

«Supporto all'operatività della riforma in materia di semplificazione»  
CUP J59J16000760006



# Convegno

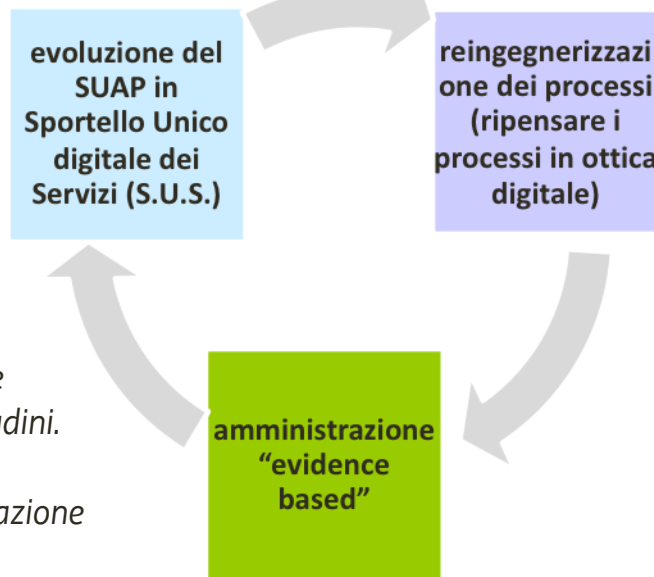
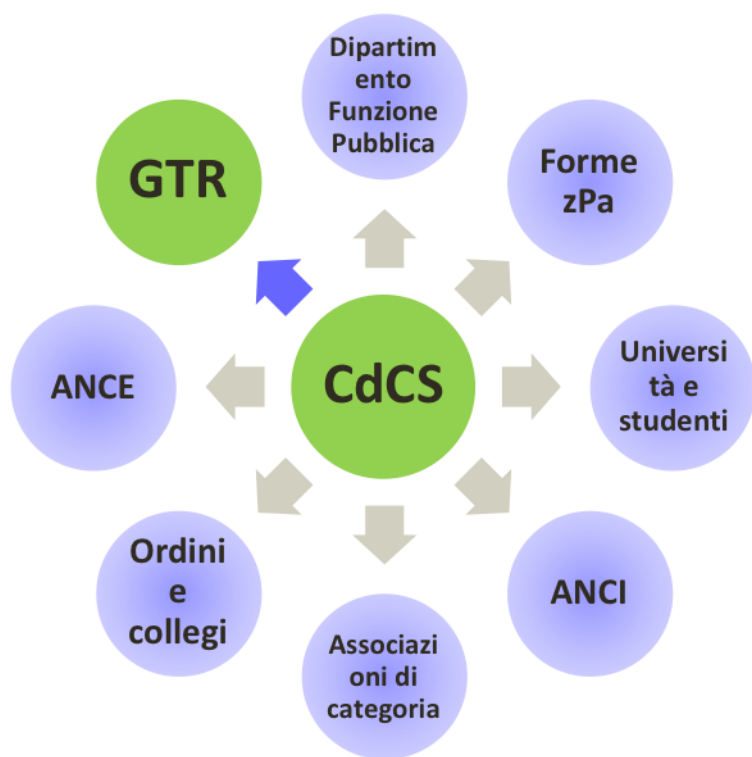
## *Una Regione digitale a misura di cittadino*

