della PA declinando un modello condiviso di gestione e utilizzo ICT.
- Creare regole di interoperabilità, usabilità, standard e ontologie per le infrastrutture immateriali e fisiche.
- Creare il modello di cooperazione fra ecosistemi e piattaforme abilitanti.



LIVELLO LOCALE

- Accompagnare le PA locali nella realizzazione di servizi digitali.
- Integrare soluzioni «plug and play» per implementare le infrastrutture immateriali nazionali.
- Creare servizi digitali organizzati in ecosistemi secondo bisogni di cittadini e imprese.



PRIVATI E IMPRESE

- Coinvolgere i soggetti privati nello sviluppo di servizi integrati ed interoperabili.
- Incentivare il rapporto con il mercato creando un ponte tra pubblico e privato.

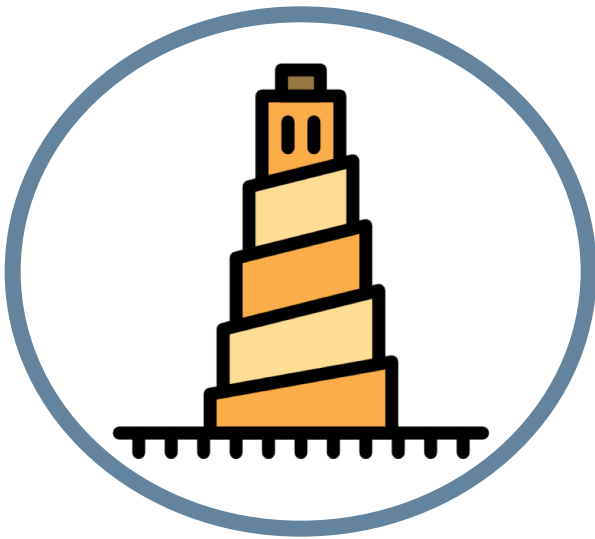


UN CONTESTO FRAMMENTATO

L'utente ha a disposizione una molteplicità di punti di accesso ai servizi della PA spesso indipendenti l'uno dall'altro e che finiscono per chiedere molteplici volte le medesime informazioni.

L'INTEROPERABILITA' DIVENTA UN MUST

DA SOLISTI A ORCHESTRA



Il Piano Triennale prevede di razionalizzare un contesto come quello della PA italiana che è diventato nel corso degli anni una vera e propria Torre di Babele. Da solisti, in alcuni casi di eccellenza, bisogna passare ad un approccio sistemico e di integrazione, da solisti d'eccezione a orchestra, attraverso regole comuni che tutta la PA deve osservare. Diventa fondamentale parlare il medesimo linguaggio.

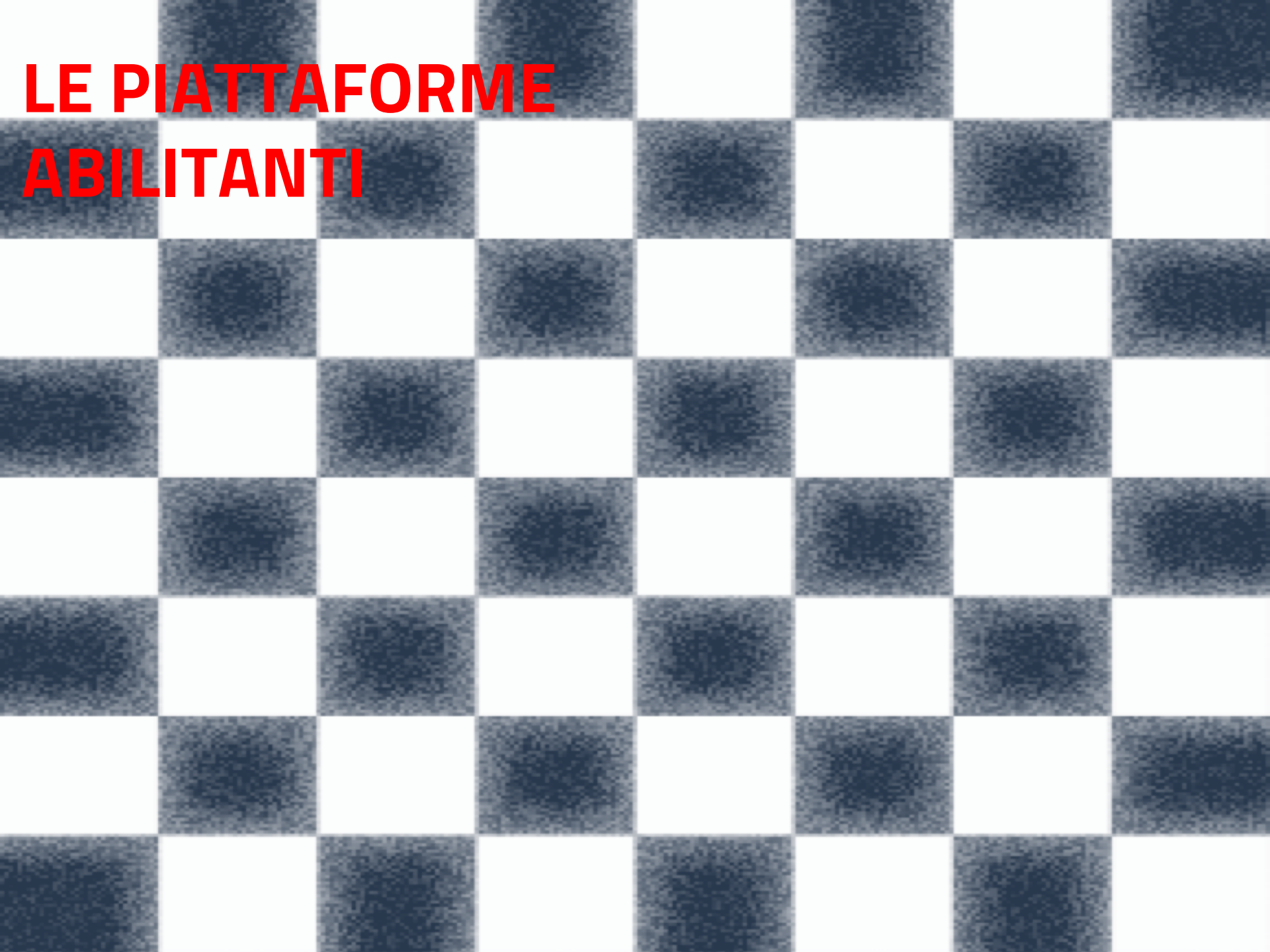
CHE COSA SIGNIFICA TUTTO QUESTO?

SWITCH OFF



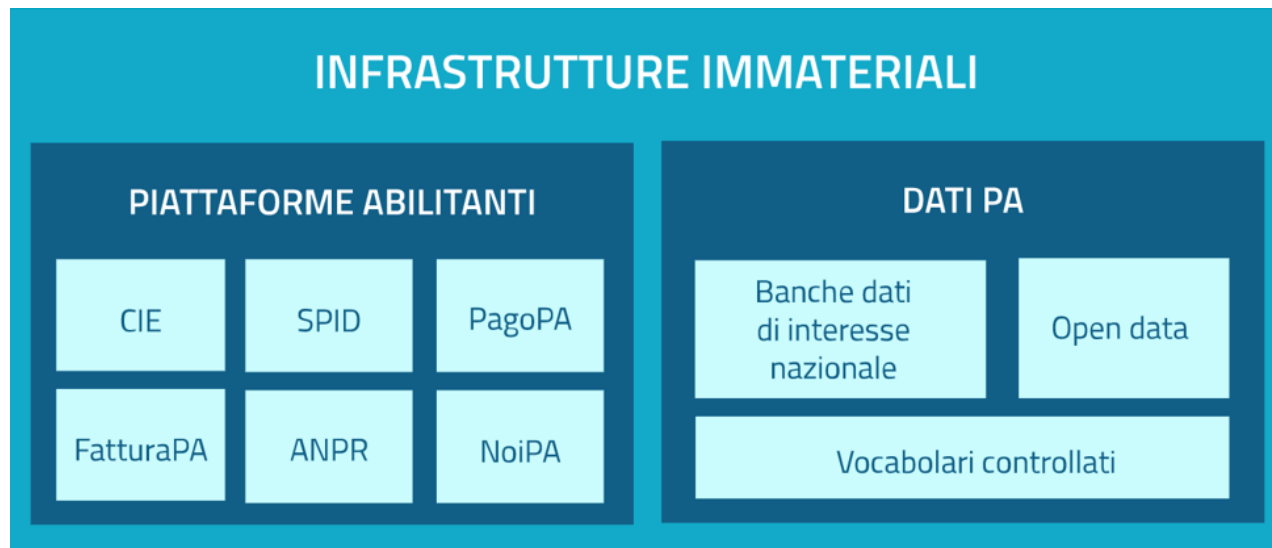
Abolizione, nei rapporti tra PA con il cittadino, di ogni interazione fisica e cartacea. La dematerializzazione dei rapporti con la PA rappresenta lo strumento principe per realizzare la semplificazione dell'agire amministrativo, la riduzione dei costi, l'efficienza e l'efficacia amministrativa, il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

LE PIATTAFORME ABILITANTI



CHE COSA SONO LE PIATTAFORME ABILITANTI

Le piattaforme abilitanti sono soluzioni che offrono funzionalità fondamentali, trasversali e riusabili nei singoli progetti, uniformandone le modalità di erogazione.





LE PIATTAFORME ABILITANTI GIA' ATTIVE

LA CARTA D'IDENTITA' ELETTRONICA

Documento di identità munito di elementi per l'identificazione fisica del titolare, rilasciato su supporto informatico dalle amministrazioni comunali, con la prevalente finalità di dimostrare l'identità del suo titolare





LE PIATTAFORME ABILITANTI GIA' ATTIVE



spid

Sistema Pubblico
di Identità Digitale

SPID

Il Sistema Pubblico di Identità Digitale, è la soluzione che permette di accedere a tutti i servizi online della Pubblica Amministrazione con un'unica Identità Digitale utilizzabile. Oggi le nostre credenziali digitali sono diverse per ogni servizio a cui accediamo e una drastica riduzione del loro numero porta ad una semplificazione della vita del cittadino e a una maggiore sicurezza



LE PIATTAFORME ABILITANTI GIA' ATTIVE

PAGO PA

Sistema che interconnette tutti i prestatori di servizi a pagamento alle pubbliche amministrazioni e consente al cittadino di effettuare il pagamento scegliendo lo strumento e l'ente preferito





LE PIATTAFORME ABILITANTI GIA' ATTIVE

FATTURAZIONE ELETTRONICA

Gestisce la fatturazione passiva della PA e consente alle amministrazioni di ottimizzare i processi interni integrando la fattura elettronica nei processi contabili e consentendo l'automazione del ciclo dell'ordine



FATTURAZIONE
ELETTRONICA **PA**



LE PIATTAFORME ABILITANTI GIA' ATTIVE

ANPR

Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente: l'anagrafe centrale di tutti i cittadini e i residenti in Italia. Essa contiene i dati anagrafici, gli indirizzi di residenza e domicilio (fisico e digitale) e rappresenta l'archivio di riferimento delle persone fisiche per tutti gli altri sistemi nazionali (migrazione da anagrafi locali ad anagrafe centrale in corso)





LE PIATTAFORME ABILITANTI GIA' ATTIVE

NOIPA

Evoluzione dell'attuale sistema di gestione del personale che eroga servizi stipendiali alle PA, a cui saranno aggiunte funzionalità per la gestione delle componenti non economiche del personale, anche a supporto della recente riforma della PA (Legge 124/2015 recante «Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche»)





LE PIATTAFORME ABILITANTI GIA' ATTIVE

SIOPE+

Evoluzione del sistema SIOPE (utile alla gestione dei flussi di cassa) finalizzato a garantire l'analisi e la valutazione della spesa, il monitoraggio e il controllo dei conti pubblici e a favorire l'attuazione del federalismo fiscale, attraverso attività di armonizzazione e standardizzazione di schemi e flussi dati





LE PIATTAFORME ABILITANTI IN FASE DI PROGETTAZIONE

COMPRO PA

Sistema nazionale di *e-procurement* che interconnette, in modalità interoperabile, tutti gli attori del processo di *e-procurement* garantendo la gestione, la digitalizzazione e il governo dell'intero ciclo di vita degli appalti pubblici nel rispetto delle disposizioni del Codice degli appalti e delle direttive europee



Io.Italia.it – nel futuro un unico punto di accesso

Team per la Trasformazione Digitale + AgID

io, il progetto per sviluppare l'app dei servizi pubblici

Nell'estate 2018 inizieranno i primi test con i cittadini di alcuni territori e con alcuni enti centrali e locali. Tieniti aggiornato!

REGIONE

ticket

prescrizioni

esenzioni

BENEFICI PER IL CITTADINO

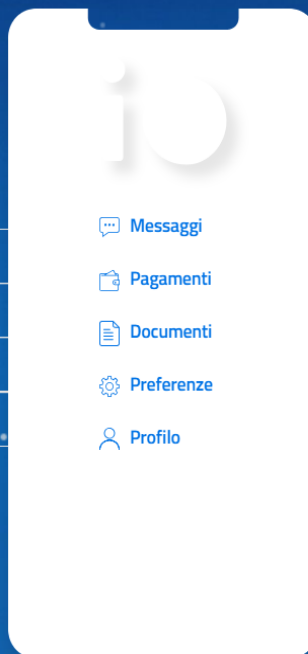
- I messaggi della Pubblica Amministrazione direttamente nel tuo telefono.
- I pagamenti verso lo stato attraverso uno strumento semplice, sicuro e digitale.
- I documenti sempre a disposizione nella tua tasca.
- Le tue preferenze impostate una unica volta.
- Identità digitale e privacy sempre sotto controllo.

avvisi

rimborsi

F24

AGENZIA
DELLE
ENTRATE



COMUNE

certificati anagrafici

tari

mensa scolastica

multe

BENEFICI PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

- Diminuzione del carico di lavoro presso gli sportelli grazie alla possibilità di fruire dei servizi dal portale.
- Aumento dell'utilizzo del digitale da parte dei cittadini e diffusione di competenze informatiche tra la popolazione.
- Migliore capacità di riconoscere i meriti all'interno dell'Amministrazione.

bollo auto

certificati di proprietà

ACI

Io.Italia.it – nel futuro un unico punto di accesso

Tutti i **messaggi** dalla
Pubblica
Amministrazione, nel
tuo telefono.



Ricevi **messaggi**, avvisi, comunicazioni, da **qualunque ente pubblico**, tutto dentro un'unica app.

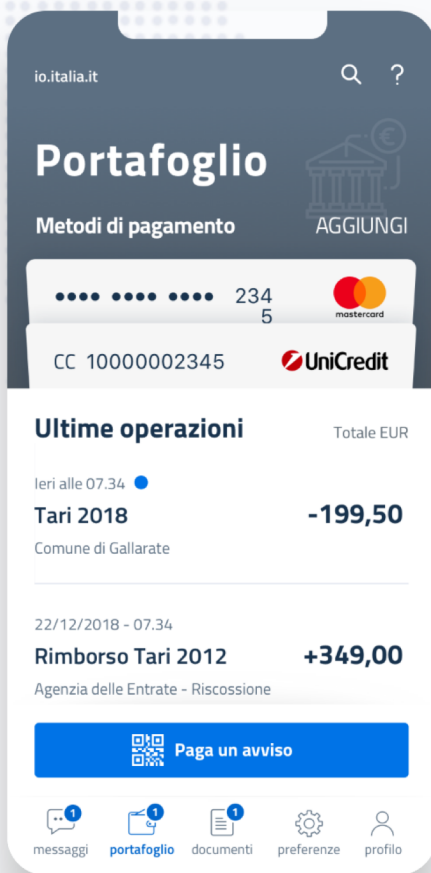
Puoi ricevere gli aggiornamenti via mail, dentro la app, o grazie alle **notifiche push** del telefono. E sei tu a deciderlo, per ogni servizio.