### Il progetto Sportello Unico dei Servizi: accesso unico per il cittadino

### a cura di Giannina Ceschin

Udine, 22 ottobre 2018, Auditorium Comelli, via Sabbadini 31

# Reingegnerizzare i processi

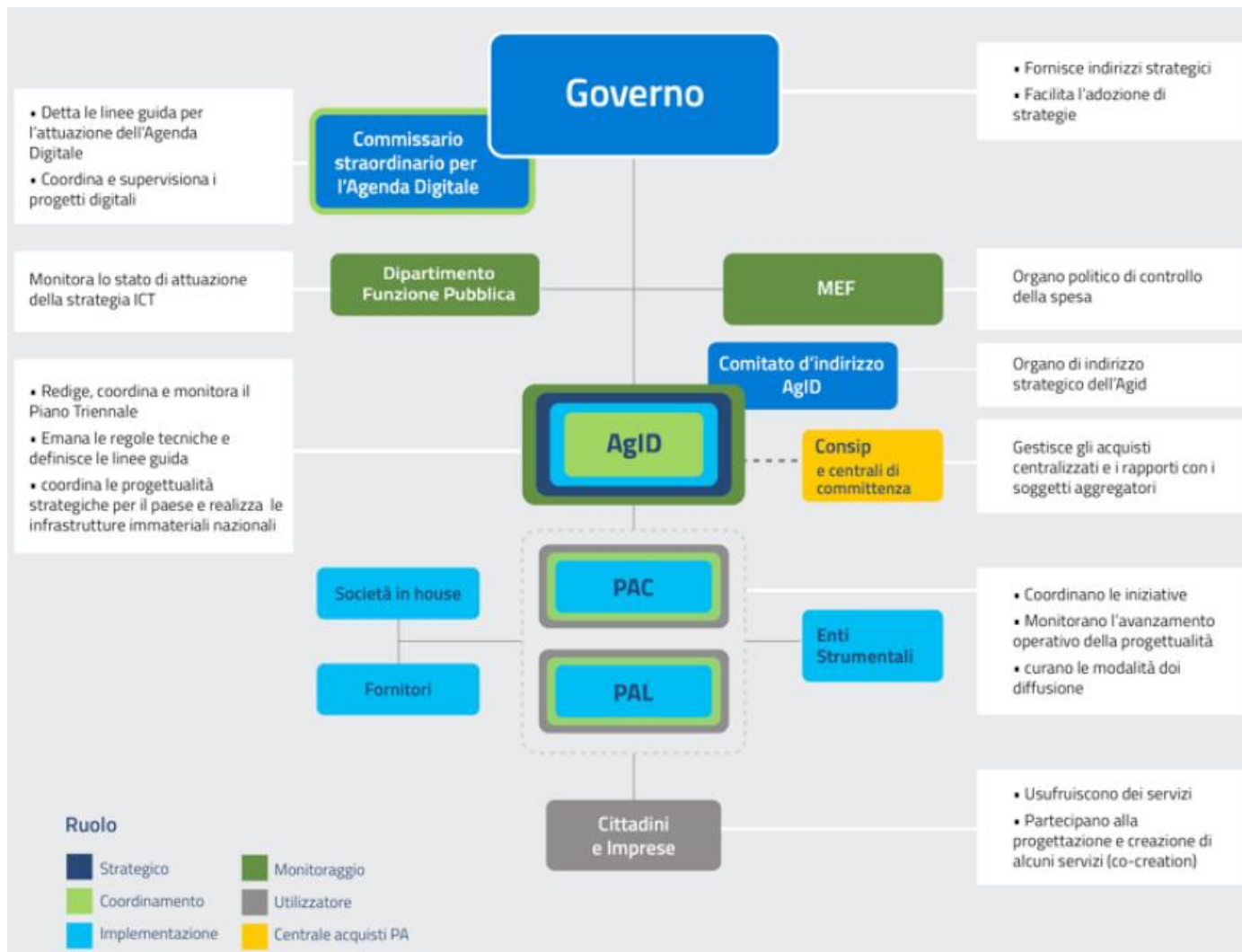


*Stiamo introducendo una modalità di partecipazione completamente nuova tra PA, soggetti interessati e cittadini.*

## **COLLABORAZIONE**

*La parola chiave per raggiungere l'obiettivo della trasformazione digitale dei servizi della Pubblica Amministrazione*

# Gli attori del processo di trasformazione



# La digitalizzazione è un processo socio- tecnico

- I sistemi tecnologici hanno conseguenze sociali
- I sistemi sociali hanno conseguenze tecniche
- Non disegniamo tecnologia , disegniamo sistemi socio-tecnici
- Per disegnare sistemi socio-tecnici dobbiamo capire come le persone e le tecnologie interagiscono
  - E. Coiera
  - Australian Institute of Health innovation

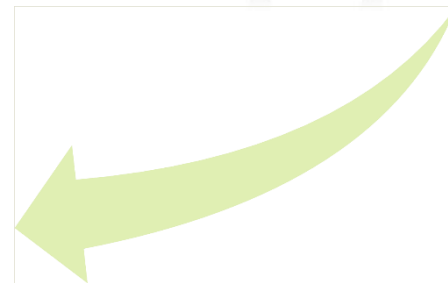
# Punti chiave del progetto FVG

- Team
- Architettura
- Dati
- Interoperabilità
- Metodologie AGILE



# Nuovo modello di PA

La pubblica amministrazione deve far riferimento ad un modello organizzativo che **abbandoni la logica verticale a favore di una orizzontale.**



# Nuovo modello di PA

Semplificare,  
standardizzare,  
uniformare

Reingegnerizzare i  
processi e  
informatizzarli

*Il cambiamento organizzativo  
deve partire  
dall'attenzione alle persone e ai loro  
diritti e  
non può prescindere dalla trasformazione  
digitale.*

*i due cambiamenti necessari **si potenziano**  
se sono **sinergici**,  
sono destinati a sicuro insuccesso se sono  
visti separatamente.*