Resta sempre aggiornato sulle scadenze e **aggiungi un promemoria** direttamente sul calendario personale.

Completa il pagamento di servizi o tributi direttamente dal messaggio, senza lasciare l'app.

Io.Italia.it – nel futuro un unico punto di accesso

Tutti i **pagamenti** verso lo Stato attraverso uno strumento semplice, sicuro e digitale.



Paga **tutti gli enti** della pubblica amministrazione attraverso PagoPA.

Associa le tue carte di credito ed i tuoi conti correnti, oppure **Paypal** o **Satispay**, e usali tutte le volte che vuoi.

Paga gli avvisi cartacei direttamente dall'app usando il QR code.

Porta sempre con te lo **storico delle tue operazioni** e le relative ricevute di pagamento.

Evita interessi e sanzioni: sarai sempre sicuro di pagare solo quanto effettivamente dovuto.

Io.Italia.it – nel futuro un unico punto di accesso

Tutti i documenti che cerchi, sempre a disposizione nella tua tasca.



Documenti, ricevute, certificati inviati direttamente nel tuo smartphone.

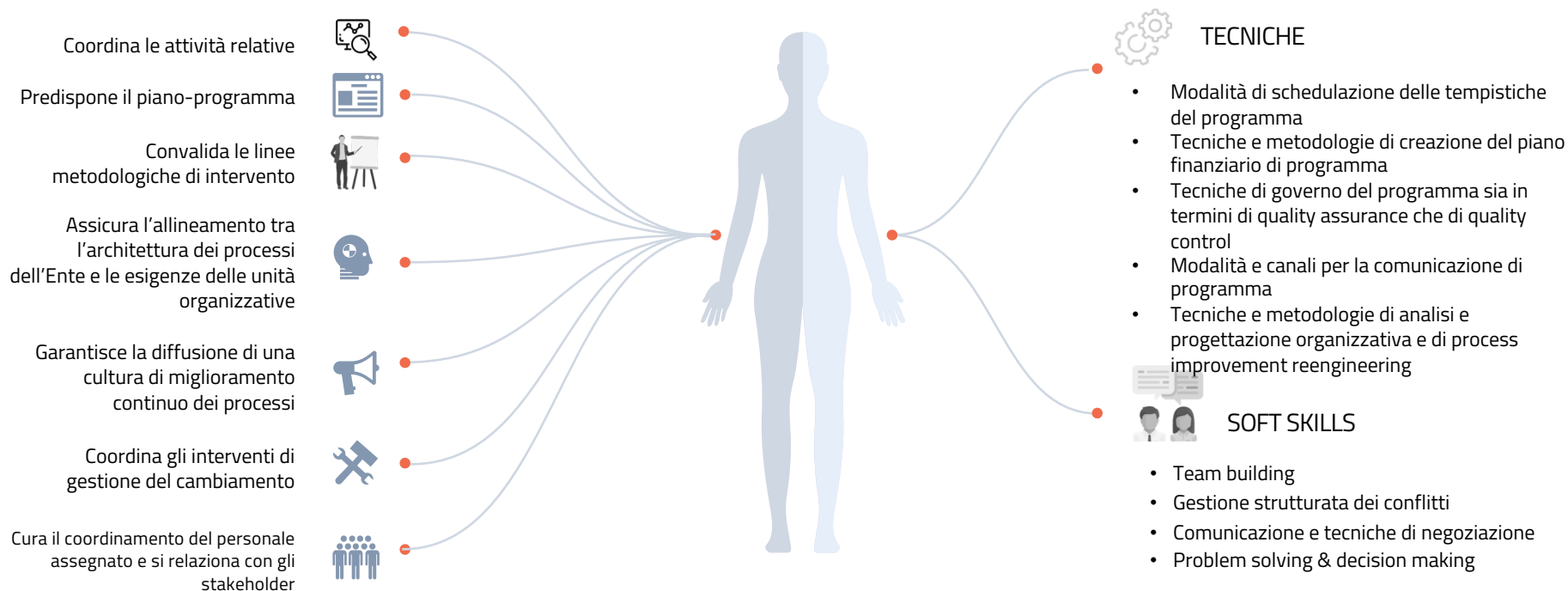
Condividi immediatamente il documento con la persona o l'ufficio che preferisci.

Richiedi certificati ed altri documenti, direttamente dall'app.

Anteprima e ricerca avanzata, per non perdere tempo a cercare il documento.

Il Ruolo del Responsabile della Transizione Digitale

Il Responsabile per la Transizione al Digitale è il protagonista dell'attuazione della digitalizzazione nella PA



***PRIMUM* PROCESSI E PERSONE**

***DEINDE* TECNOLOGIA**



Transizione dell'organizzazione

- Non sempre è chiaro che cosa vuol dire “davvero” digitalizzare:
- **Digitale non è sinonimo di “tecnologia”.**
- Digitalizzare significa prima di tutto definire nuovi sistemi, servizi, nuovi modelli organizzativi e nuovi processi, che sfruttano pienamente le tecnologie disponibili.

**DIGITALE =
SEMPLIFICAZIONE E
INTERAZIONE**



**PER LA PA: CENTRATA SU
CITTADINO/UTENZA**

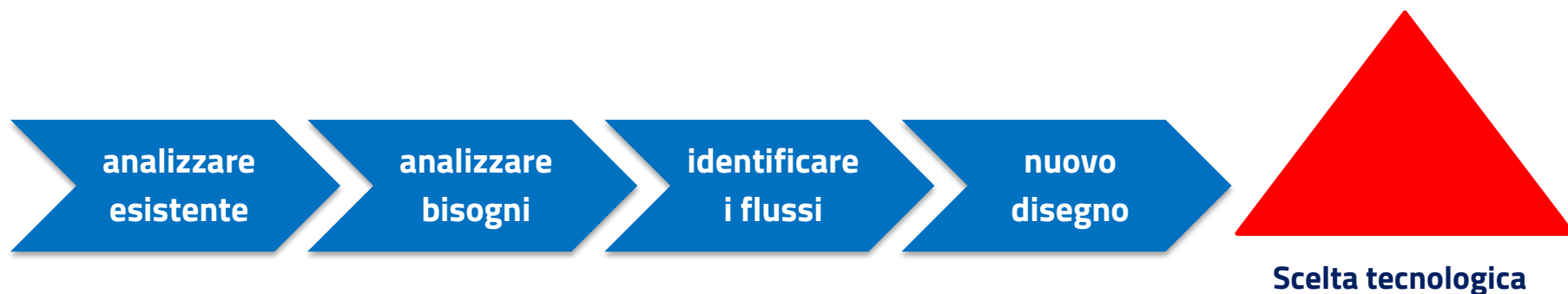
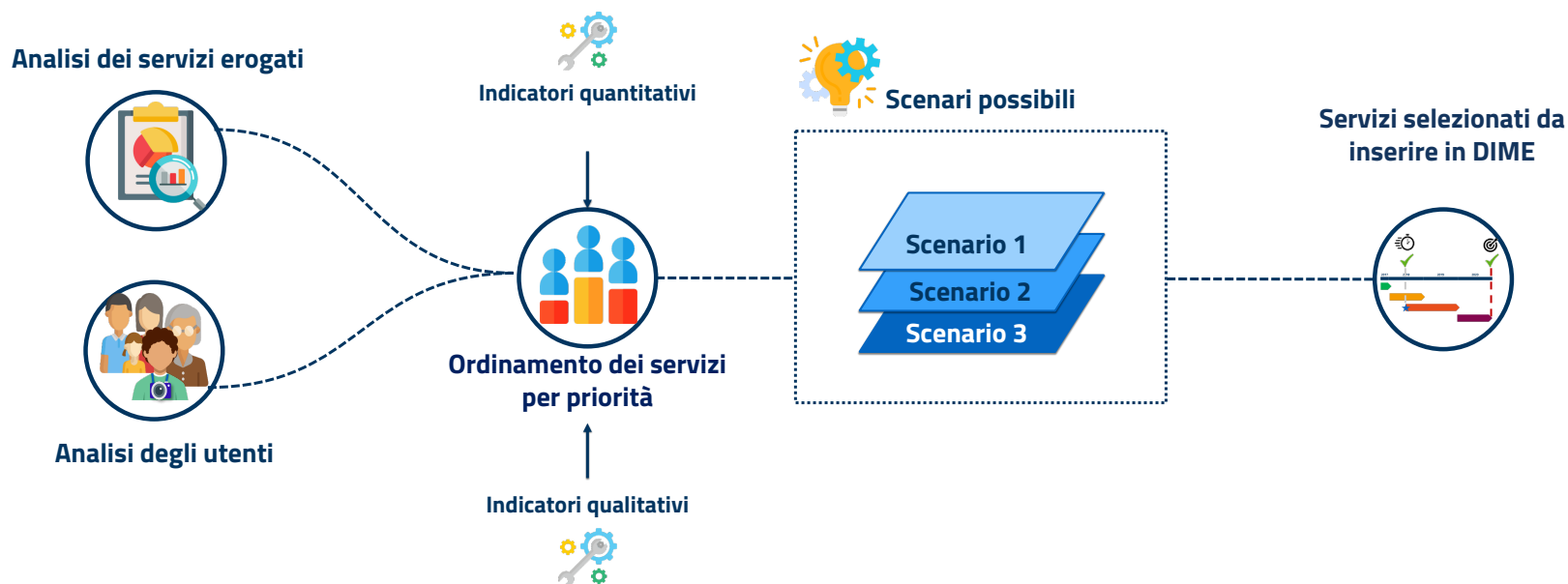




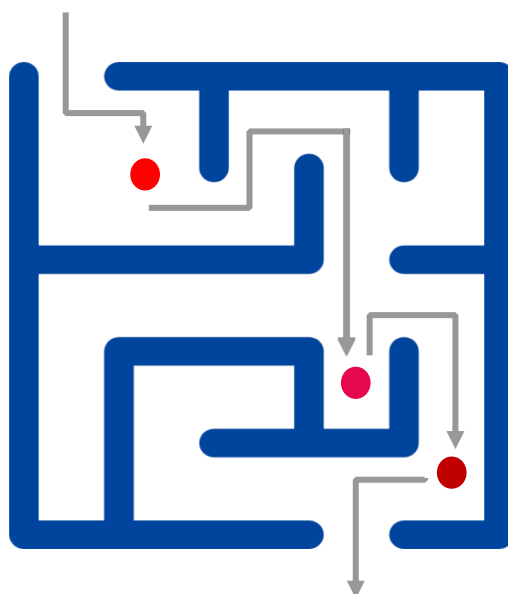
Il servizio non è solo il prodotto "finale" (pagamento tributo, certificato, rilascio autorizzazione, ecc) ma l'intera gamma di interazioni fra chi fornisce il servizio e l'utilizzatore del servizio.

Il servizio ha sempre dietro un processo

PER DIGITALIZZARE I SERVIZI BISOGNA RENDERE «DIGITAL FRIENDLY» I PROCESSI



PER AUMENTARE L'UTILIZZO DEI SERVIZI BISOGNA CONCENTRARSI SULL'ESPERIENZA UTENTE



Esito della sua esperienza



Le analisi effettuate fanno emergere un grado di soddisfazione sufficiente rispetto all'erogazione dei servizi erogati dall'Amministrazione e dalle Aziende Comunali il problema riguarda principalmente le **modalità di accesso** agli stessi.

L'**analisi dei punti di contatto** ha consentito di evidenziare le seguenti considerazioni

L'utente ha difficoltà a comprendere chi fa che cosa.

Si generano dispersività e inefficienze derivanti dall'attivazione di più canali.

Spesso gli utenti sono esposti a risposte diverse dallo stesso ente generando sfiducia sulla validità delle informazioni.



Soluzione:

La città deve presentarsi come un sistema unico

Venezia città digitale

a misura di cittadini e imprese

VENIS

CITTA' DI
VENEZIA



Il contesto della Città di Venezia e l'ascolto dell'utenza



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Soggetto attuatore

VENIS

venezia informatica e sistemi

Contesto di riferimento

La Città di Venezia si sta dotando di un sistema integrato in grado di conoscere meglio le abitudini degli utenti per offrire servizi sempre più adatti alle loro esigenze.

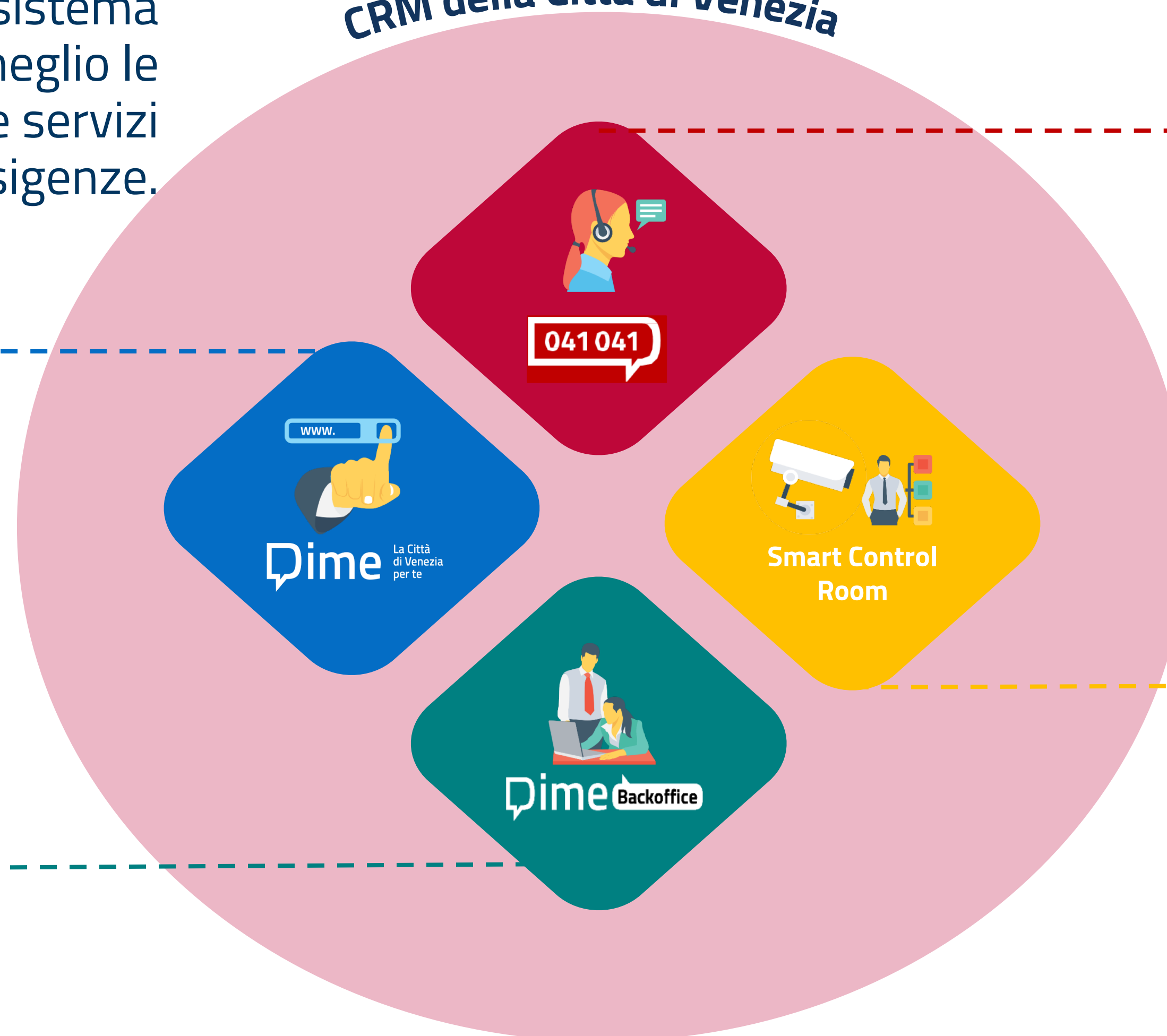
Touchpoint Digitale

DiMe costituisce il punto unico di accesso attraverso il quale l'utente ha la possibilità di fruire in autonomia dei servizi digitali del Comune di Venezia e delle aziende comunali.

Sistema di BackOffice

DiMe BackOffice è lo strumento che garantisce la presa in carico delle richieste degli utenti e il fatto che ricevano sempre un riscontro da parte degli uffici specializzati.

CRM della Città di Venezia



Contact Center

Il Contact Center Unico 041041 consente di erogare servizi dispositivi e informativi agli utenti e di attivare eventualmente gli uffici in caso di richieste complesse. E' coordinato dall'organo di rete.

Big data e presidio del territorio

I dati provenienti dai sistemi da sensori e reti di videosorveglianza confluisce in un'unica piattaforma che raccoglie dati relativi ai flussi perdonali, al traffico acqueo e al territorio.

Approccio strategico

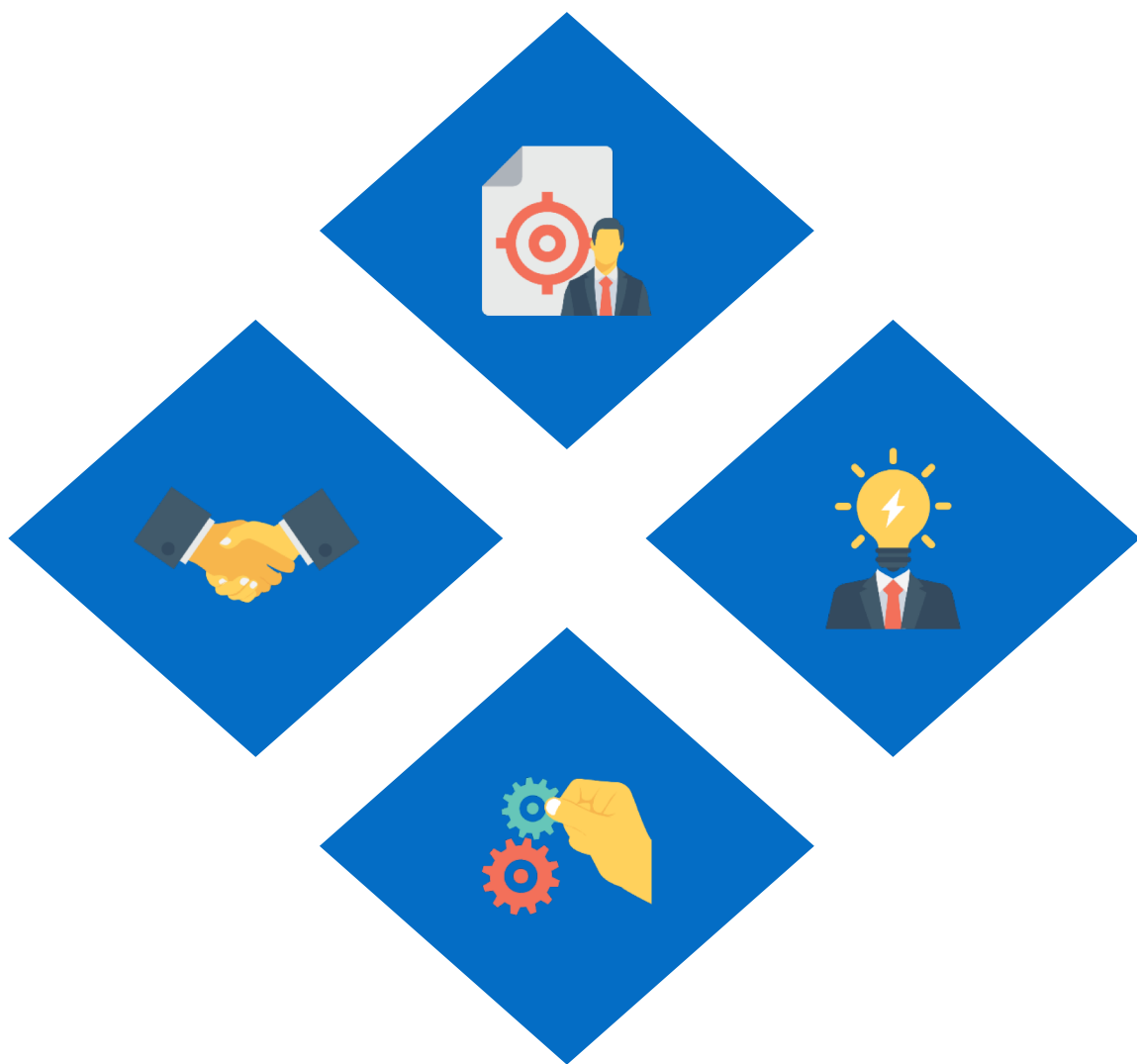
APPROCCIO STRATEGICO

ONCE ONLY

DiMe è la piattaforma metropolitana dei servizi, un sistema di gestione delle relazioni con gli utenti multicanale e multiplatforma

PARTECIPAZIONE

Costruzione di una piattaforma co-progettata con gli utenti all'insegna dell'adozione dei servizi digitali e del miglioramento continuo



TRASFORMAZIONE DIGITALE

La trasformazione digitale non significa fare una trasposizione del servizio esistente in digitale, ma cambiare il modello organizzativo e reingegnerizzando i processi

COOPERAZIONE APPLICATIVA

Costruzione di una piattaforma capace integrata e rafforzare la diffusione delle piattaforme abilitanti e delle progettualità attive a livello nazionale e europeo

L'approccio di DiMe è contribuire alla costruzione di una PA che chieda gli stessi dati agli utenti una volta sola e che sia integrata nel sistema Paese con tutte le altre PAL e con i servizi pubblici in generale.



Che cos'è

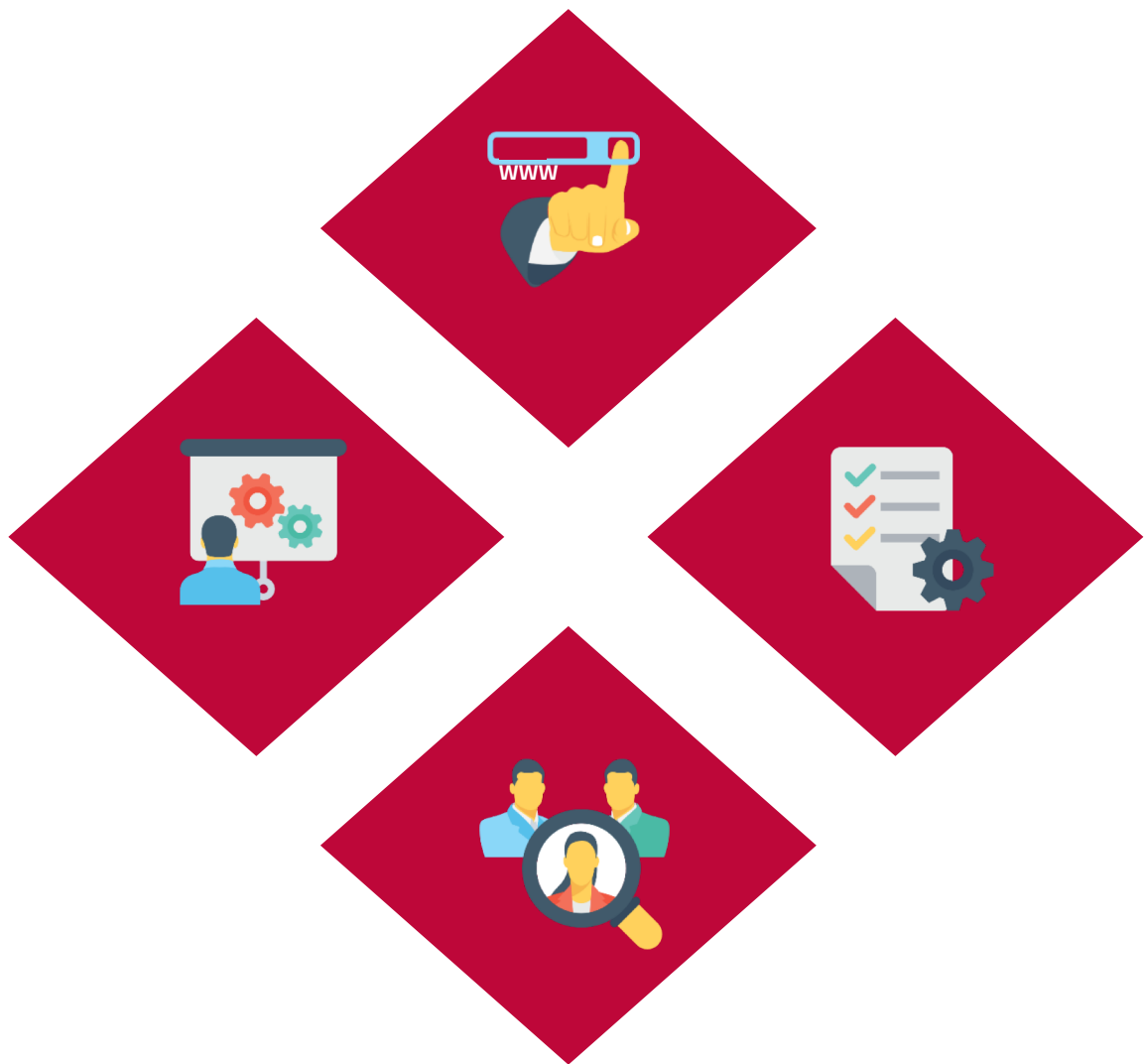
CHE COS'E' IL DiMe

PIATTAFORMA METROPOLITANA

DiMe è la piattaforma metropolitana dei servizi, un sistema di gestione delle relazioni con gli utenti multicanale e multiplatforma

INTEGRATA

Una piattaforma che integra tutti i canali dei servizi pubblici esistenti, inclusi quelli delle Aziende del Comune di Venezia



EROGAZIONE DEI SERVIZI

La piattaforma eroga servizi informativi, dispositivi e transattivi per cittadini e imprese

CENTRATA SUGLI UTENTI

La piattaforma è incentrata sugli utenti per garantire una effettiva interattività in termini di utilizzo dati e miglioramento dei servizi

«DiMe» è una piattaforma che mira a cambiare l'approccio agli utenti, mettendo effettivamente al centro le loro esigenze per passare da una logica di «adempimento» a una logica di «servizio» e cura della relazione con l'utente.



Principali obiettivi

«DiMe» ha l'obiettivo di creare una piattaforma multicanale per l'accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione che consenta una relazione globale e personalizzata tra utente e Amministrazione Locale.



OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI

ARCHITETTURA MULTILIVELLO

Una piattaforma che consenta la fruizione dei servizi pubblici in multicanalità in una logica di semplificazione della relazione tra utenza e Pubblica Amministrazione

INTEROPERABILITA'

I dati e i servizi presenti in sistemi informatici diversi vengono resi interoperanti e accessibili da un unico punto di accesso

INTERAZIONE PIU' EFFICIENTE

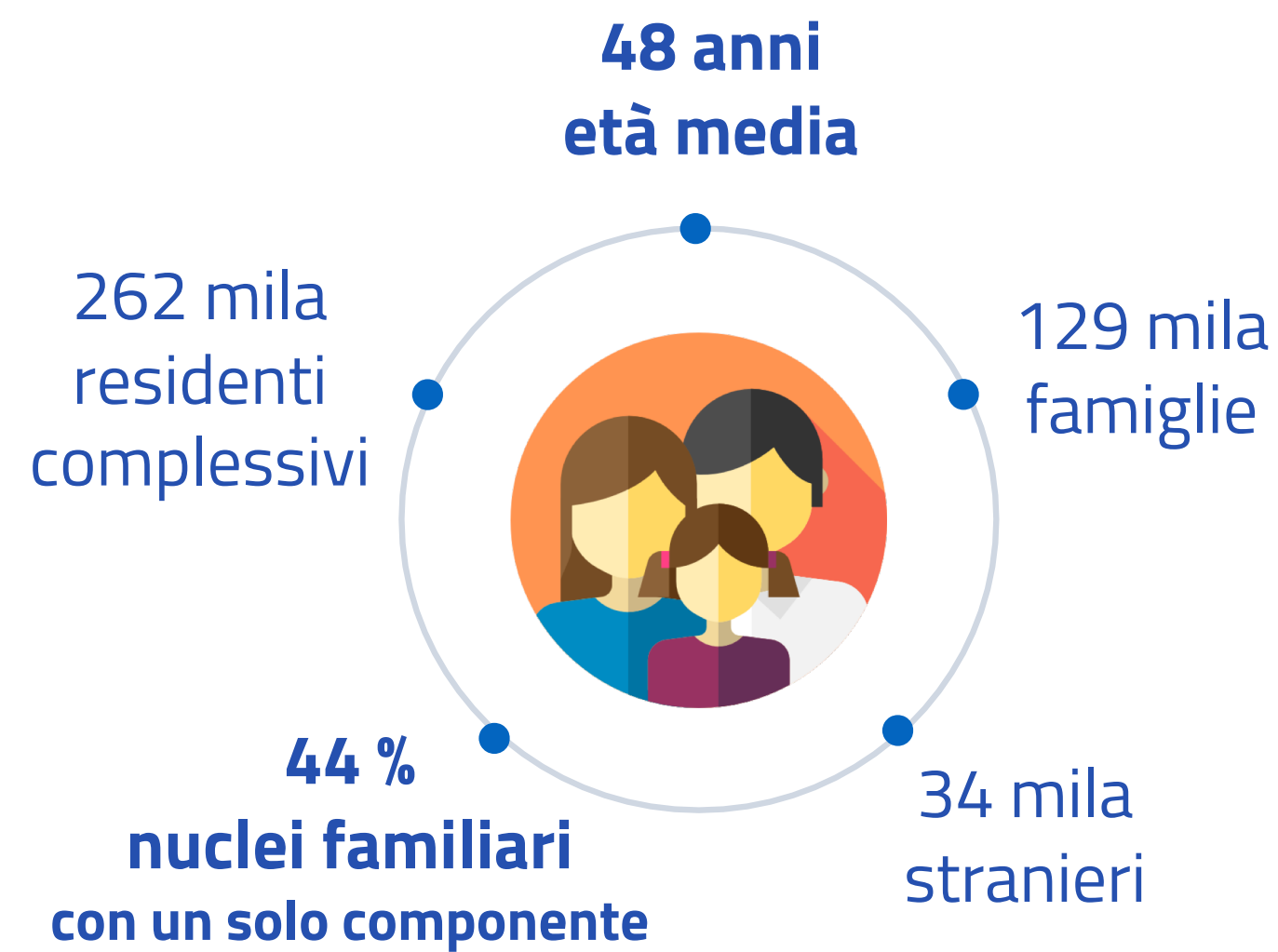
Interazione più efficiente e user friendly tra utenza e PA anche attraverso l'analisi dei dati che consenta alle strutture di governo della città una maggior conoscenza del territorio

SINERGIE E OPPORTUNITA' DI RIUSO

La piattaforma ha l'obiettivo di integrare servizi su scala sempre maggiore garantendo la creazione di sinergie tra Enti

Chi sono gli utenti di DIME?