**Non devono più esistere due "organizzazioni" una  
analogica e l'altra digitale**

# Il team

**Centro di competenza  
regionale per la  
semplificazione**

**Il SIEG (direzione IT) attraverso INSIEL catalizza la domanda di innovazione e facilita il processo di trasformazione organizzativa e tecnologica**

**ESPERTI DI DOMINIO**  
(coinvolti nei singoli programmi)

1. Interni regione FVG
2. Interni enti locali FVG
3. Esterni : es. CCIA, Ass. Categoria, ecc.





# L'architettura

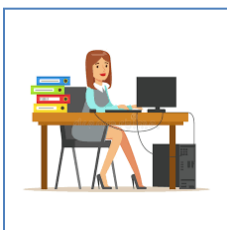
*Un'unica piattaforma*

*di accesso a tutti i servizi della  
Pubblica Amministrazione per  
cittadini ed imprese*

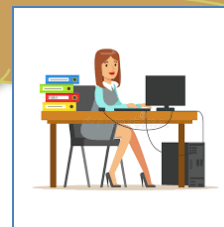


FRONT END

DATI

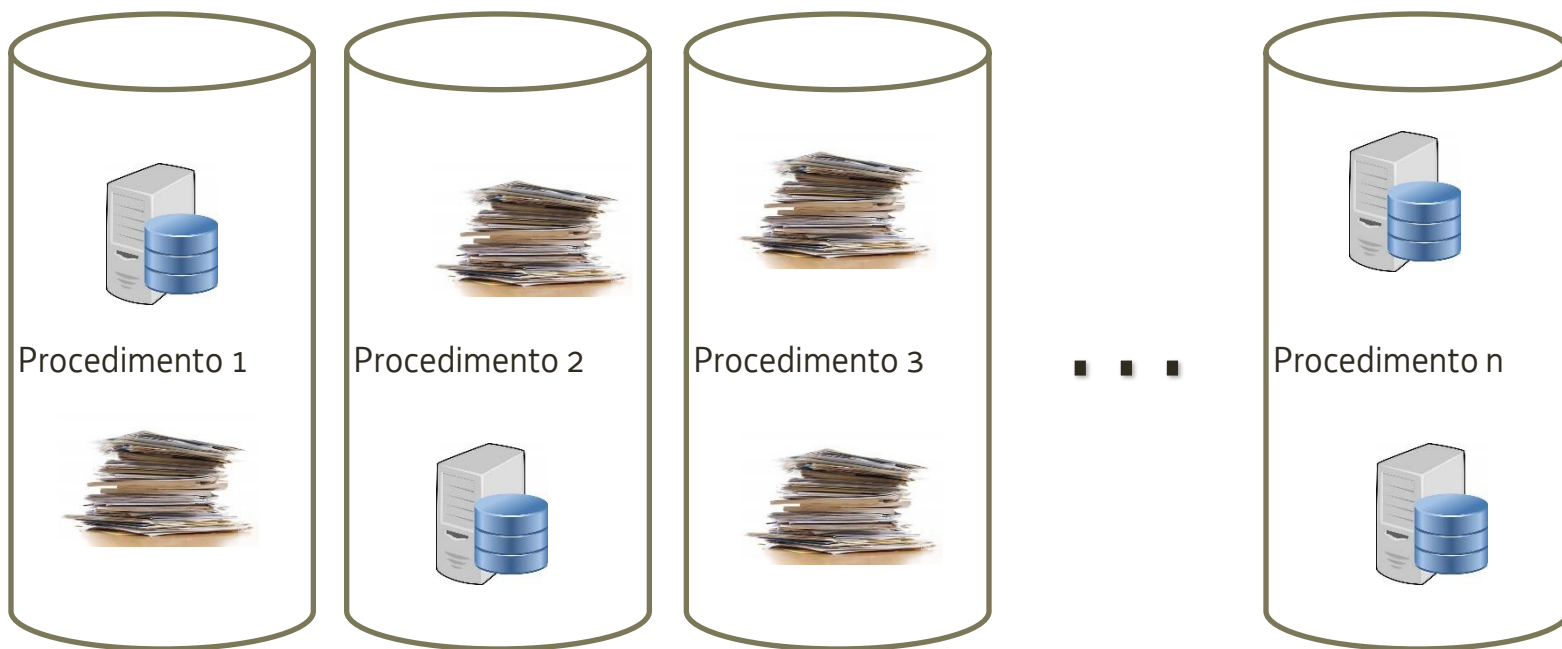


BACK OFFICE

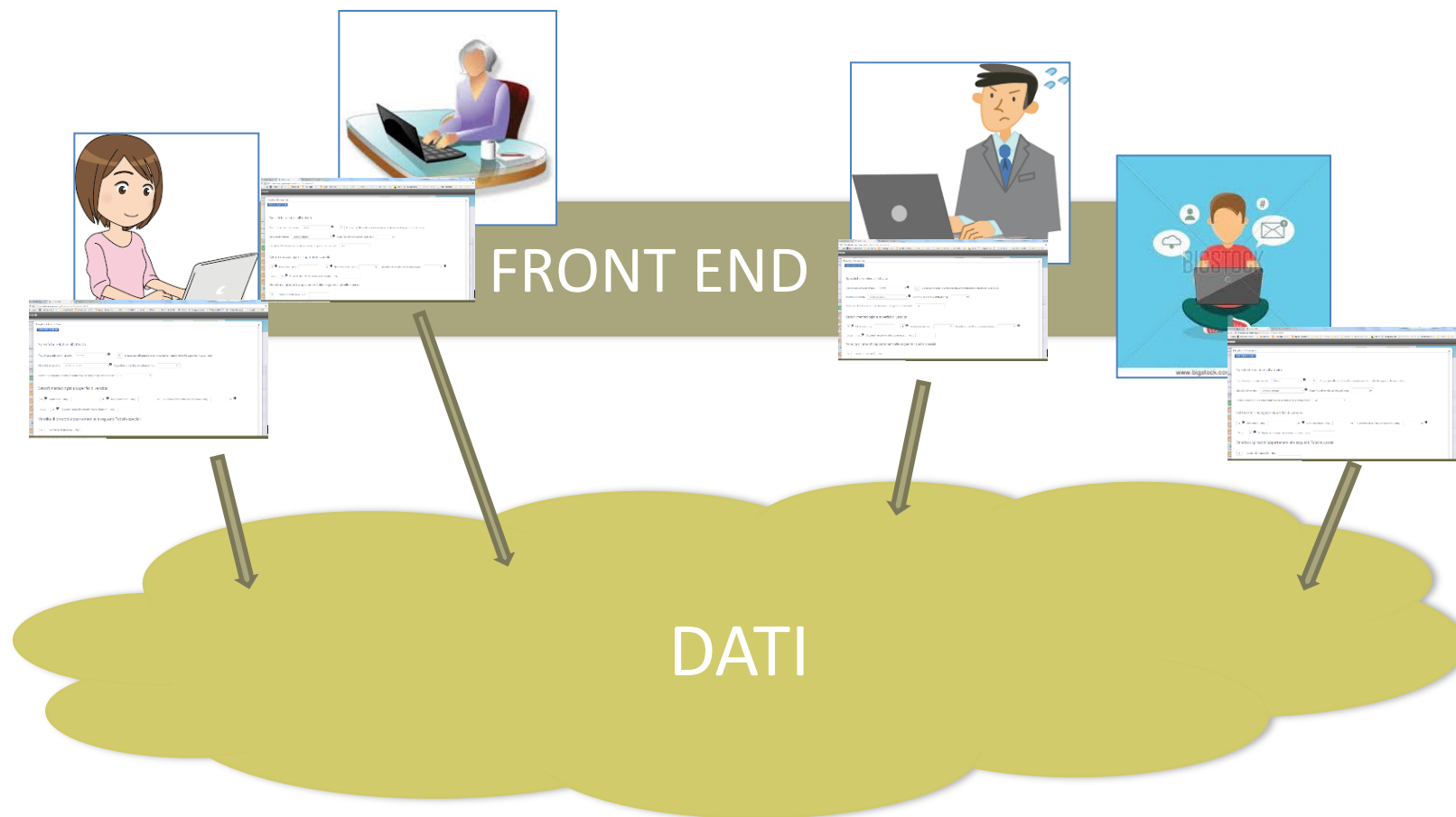


# Il patrimonio della PA: I DATI

Per sfruttare le potenzialità dell'immenso patrimonio dei dati raccolti e gestiti dalle PA è necessario attuare un cambio di paradigma nella loro gestione dobbiamo **superare la "logica a silos"** in favore di una **visione sistemica**.