RESIDENTI



Fonte: Istat 2015-Istat 2016

PROFESSIONISTI e IMPRESE



Fonte: Elaborazione dati CGIA Mestre 2016; CC Venezia 2016

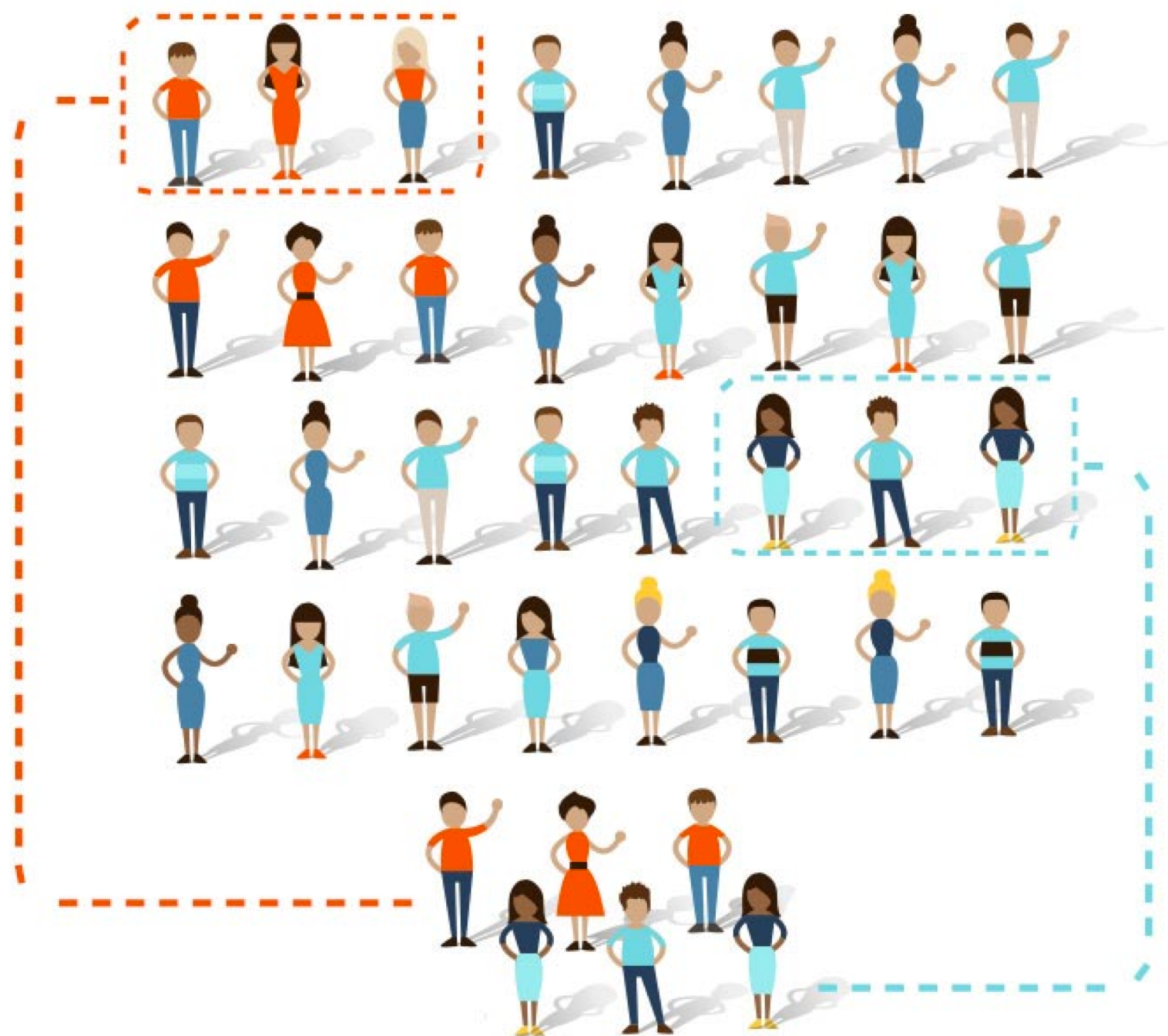
CITY USERS



Fonte: Istat 2016; Università Ca' Foscari «Fuorisede dentro Venezia»

Chi sono gli utenti di DIME? Le analisi svolte

Per effettuare una adeguata progettazione è stato necessario mettere al centro i propri utenti e il loro bisogni. Pertanto, nella fase iniziale del progetto è stata attuata l'analisi e l'individuazione del **target di utenti** (potenziali fruitori del CzRM) al fine di comprendere come segmentare la potenziale utenza (es. cittadini, city user, etc.) e quale possa essere il livello di adozione (quantitativo e qualitativo) dei servizi comunali erogati.



Le analisi effettuate sugli utenti

1



Analisi desk socio-demografica

Descrizione del tessuto cittadino e del campione generale a partire dai dati socio-demografici disponibili da fonti secondarie.

2



Indagine quantitativa

Verifica su un campione statisticamente significativo dei servizi pubblici considerati più importanti per i residenti e della propensione/capacità di utilizzo sul canale digitale.

3



Indagine qualitativa – focus group

Verifica delle attuali modalità di utilizzo e della soddisfazione circa i servizi digitali comunali esistenti e delle barriere/resistenze rispetto all'utilizzo dei servizi pubblici sul canale digitale/self-service.

Il profilo degli utenti



La popolazione presenta una **età anagrafica avanzata**, ne consegue la predisposizione di un **canale di assistenza telefonica** a disposizione degli utenti in logica abilitante nei confronti del canale digitale.



La **maggioranza relativa delle famiglie è monocomponente**, tale aspetto è rilevante per progettare una piattaforma che abbia un elevato grado di capillarità rispetto al bacino di utenza. Per molti servizi famiglie numerose possono essere interpretate come un soggetto unico in logica CRM (un solo familiare si interfaccia per la richiesta dei servizi, ad esempio per le utenze).



Va considerata la presenza di **utenti stranieri**, con una distribuzione eterogenea tra Centro Storico e Terraferma, i quali presentano **problematiche di accesso ai servizi** derivanti da difficoltà linguistiche. Il canale telefonico può fornire un supporto ulteriore.



Essendo Venezia capoluogo di Regione e data la rilevante concentrazione di sedi di rappresentanza di Istituzioni, associazioni di categoria e imprese comportano un **elevato flusso di pendolarismo strutturale**.

I risultati dell'indagine quantitativa e qualitativa

OGGETTO DELL'INDAGINE

- **Alfabetizzazione digitale**
- **Soddisfazione percepita** nella fruizione dei servizi
- **Priorità percepita** dei servizi erogati
- **Propensione** verso l'utilizzo del digitale



FASE QUANTITATIVA

- **Campione:** n=209 casi rappresentativi dei cittadini di Venezia di 18 anni e più
- **Metodologia:** interviste telefoniche
- **Questionario:** sviluppato da VENIS durata circa 15 minuti
- **Periodo di rilevazione:** 19-25 settembre 2017

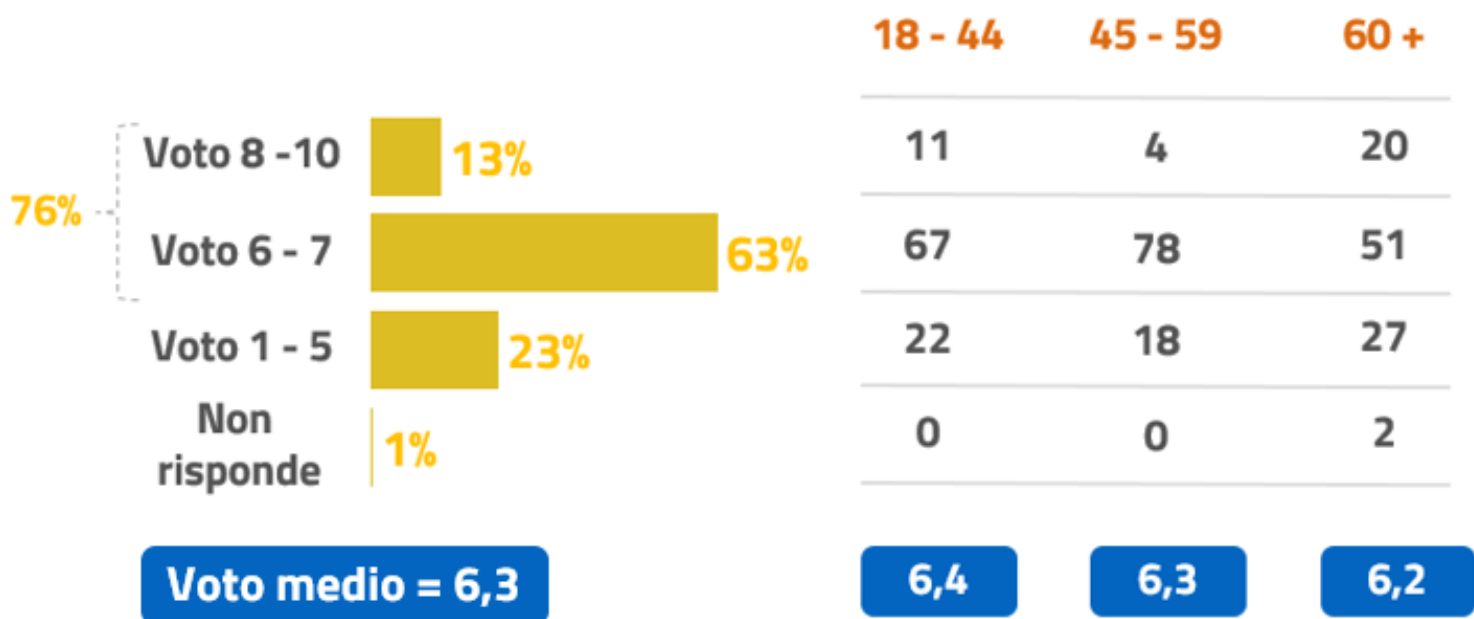


FASE QUALITATIVA

- **Campione:** uomini e donne, fruitori di servizi pubblici del Comune di Venezia, internet user
- **Metodologia:** 2 focus group; 7-8 partecipanti; 2,5 ore
- **Location:** Mestre e Venezia
- **Periodo di rilevazione:** 19 settembre 2017

PRINCIPALI RISULTATI

Livello di soddisfazione percepita dei servizi erogati dal Comune e dalle Aziende Comunali



Totale rispondenti: 209

Priorità percepita dei servizi erogati dal Comune



Totale rispondenti: 209

La percezione dei servizi pubblici digitali

VENEZIA INSULARE: CENTRO STORICO E ESTUARIO

«I servizi pubblici digitali sono attualmente insufficienti rispetto alle mie necessità»

Un atteggiamento più esigente verso i servizi pubblici digitali genera aspettative maggiori.

TERRAFERMA: MESTRE E MARGHERA

«I servizi pubblici digitali sono attualmente insufficienti rispetto alle mie necessità»

Un atteggiamento più esigente verso i servizi pubblici digitali genera aspettative maggiori.

DIME: una Amministrazione che «risponde» ai bisogni dei cittadini

DIME ha un numero unico a cui i cittadini possono rivolgersi per ricevere supporto rispetto ai servizi offerti dal Comune di Venezia e dalle Aziende Comunalì per rispondere al meglio alle esigenze degli utenti e soprattutto supportarli all'utilizzo del nuovo canale digitale.

UTENTI / TELEFONATE

City-users

Residenti

041 041

CONTACT CENTER UNICO



MODELLO CENTRALIZZATO

- **Unico soggetto** organizzativo **responsabile** del Contact Center
- **Visione d'insieme** dei bisogni dell'utente
- **Monitoraggio delle attività** per una gestione più efficiente dei carichi di lavoro
- Possibilità di **affidamento** della **chiamata** agli operatori di un predefinito **Call Center esterno** nei momenti in cui il Contact Center Unico sarà sovraccarico di telefonate

Gli operatori lavoreranno presso un'unica sede, in fase di definizione: il Contact Center risponderà ad un'unica struttura dal punto di vista funzionale individuata in Veritas SpA.

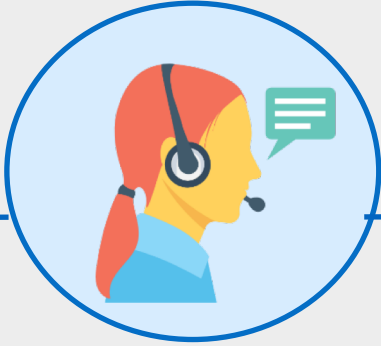
RESPONSABILITÀ UNIVOCA
nei confronti del cittadino

Progettazione in conformità al Piano Triennale per l'informatica nella PA e coerente con gli obiettivi PON Metro

Progettazione incentrata sugli utenti



Analisi demografica degli utenti



Somministrazione questionari telefonici per raccogliere i fabbisogni



Focus group con gli utenti



Digital First

Once Only

Autenticazione attraverso le piattaforme abilitanti

API First

Linee guida di design servizi per la PA e accessibilità

Utilizzo di codice open source

Possibilità di riuso delle soluzioni



Migliorare l'accesso degli utenti ai servizi erogati dalle Amministrazioni locali

Utilizzo di nuove tecnologie proprie del paradigma Smart City

Servizi integrati in rete accessibili anche by mobile

Attraverso il digitale rendere le realtà urbane più sostenibili

Creando piattaforme tecnologiche abilitanti integrate e condivise.

Digitalizzazione delle procedure amministrative (e-government)



Digitale by default e multi-canalità

Individuazione dei bisogni degli utenti

Trasparenza e collaborazione

Standard e personalizzazione

Semplificazione

Misurazione dei risultati

Miglioramento continuo



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Soggetto attuatore

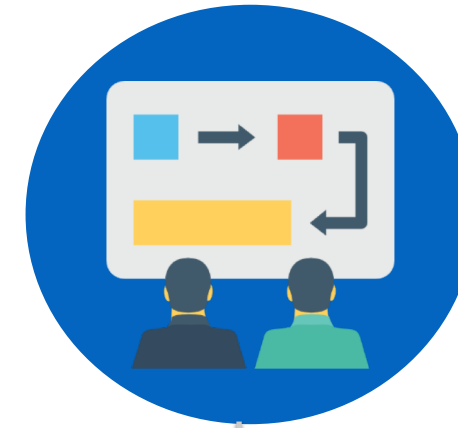
VENIS
venezia informatica e sistemi

Prima la trasformazione dei processi, poi la tecnologia

Analisi del contesto organizzativo: come intervenire per migliorarlo



È stata predisposta una **intervista semi-strutturata** che è stata utilizzata per acquisire **informazioni sui punti di contatto** tra utenti e amministrazione rivolta a responsabili dei servizi e al personale operativo.



Sono stati mappati ed analizzati i **principali processi di erogazione dei servizi**. Sono state raccolte le informazioni relative ad ogni singola attività ed è stata realizzata una rappresentazione grafica atta a sintetizzare e a rendere intelligibile i processi oggetto di indagine. Per ridisegnarli in un'ottica di **trasformazione digitale**



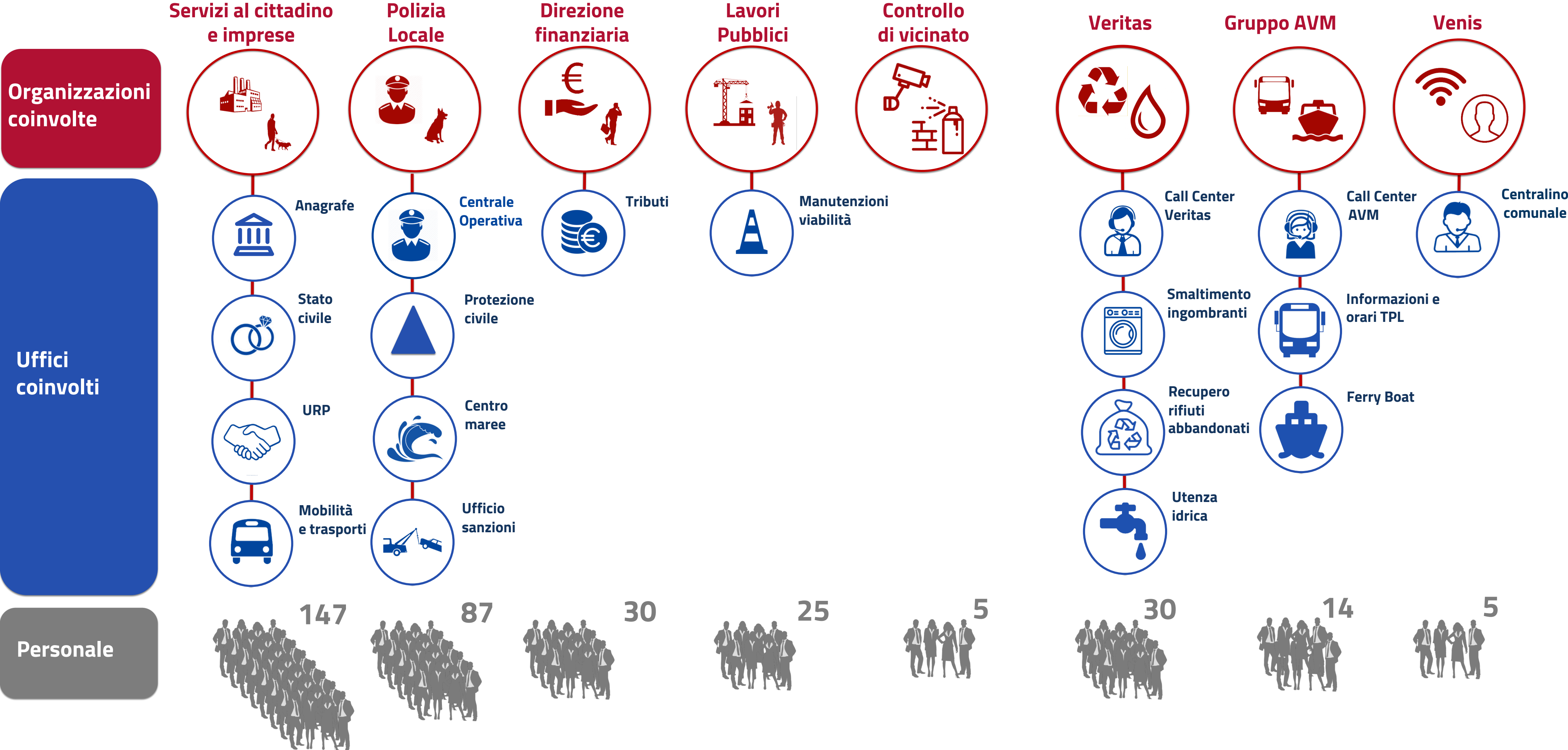
Sono stati analizzati **gli attuali punti di contatto** (ad esempio Anagrafe, URP, Call Center delle Aziende Comunali, biglietterie TPL) e oltre **18 unità organizzative**.

Si è inoltre proceduto effettuando una ricognizione complessiva dell'assetto organizzativo del contesto comunale.

Cosa stiamo facendo per rendere tutto questo possibile: l'importanza del capitale umano



Ad oggi oltre 343 dipendenti coinvolti

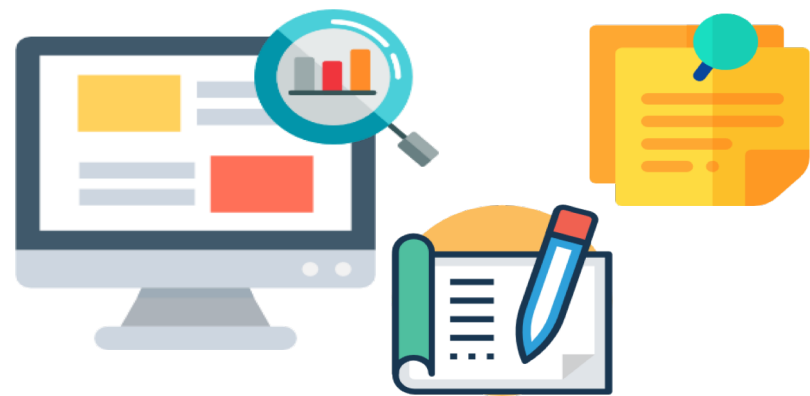


Tutti gli operatori saranno operatori trasversali della città

Attraverso il Knowledge Management le conoscenze personali diventano
patrimonio comune a disposizione degli operatori

1.

Raccolta dei contenuti



2.

Coinvolgimento dei referenti



3.

Struttura delle informazioni



4.

Verifica e validazione



5.

Sistematizzazione delle informazioni



6.

Utilizzo da parte degli operatori



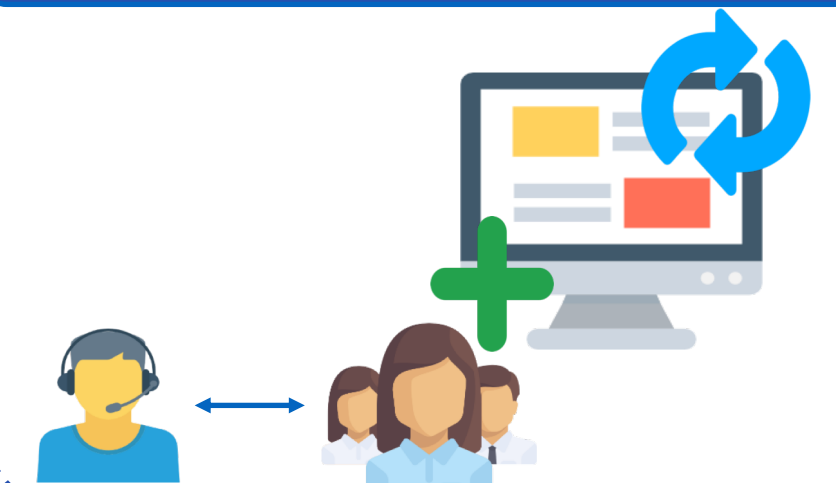
7.

Valutazione dei contenuti

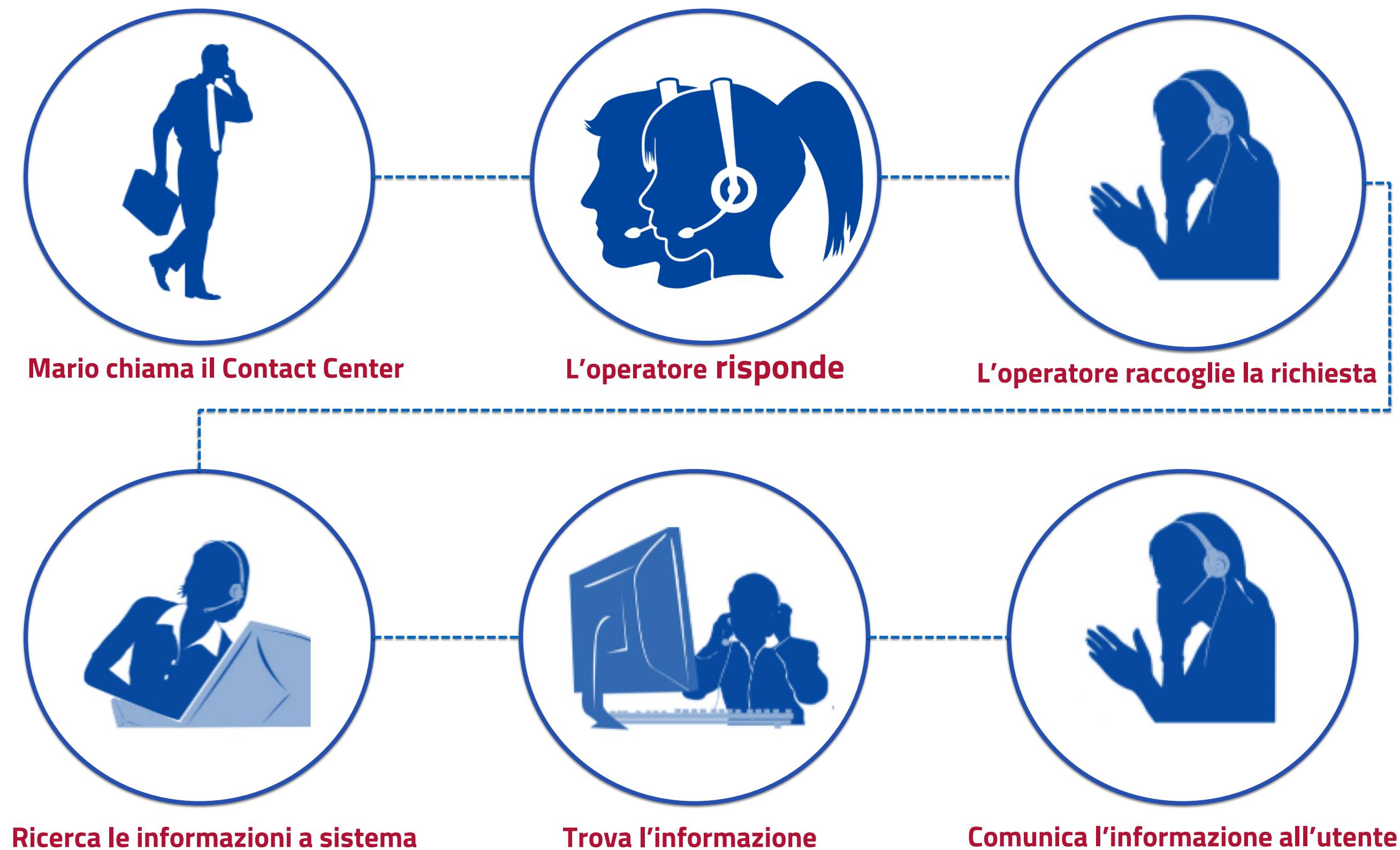


8.

Aggiornamento dei contenuti



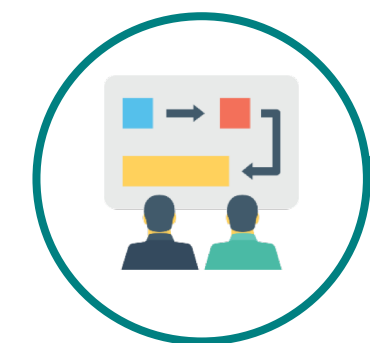
Un sistema di conoscenze a supporto degli operatori



Il **sistema di Knowledge Management** è uno strumento fondamentale per consentire agli operatori del Contact Center di erogare al meglio la propria assistenza alle richieste in quanto **rende velocemente accessibile a tutti gli operatori**:

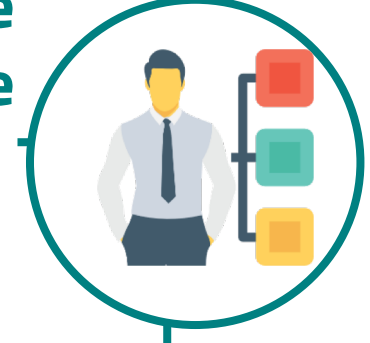
- i **contenuti informativi di primo livello** sui servizi erogati dalle strutture organizzative del Comune e delle Aziende Comunali;
- le **competenze sui flussi di processo** associati all'erogazione di ciascun servizio, molto spesso attivabile dall'utente in modalità assistita tramite canale telefonico;
- gli **aggiornamenti** sulle novità introdotte ad esempio in termini di requisiti di accesso al servizio, modalità di erogazione, ubicazione e orari di apertura degli uffici preposti.

Opportunità per l'Amministrazione e la macchina pubblica della Città



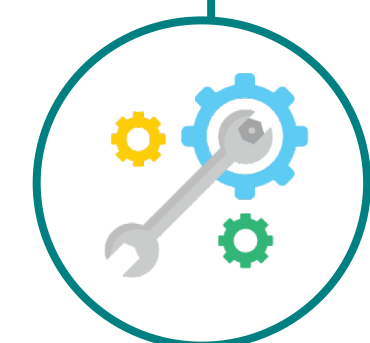
Miglior definizione del processo di erogazione del servizio

Spostamento sul **Contact Center Unico** oppure su **modalità self service** della componente di servizio che oggi è invece ancora tutta in capo agli uffici del Comune di Venezia.



Valorizzazione delle competenze specialistiche del personale

Ne conseguirà inoltre un **miglioramento delle competenze**, perché il personale viene liberato da attività non ad alto valore aggiunto. Identificando chiaramente "chi fa che cosa" diventa più facile la collaborazione infrasettoriale.



Rivedere i processi perseguendo i principi **digital first** e di **semplificazione** sfruttando l'opportunità offerta dal PON Gov per diffondere questa nuova attitudine all'erogazione di servizi utentecentrici.

Rivedere i processi in conformità a quanto previsto dalla **Riforma Madia**, dal Piano Triennale e dal CAD



Le competenze dell'organizzazione vengono messe pienamente a valore e consentono una **gestione migliore dei cambiamenti organizzativi**.