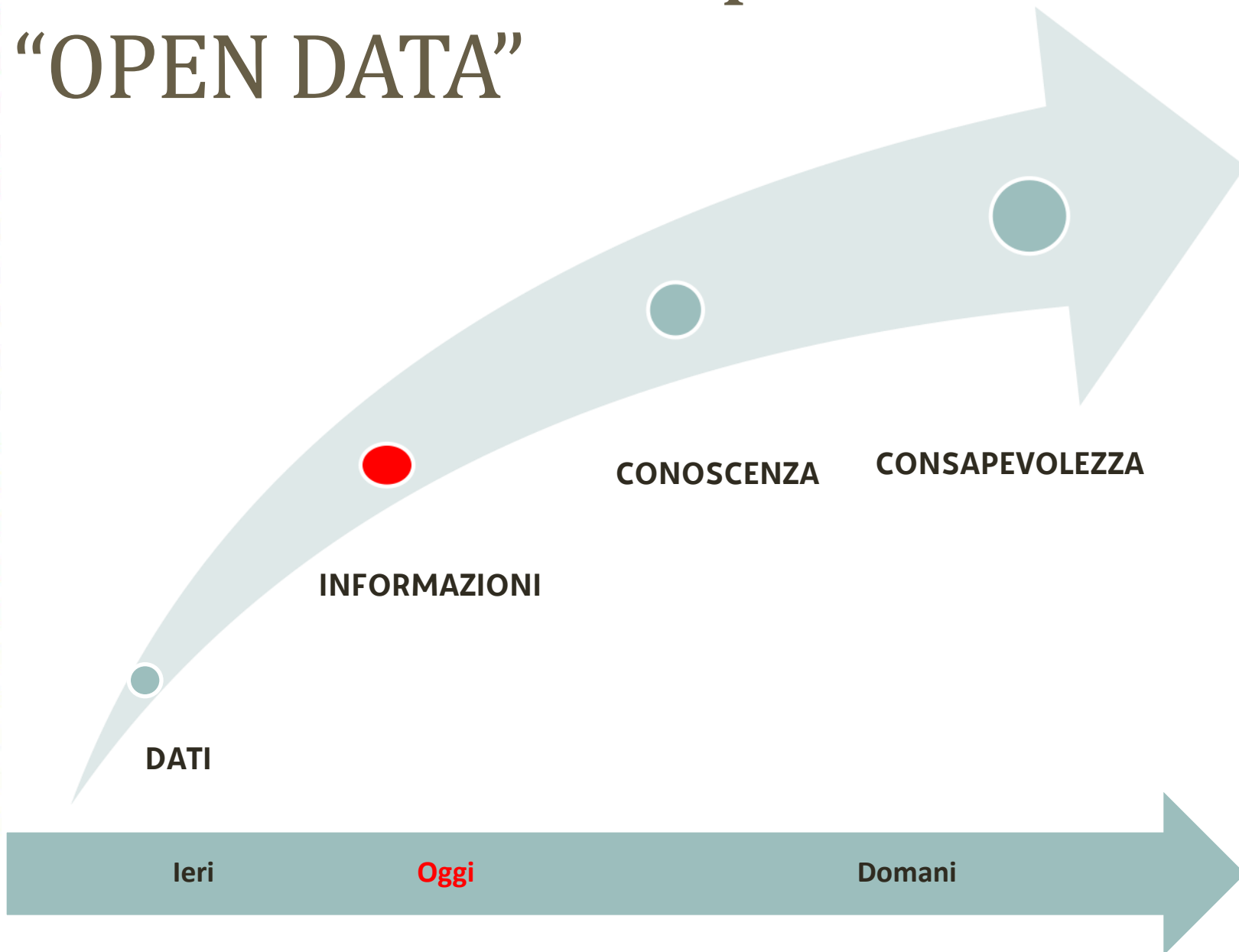


# Raccolta dei DATI



**I dati devono essere raccolti in base ad ontologie condivise, devono essere strutturati e catalogati per poter essere facilmente scambiati ed elaborati**