La base di conoscenza come occasione per la valorizzazione delle competenze



Le componenti tecniche abilitanti



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Soggetto attuatore

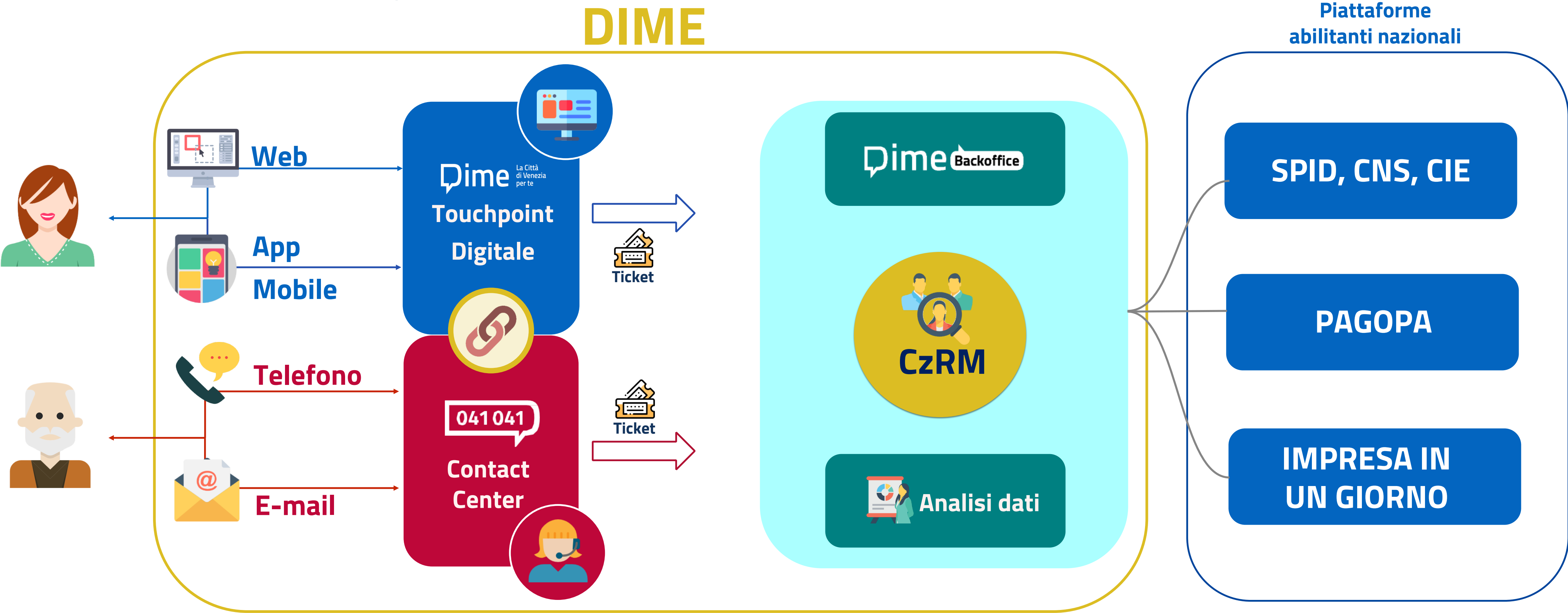
VENIS

venezia informatica e sistemi

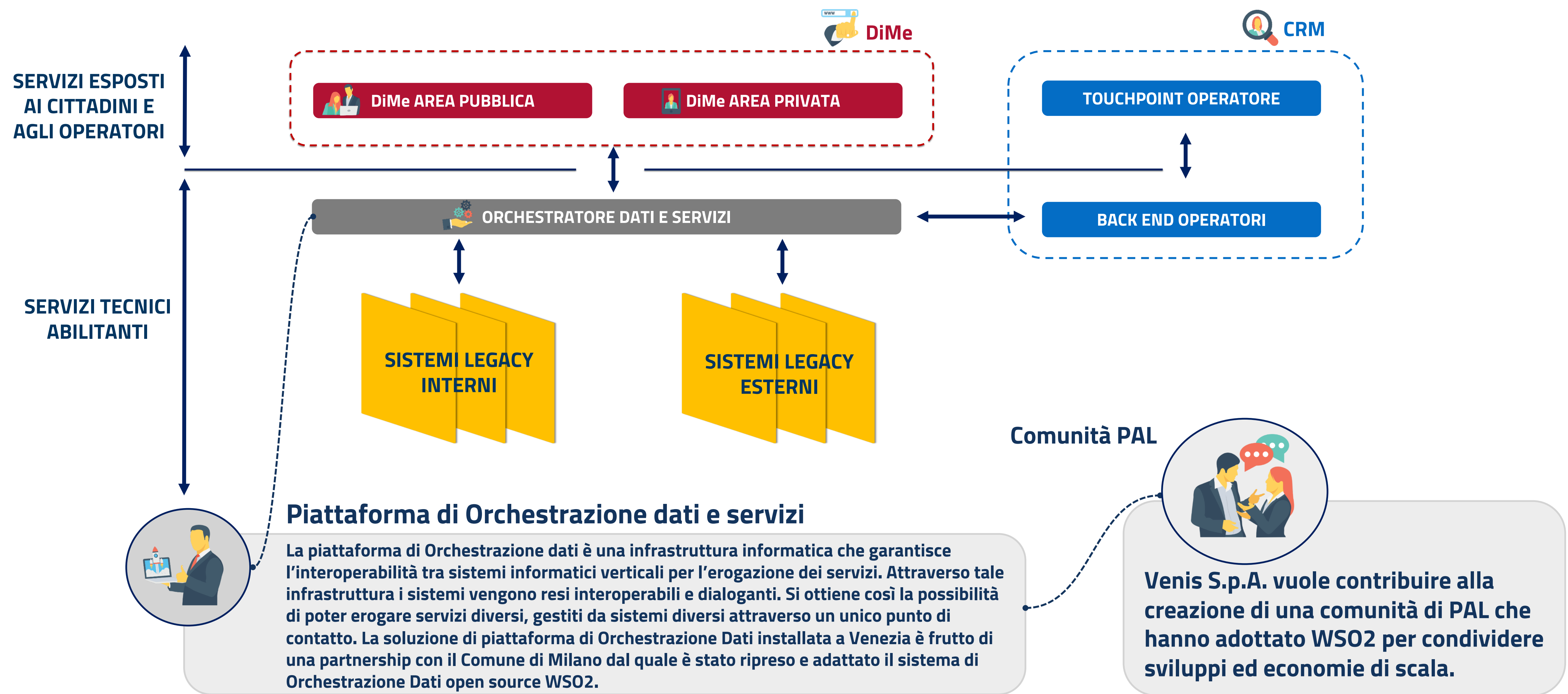
Architettura di riferimento per la soluzione abilitante

Il progetto **DiMe** ha l'obiettivo di sviluppare una **piattaforma multicanale** che fornisca ai cittadini **il principale punto di accesso** ai servizi pubblici metropolitani, sia in modalità self-service da smartphone, tablet, pc, sia al telefono con il supporto di un operatore attraverso la configurazione di una piattaforma di Citizen Relationship Management.

DIME

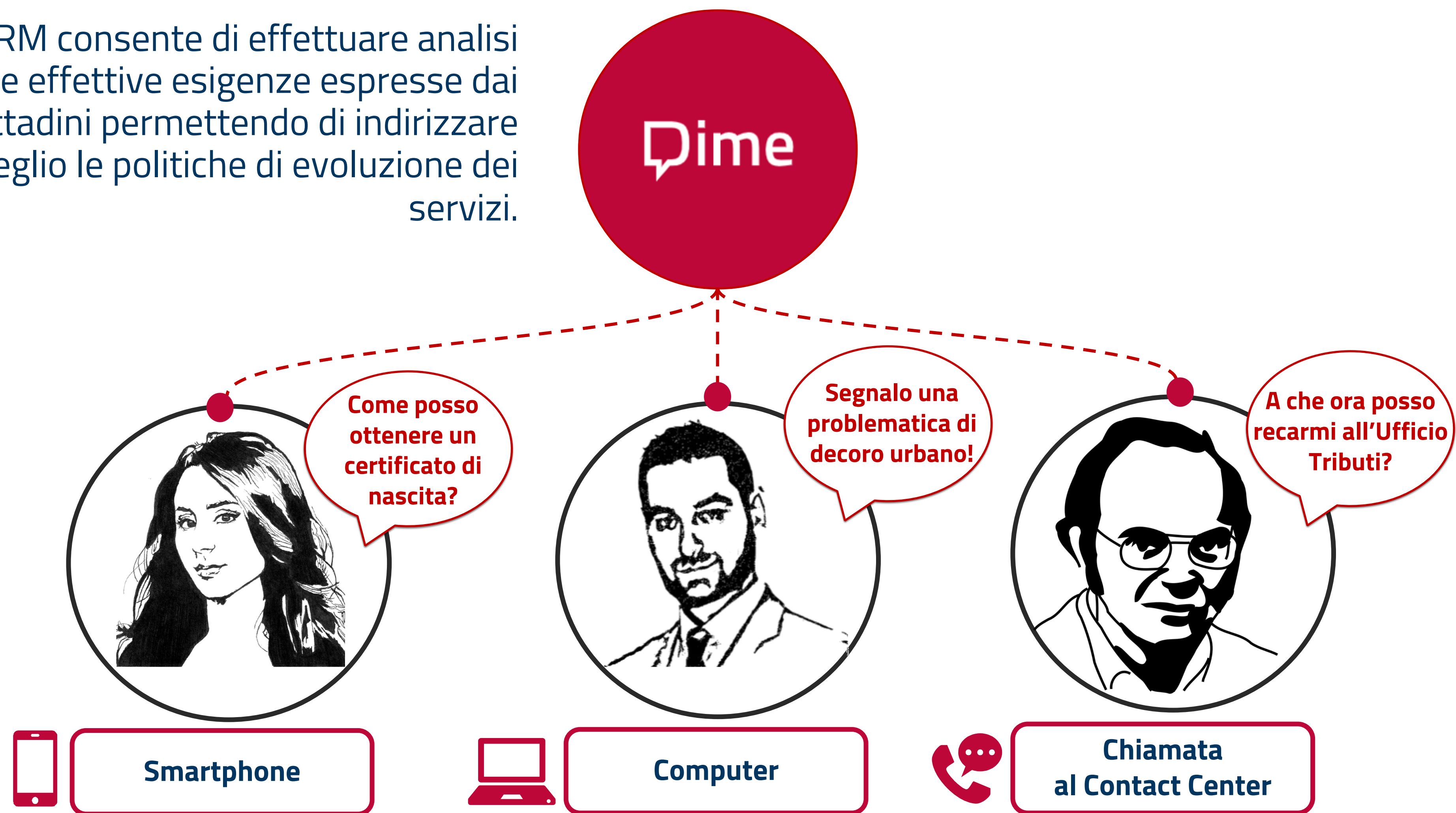


Orchestrazione dati e servizi come elemento di successo



CRM come strumento di analisi delle esigenze

Il CRM consente di effettuare analisi sulle effettive esigenze espresse dai cittadini permettendo di indirizzare meglio le politiche di evoluzione dei servizi.



Focus: TouchPoint digitale al servizio degli utenti



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Soggetto attuatore

VENIS

venezia informatica e sistemi

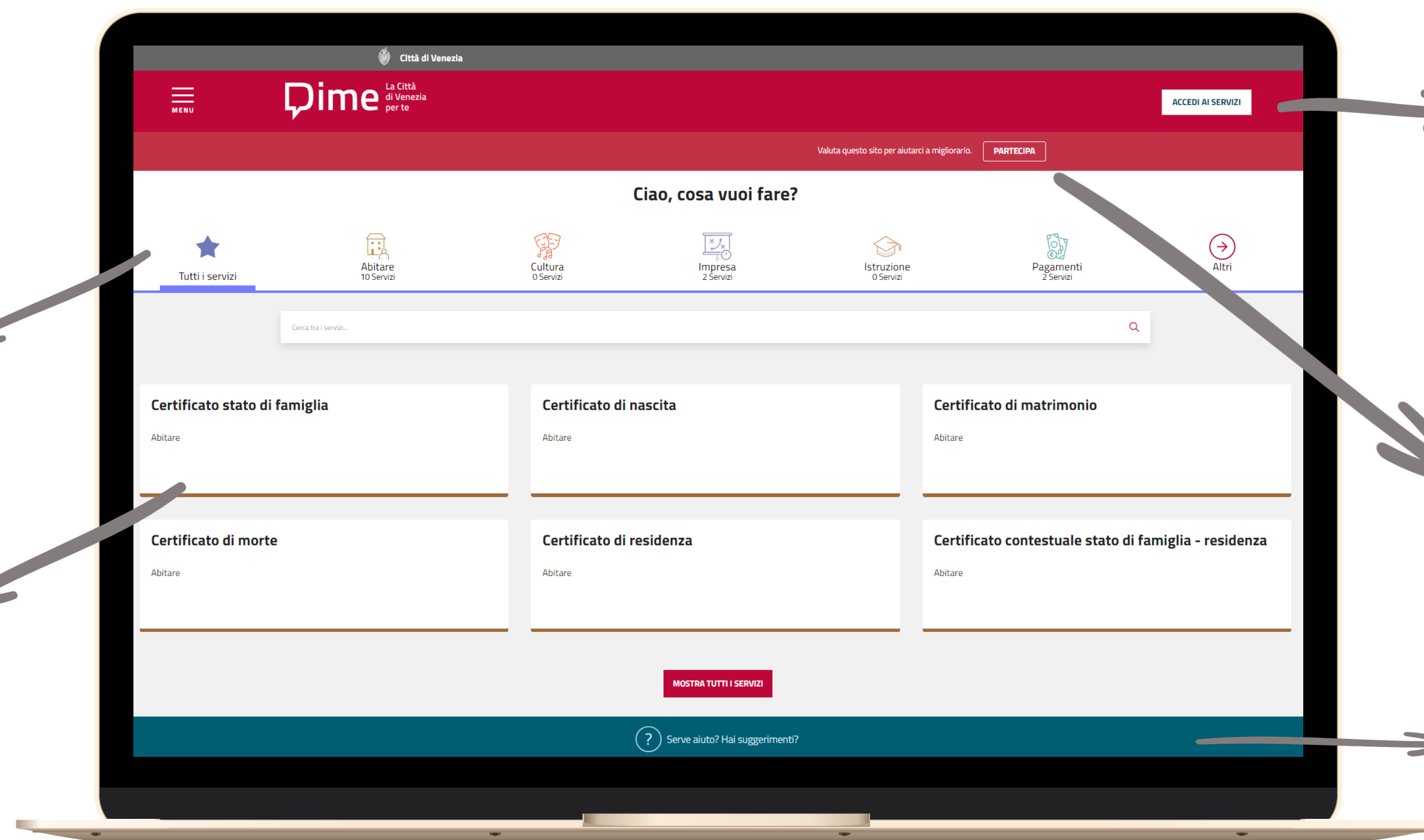
Il TouchPoint del Comune di Venezia - DiMe

Un **UNICO** punto
di accesso ai servizi
comunal**digitali**

<https://dime.comune.venezia.it/>

10 categorie

42 servizi attivi e
tanti altri in fase di
sviluppo (obiettivo
100 entro il
2020)



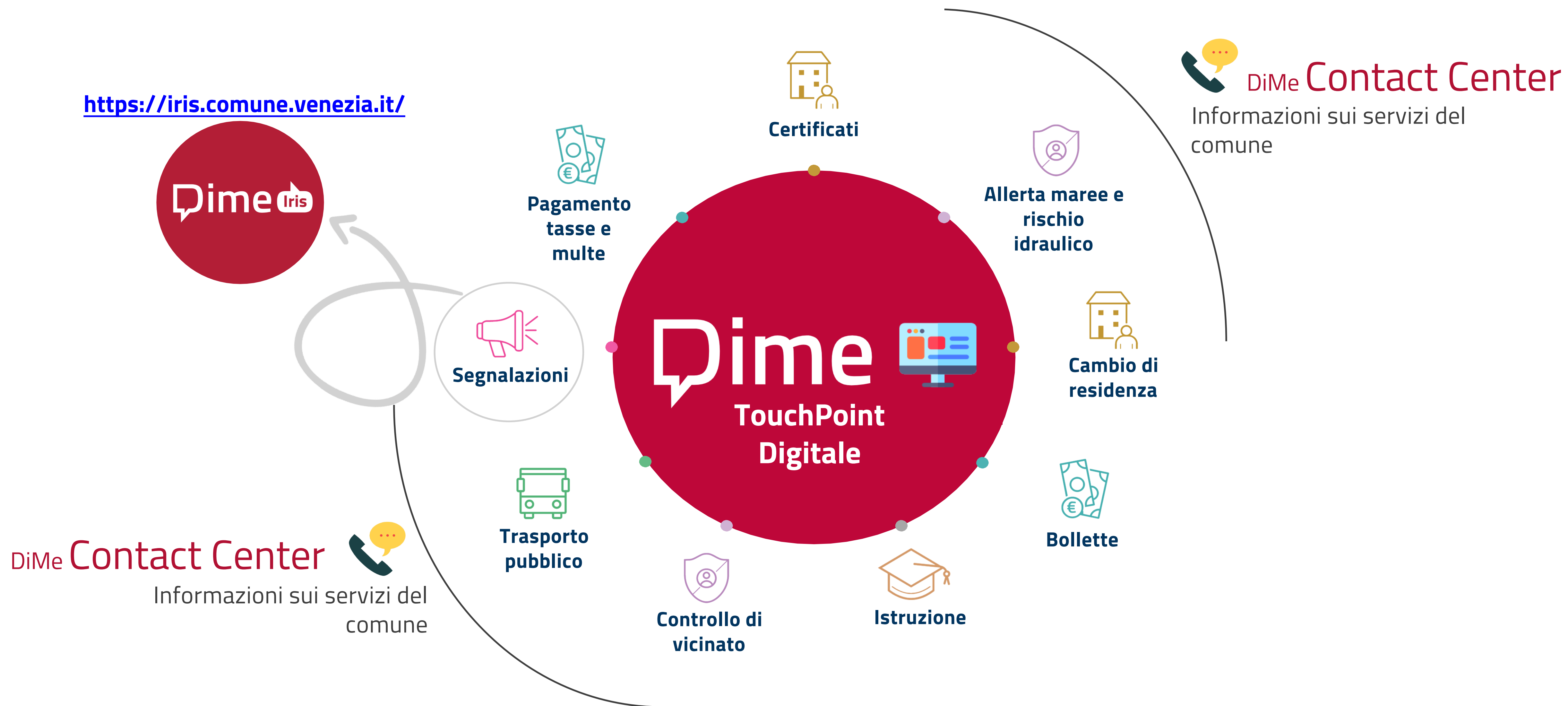
Area riservata
con accesso
SPID

spid Sistema Pubblico
di Identità Digitale

Valuta il sito e
dai suggerimenti

Scrivici o chiamaci
se hai bisogno di
aiuto

I servizi digitali per i cittadini – DiMe (1/3)



I servizi digitali disponibili per i cittadini – DiMe (2/3)

DIME è un Touchpoint attraverso il quale ogni utente ha un **profilo online** dal quale accedere alle **informazioni** e ai **servizi pubblici** che lo riguardano, in maniera profilata e personale con il proprio profilo anagrafico. I servizi già realizzati sono i seguenti:



VIVERE

In questa sezione è possibile:

- Richiedere Certificati Anagrafici e di Stato Civile
- Richiedere appuntamento Pubblicazioni di Matrimonio
- Richiedere il Cambio di Residenza



MULTE

In questa sezione è possibile:

- Pagare le multe
- Accedere ai verbali
- Richiedere un pagamento rateale per le multe



IMPRESA

In questa sezione è possibile:

- Verificare la propria posizione COSAP e CIMP
- Effettuare i pagamenti COSAP e CIMP



TRASPORTI

In questa sezione è possibile:

- Consultare il contenuto della tessera imob.venezia o della tessera Venezia Unica



SICUREZZA

In questa sezione è possibile:

- Iscrivere al servizio allerta maree
- Iscrivere al servizio allerta eventi calamitosi
- Registrarsi al servizio Controllo di Vicinato



PAGAMENTI

In questa sezione è possibile:

- Comunicare l'autolettura del contatore idrico
- Consultare e scaricare le bollette
- Visualizzare le imposte IMU / TASI



SEGNALAZIONI

In questa sezione è possibile:

- Richiedere informazioni in merito ai servizi offerti dal Comune
- Fare delle segnalazioni sul decoro urbano, manutenzione stradale, sicurezza stradale



TERRITORIO

In questa sezione è possibile:

- Ricercare le pratiche edilizie

I servizi digitali che saranno disponibili per i cittadini – DiMe (3/3)

DiMe è un TouchPoint in **evoluzione continua**, già entro giugno 2019 **saranno resi disponibili i seguenti servizi e altri seguiranno entro fine anno** (ad esempio i servizi scolastici):



VIVERE

In questa sezione sarà possibile:

- Ottenere estratti dell'atto di nascita
- Ottenere estratti dell'atto di morte
- Ottenere estratti dell'atto di matrimonio
- Ottenere estratti dell'atto di costituzione di unione civile



SOCIALE

In questa sezione sarà possibile:

- Consultare i servizi disponibili (per tipologia utente, area di intervento, tipologia di prestazioni)
- Esprimere le proprie necessità creando una istanza
- Trasmettere richieste rispetto alla propria posizione con la conseguente creazione di una istanza



MULTE

In questa sezione sarà possibile:

- Presentare ricorsi per sanzioni al codice della strada
- Richiedere il rimborso delle somme versate per sanzioni al codice della strada
- Gestire la propria posizione in caso di rimozione e il sequestro di un veicolo



IMPRESA

In questa sezione è possibile:

- Nuova pratica occupazione spazio pubblico
- Accesso alle pratiche
- Visualizzazione delle pratiche sulla mappa
- Calcolo del Canone presunto di occupazione



TRASPORTI

In questa sezione sarà possibile:

- Preregistrarsi se abbonati al Ferry Boat Lido
- Effettuare prenotazioni al Ferry Boat per utenti occasionali e pagare il servizio
- Effettuare la prenotazione del Ferry Boat se abbonati al servizio



TERRITORIO

In questa sezione sarà possibile:

- Avviare nuove pratiche edilizie
- Avviare nuove pratiche di manomissione del suolo
- Accedere agli atti
- Visualizzare le pratiche su mappa
- Verificare i vincoli su mappa per studio di fattibilità



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

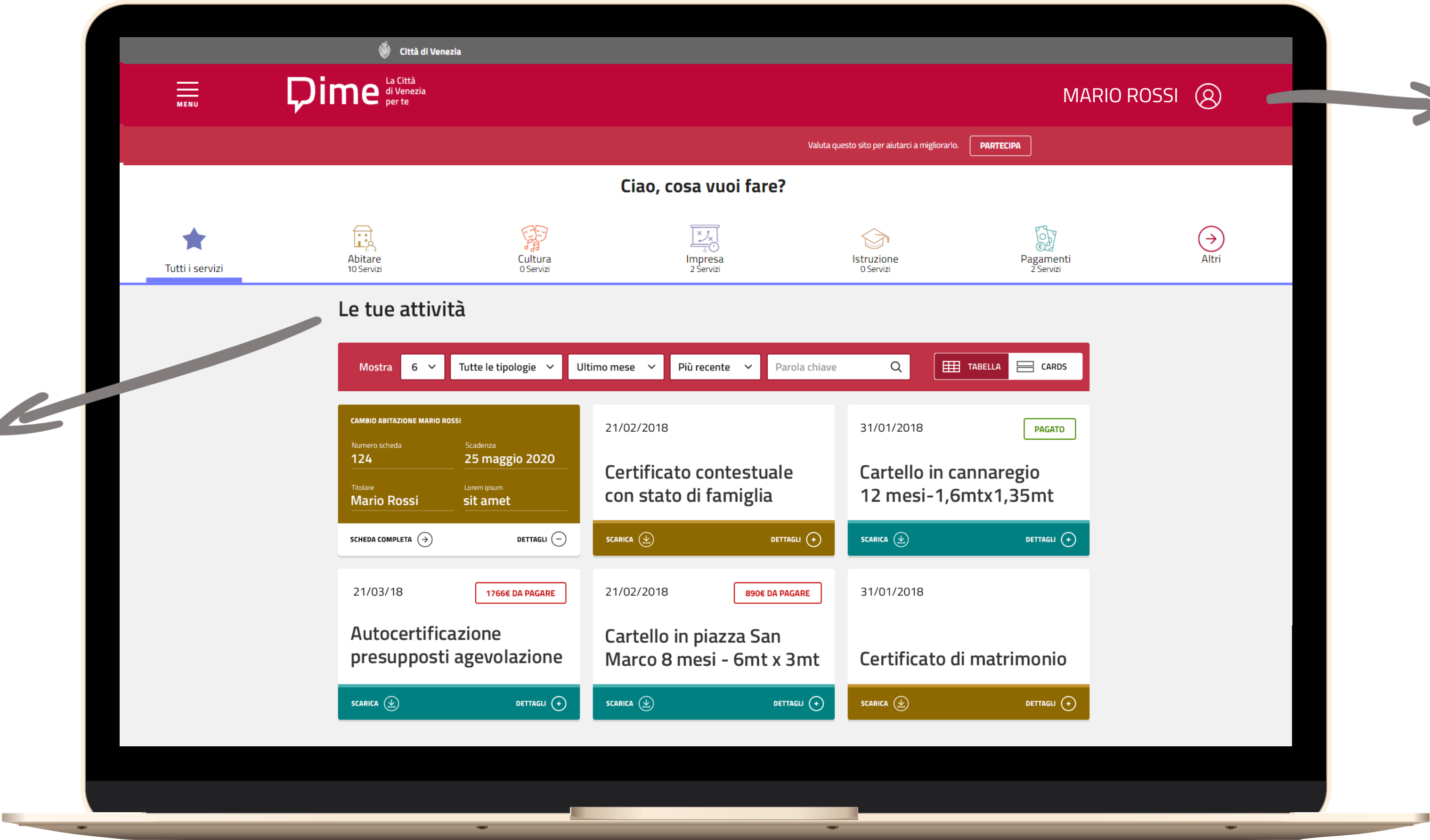
Soggetto attuatore



L'area riservata per l'utente- DiMe (1/2)

Un' area riservata tramite cui accedere alle informazioni e ai servizi pubblici che ti riguardano, in maniera profilata

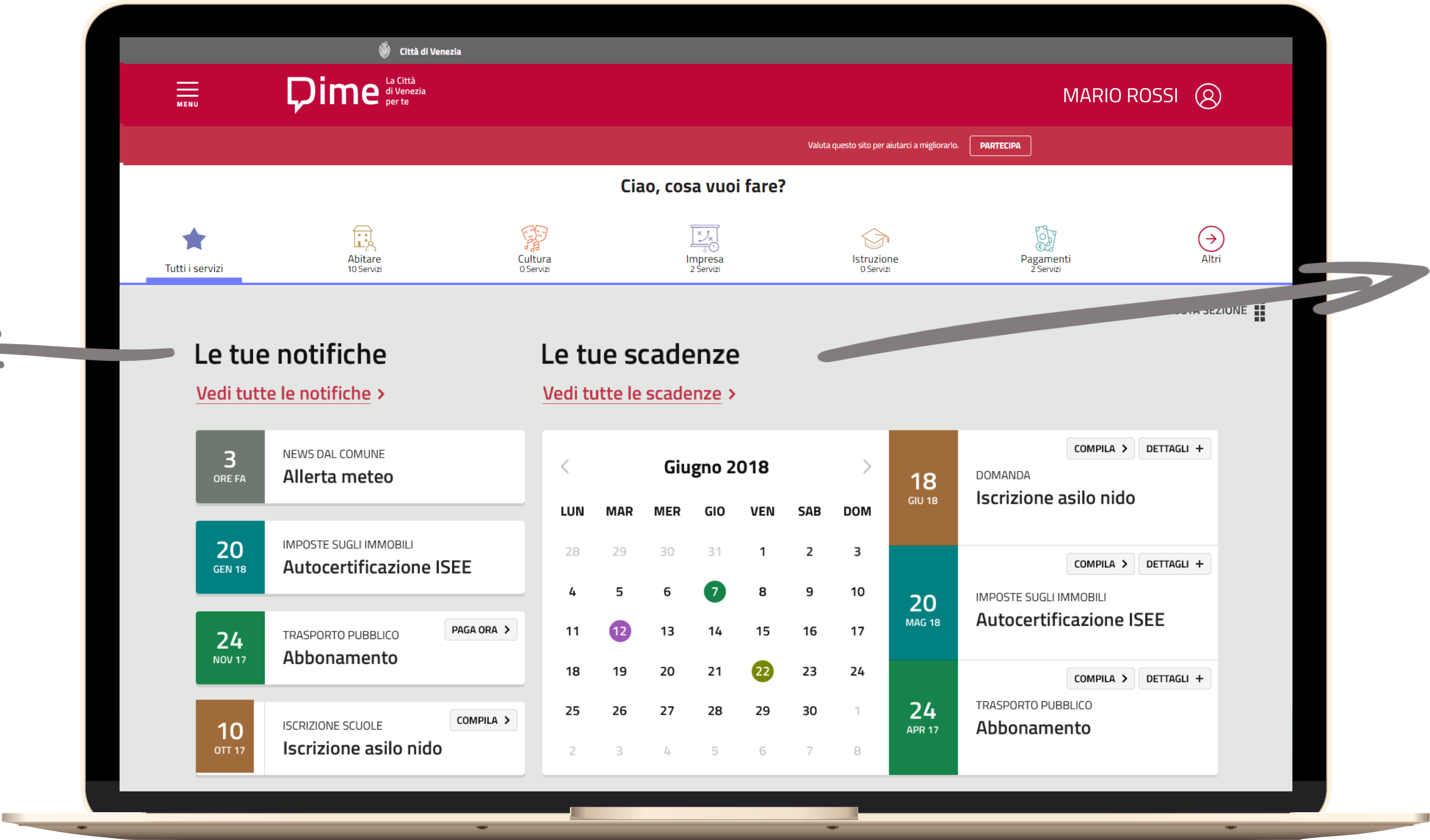
Cronologia delle attività svolte su Dime



spod Sistema Pubblico di Identità Digitale

L'area riservata per l'utente – DiMe (2/2)

Notifiche
riferite ai servizi per
le quali è stata
richiesta
l'attivazione della
ricezione delle
stesse



Scadenze
relative a
pagamenti,
iscrizioni,
abbonamenti

Integrazione con le iniziative nazionali per creare un unico punto di accesso

In uno scenario futuro il DIME potrà essere integrato con progettualità di portata nazionale come **IoItalia.it** che consentiranno di mettere a sistema la pubblica amministrazione in tutti i suoi settori superando una logica a "silos".

Team per la Trasformazione Digitale + AgID

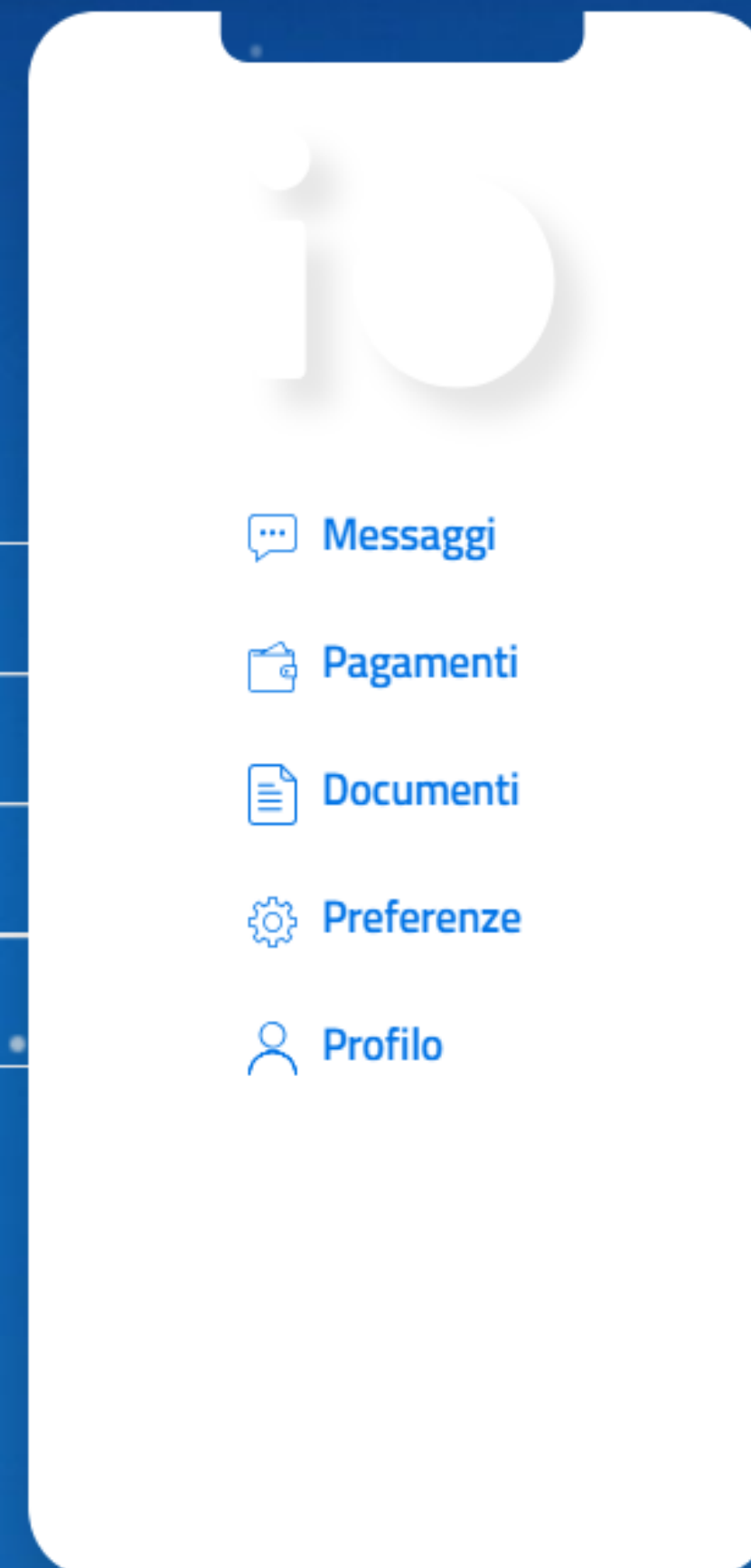
io, il progetto per sviluppare l'app dei servizi pubblici

Nell'estate 2018 inizieranno i primi test con i cittadini di alcuni territori e con alcuni enti centrali e locali. Tieniti aggiornato!



BENEFICI PER IL CITTADINO

- I messaggi della Pubblica Amministrazione direttamente nel tuo telefono.
- I pagamenti verso lo stato attraverso uno strumento semplice, sicuro e digitale.
- I documenti sempre a disposizione nella tua tasca.
- Le tue preferenze impostate una unica volta.
- Identità digitale e privacy sempre sotto controllo.



BENEFICI PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

- Diminuzione del carico di lavoro presso gli sportelli grazie alla possibilità di fruire dei servizi dal portale.
- Aumento dell'utilizzo del digitale da parte dei cittadini e diffusione di competenze informatiche tra la popolazione.
- Migliore capacità di riconoscere i meriti all'interno dell'Amministrazione.