# Dal dato alla consapevolezza: “OPEN DATA”



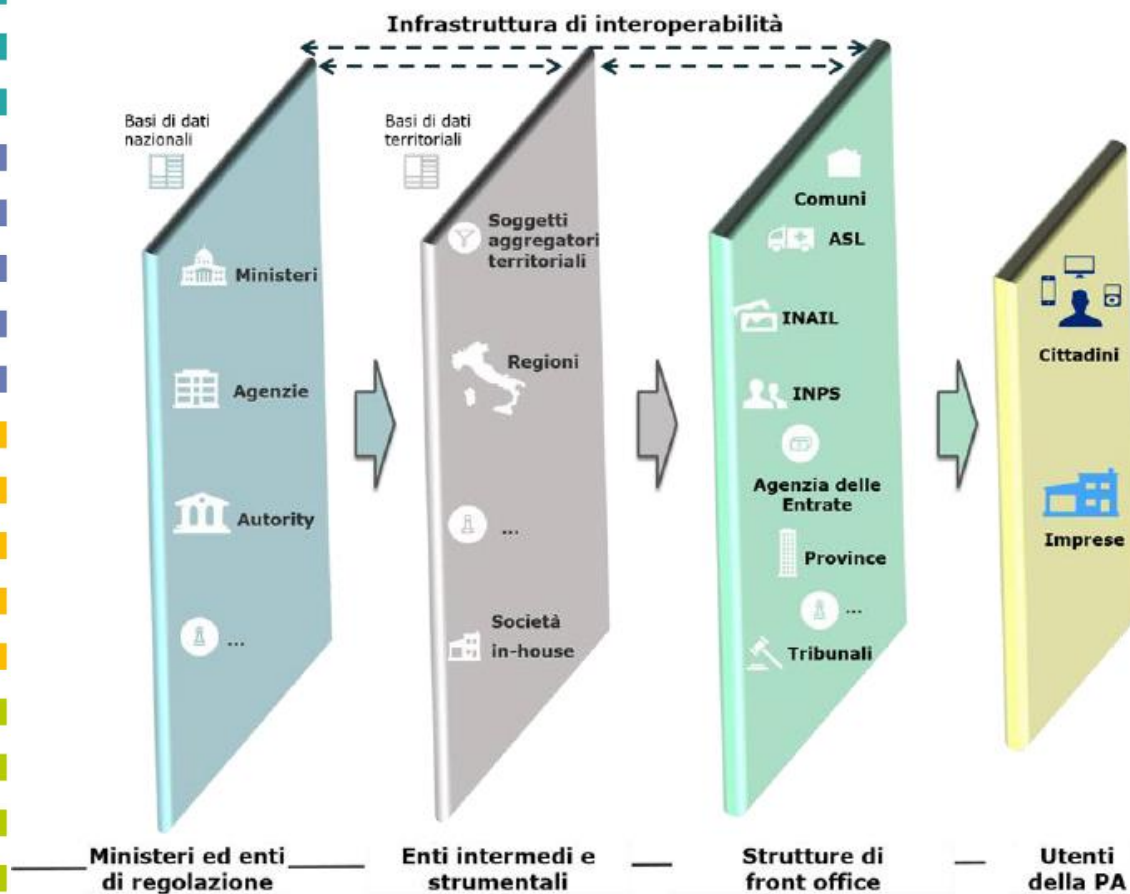
# Dati CONDIVISI

Il dato deve essere inteso come **bene comune**,  
**condiviso gratuitamente** tra Pubbliche amministrazioni per scopi  
istituzionali e **utilizzabile** dalla società civile.



La PA deve socializzare dati di “qualità” per creare economia  
circolare.

# L'interoperabilità



*Rende possibile la collaborazione tra PA e tra queste e soggetti terzi, con soluzioni tecnologiche che assicurano l'interazione e lo scambio di informazioni*

# Condivisione componenti software

Prevede **la messa a fattor comune** delle componenti software:

- che sono utili a tutte le Pubbliche amministrazioni
- che possono considerarsi
  - ✓ sia **acceleratori del processo** di digitalizzazione
  - ✓ sia strumenti utili alla **omogeneizzazione dei servizi** offerti.



# Metodologia AGILE

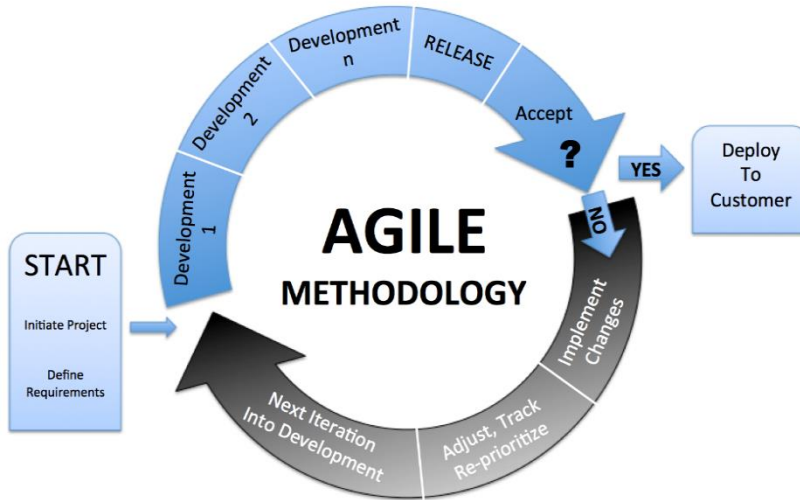
I **metodi Agile** (o Lightweight methodologies) nascono in ambito IT a metà degli anni '90 per lo sviluppo di software, condividono un **approccio iterativo ed incrementale** che fa **evolvere costantemente** i requisiti e la **soluzione stessa**.



Le attività sono affidate a **team multi professionali** che **si autorganizzano** e dove la soddisfazione degli stakeholders è determinante per la buona riuscita del progetto.