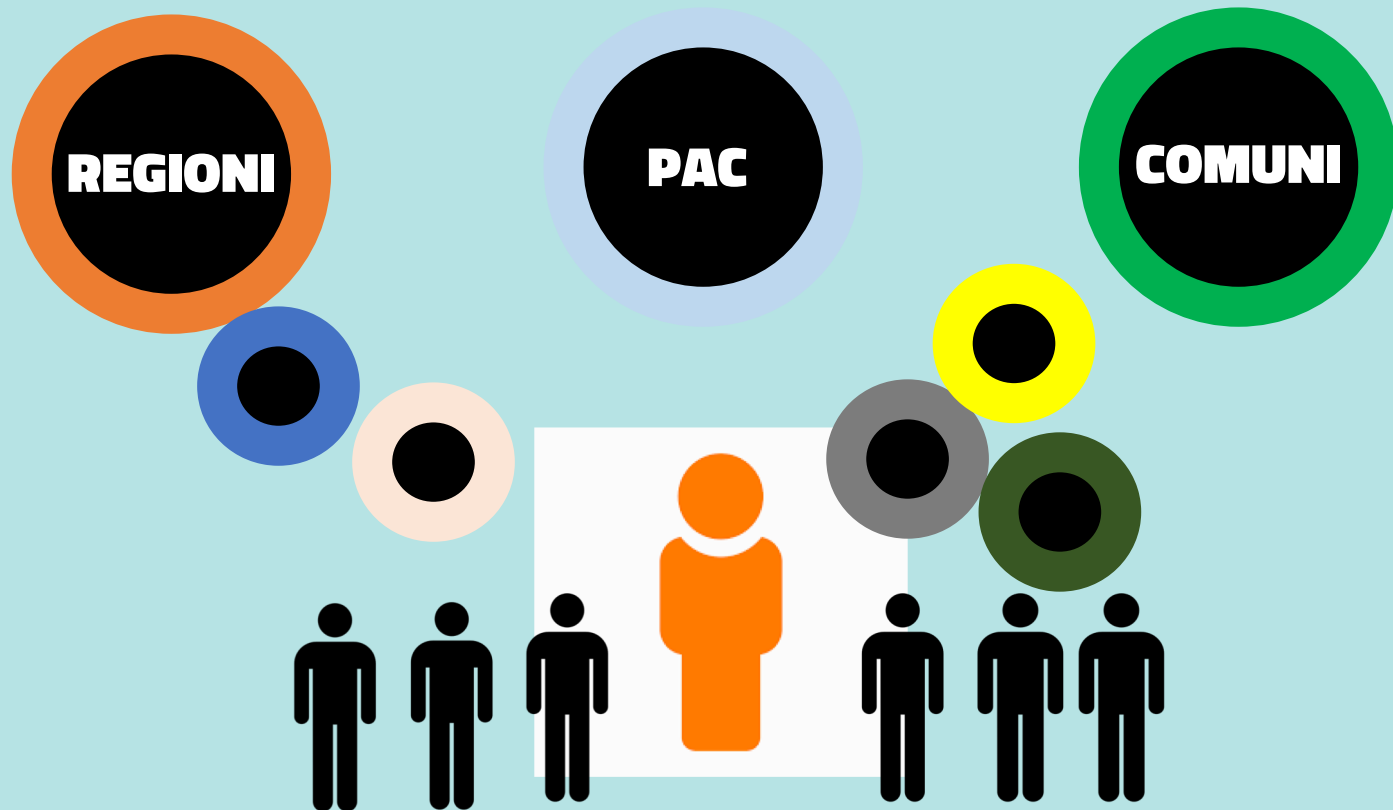




**Da solisti ad
orchestra
per un'Italia
digitale più
integrata a misura
di cittadino**

COORDINAMENTO E COLLABORAZIONE:

Nessuno e' un'isola

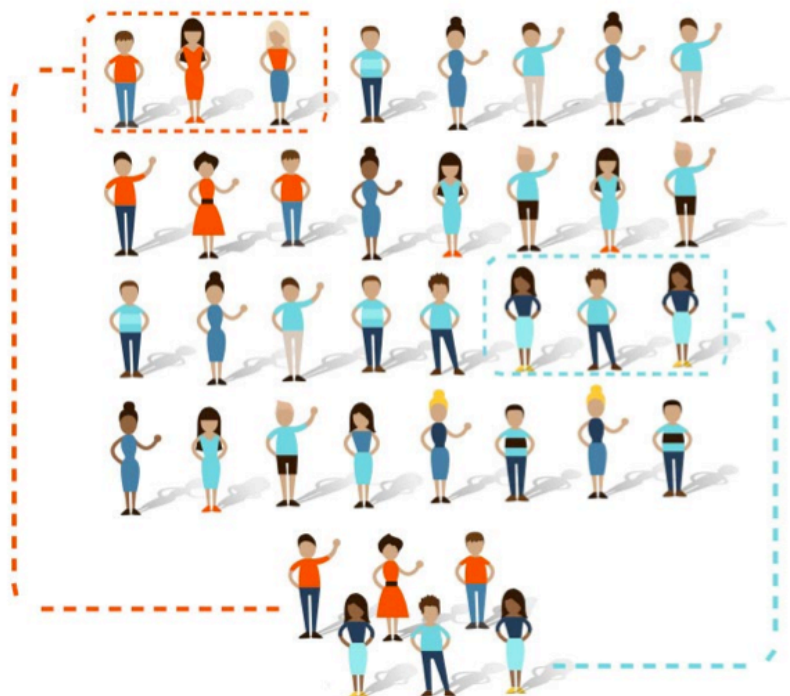


STRUMENTI ORGANIZZATIVI GENERALI



1. Collaborazione inter-ente/riuso
2. Gruppi interarea nell'ente
3. Consultazione degli utenti/co-design
4. Coordinamento rapporto con i fornitori/inhouse
5. Formazione continua e piena
6. Utilizzazione dei meccanismi incentivanti

STRUMENTI ORGANIZZATIVI INTERNI



1. **Assetto strutturale flessibile, organico, imperniato su piccoli gruppi di specialisti ed esperti provenienti da diversi settore/competenze**
2. **Una sistematica collaborazione con le direzioni e con tutte le UO, organizzata con modalità poco formalizzate e orientata a generare contesti nei quali le diverse specializzazioni si integrano per produrre innovazione e tendere alla fattibilità della trasformazione digitale (vedi revisione processi/servizi)**
3. **Forte *endorsement* del livello politico di indirizzo**

APPROCCIO ALL'ACCOMPAGNAMENTO AL CAMBIAMENTO

Comunicazione interna volta a:

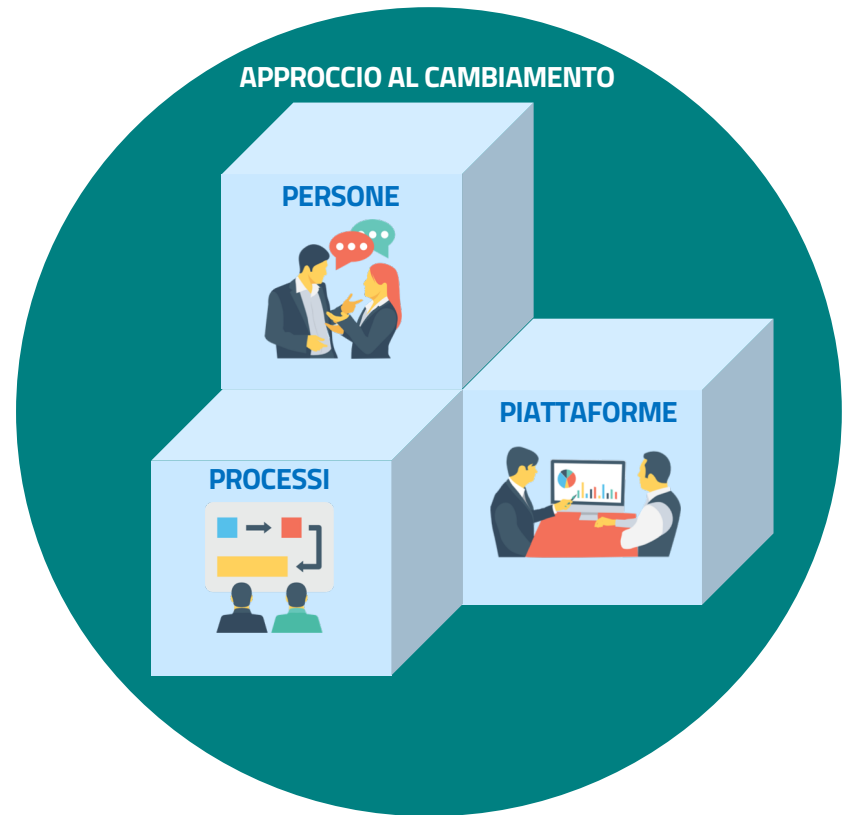
Allineare le persone rispetto all'innovazione introdotta



Fornire una panoramica del progetto di trasformazione nel suo complesso, unitamente agli obiettivi prefissati.



Fornire la formazione tecnica al personale coinvolto



LE LEVE OPERATIVE DEL CAMBIAMENTO: COMUNICAZIONE INTERNA

- ❖ **Comunicazione istituzionale di promozione**

- ❖ Realizzazione di un decalogo ("**blue print**" organizzativa), che spieghi :

 - il nuovo modello organizzativo

 - le logiche della ri-progettazione dei servizi

 - le necessità di cambiamento atteso e i benefici del «to-be»

- ❖ **Piano di disseminazione**

- ❖ Presentazione collettiva del percorso di trasformazione (dalla situazione «as – is» al modello target) – introduzione del concetto di «**ambasciatori del cambiamento**»

- ❖ **Comunicazione operativa**

- ❖ Realizzazione di un **piano di informazione** con l'obiettivo di "tenere al corrente" puntualmente, tutti i livelli organizzativi, in merito ai cambiamenti in atto (nuove modalità di lavoro, nuovi processi, nuovi responsabili, ecc.), sessioni formative, strumenti a supporto.

STRUMENTI DI COMUNICAZIONE INTERNA

1. **Promuovere le competenze/skills (anche amatoriali) di personale diversamente allocato**
2. **Dare visibilità a uffici/personale motivato e collaborativo**
3. **Team building e accompagnamento al cambiamento (Change management)**



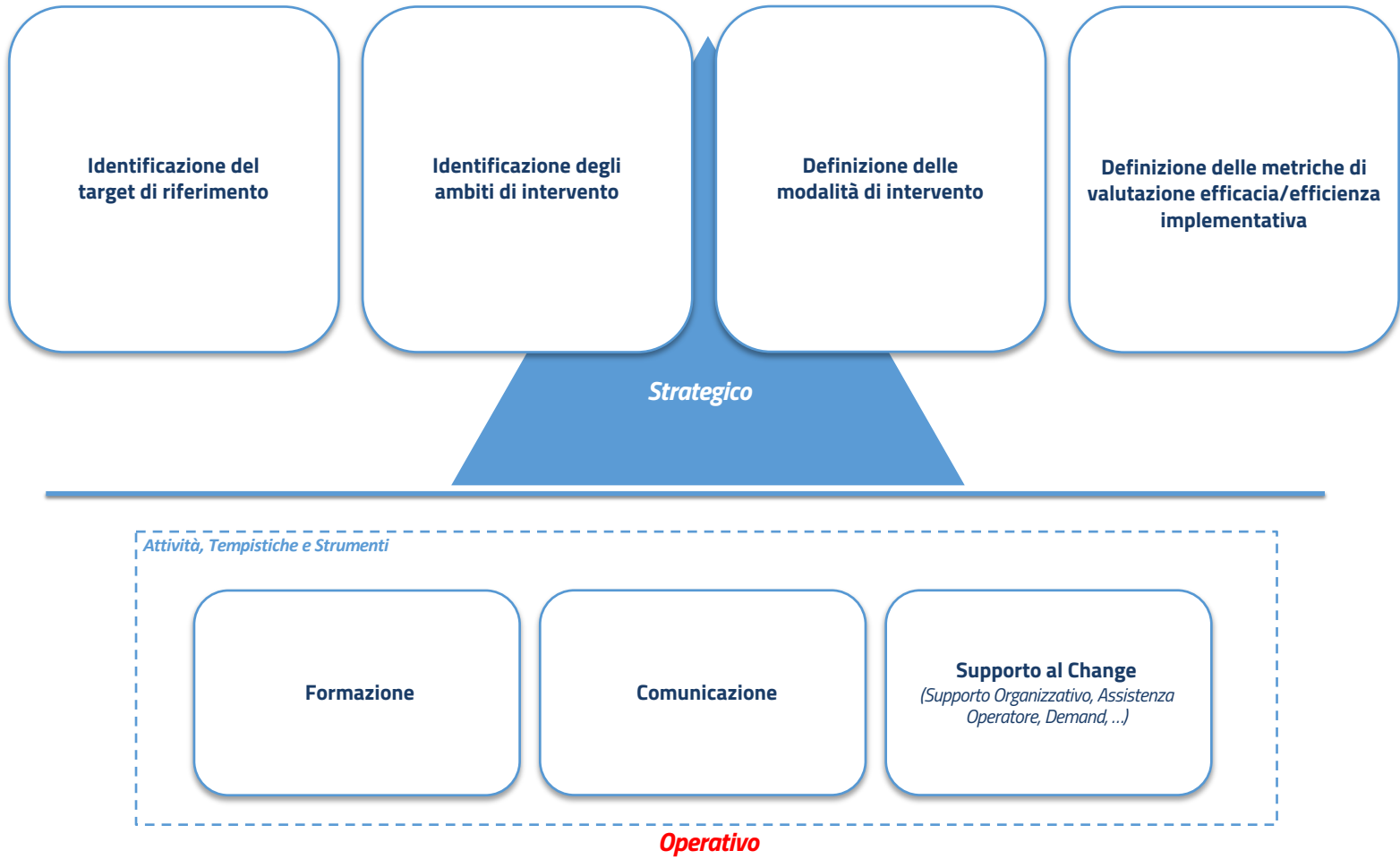
LE LEVE OPERATIVE DEL CAMBIAMENTO: FORMAZIONE

- ❖ **Definizione di una rete di “ambasciatori del cambiamento” a supporto**
- ❖ Selezione e sviluppo di un gruppo di persone dell'Amministrazione che abbiano l'obiettivo di mitigare gli effetti inevitabilmente generati quando c'è una trasformazione all'interno dell'organizzazione, diventando loro stessi i primi “supporter” o “attori” del cambiamento nei confronti dei colleghi

- ❖ **Formazione dedicata**
- ❖ Culturale e operativa:
 - ❖ **cambiamento organizzativo** (es. cultura, resistenza al cambiamento, teso a sviluppare le competenze soft)
 - ❖ **nuovi processi di erogazione dei servizi**

- ❖ **Formazione tecnico operativa per il personale**
- ❖ Realizzazione di sessioni formative/workshop/focus group volti ad una formazione tecnica.
- ❖ La formazione potrà essere:
 - ❖ **«capillare»** → in base ad un calendario specifico, verranno organizzati apposite sessioni formative per trasferire la conoscenza tecnica a tutto il personale in maniera capillare sul territorio.
 - ❖ **«a cascata»** → verrà selezionato un gruppo ristretto di funzionari, formati sugli aspetti tecnici necessari ad operare sulla nuova piattaforma, che a loro volta diventeranno punti di coordinamento nel supportare e istruire i colleghi nell'utilizzo della stessa.

UN MODELLO BASE DI CHANGE MANAGEMENT



VINCERE IL SOSTEGNO DELL'UTENZA/CITTADINI



STRUMENTI DI COMUNICAZIONE ESTERNA

1. Consultazioni/focus group
2. Rilascio servizi su target specifici/opinion leader (es. servizi scolastici per famiglie) –
**IMPORTANTE WEB RESPONSIVE
PER MOBILE**
3. Comunicazione media tradizionali locali che parlino dei vantaggi non della tecnologia



IL PIANO DI COMUNICAZIONE

Strumento con cui definire – con modalità personalizzate rispetto ai vari interlocutori – obiettivi, strumenti, tempi e modalità di verifica delle attività di comunicazione della transizione digitale dell'ente

- 1. Definire una strategia di comunicazione**
- 2. Mettere in relazione, attraverso le azioni di comunicazione, l'organizzazione e tutti i suoi pubblici di riferimento**



COSTRUIRE L'AMMINISTRAZIONE DIGITALE

Grazie per l'attenzione

Alessandra Poggiani