# Metodologia AGILE



Il **team AGILE** è composto da tutte le persone necessarie per terminare il progetto software. Come minimo il team deve includere i programmatori ed i loro clienti

## I principi fondamentali del metodo Agile:

1. individui e interazioni più che processi e strumenti;
2. software funzionante più che documentazione esaustiva;
3. collaborazione col cliente più che negoziazione dei contratti;
4. rispondere al cambiamento più che seguire un piano.

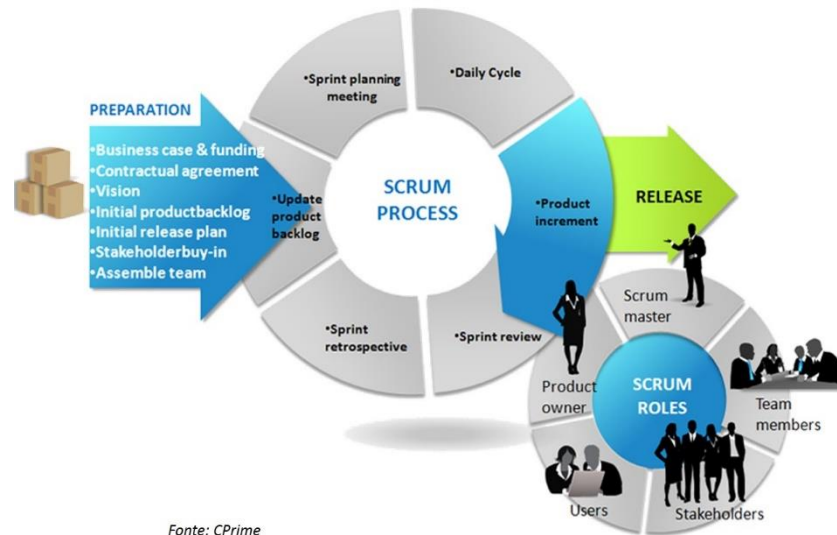
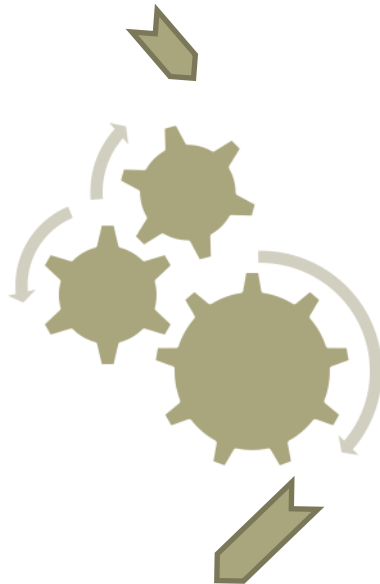
# Caratteristiche del team AGILE

Risposta efficace (rapida e flessibile) ai cambiamenti

Comunicazione efficace fra tutti gli stakeholders

I clienti appartengono nel team di lavoro

Il team deve essere organizzato in modo da controllare il lavoro svolto



Fonte: CPrime

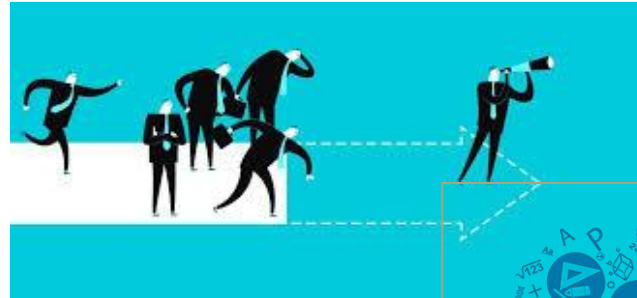
Rapidità incrementale nella consegna del software

# Strategia e visione di insieme

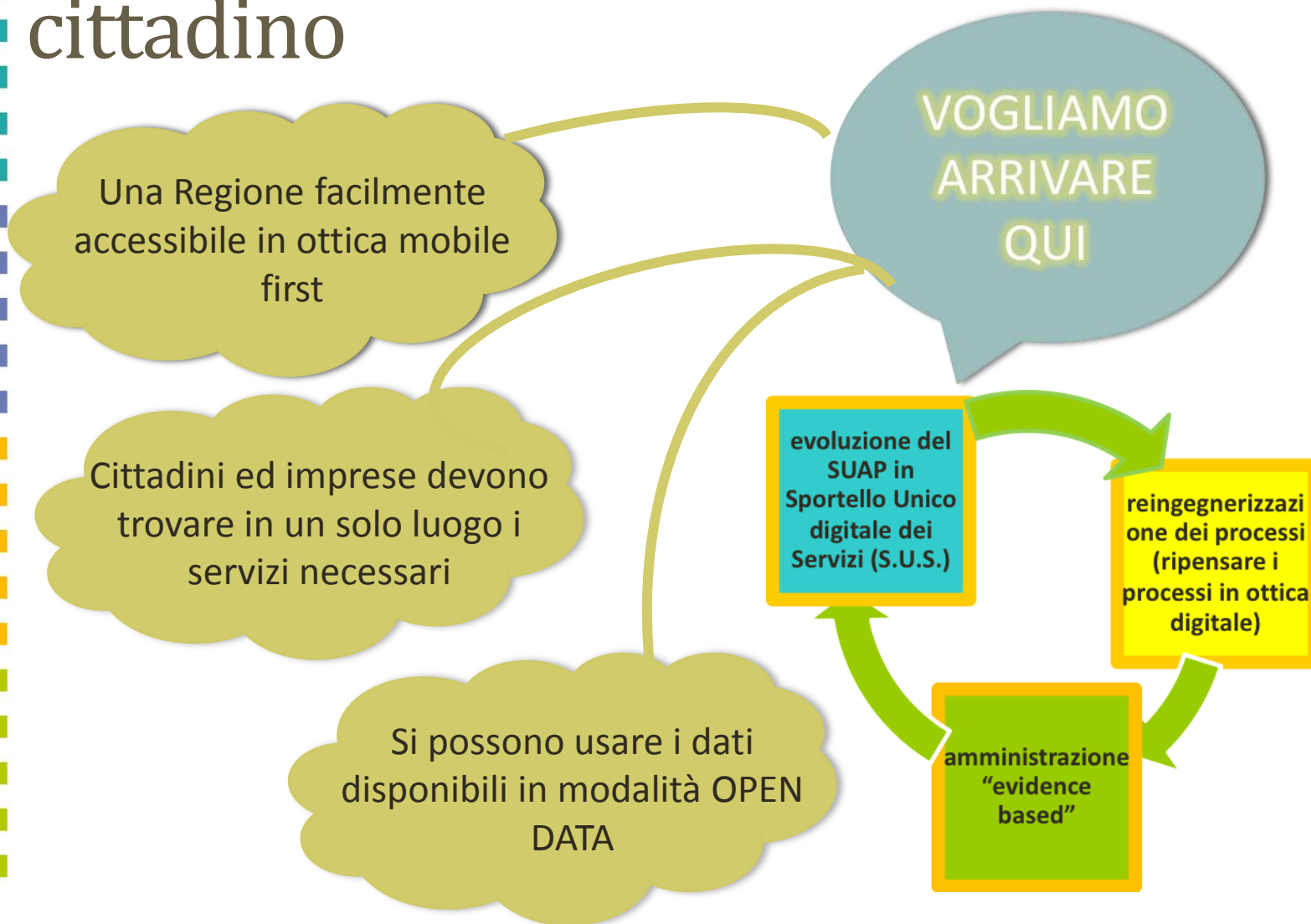


Diventare 'PA digitale' richiede:

- capacità di leadership ,
- investimenti in capitale umano e skills,
- cambiamento culturale e comportamentale,
- opportune risorse per gli investimenti tecnologici.



# Sportello Unico dei Servizi (SUS) al cittadino



# Dal SUAP al SUS: un laboratorio di amministrazione digitale



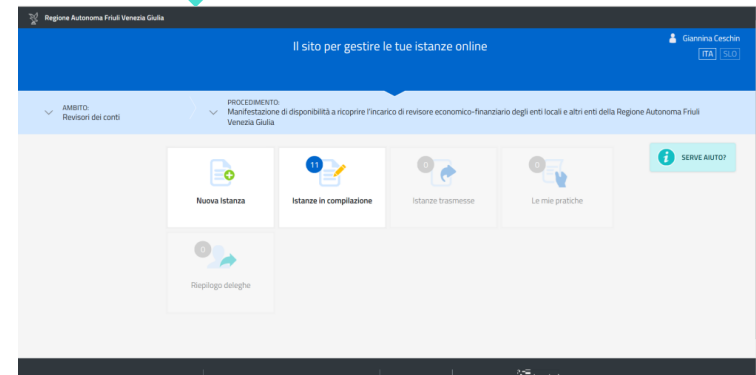
Dallo Sportello Unico  
Attività Produttive



Allo Sportello Unico  
dei Servizi:



**Laboratorio di  
amministrazione digitale  
per la Regione FVG**





Un sogno è solo un sogno.  
Un obiettivo è un sogno con  
un progetto e una scadenza.

*(Harvey B. Mackay)*

*Grazie per l'attenzione*