



**UNIONE EUROPEA**  
Fondo Sociale Europeo  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Agenzia per la Coesione Territoriale*



*Presidenza  
del Consiglio dei Ministri*  
Dipartimento delle funzioni pubbliche



**“Supporto all’operatività della riforma in materia di semplificazione”**  
CUP J59J16000760006

**Webinar**

***LA DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI DELLA PUBBLICA  
AMMINISTRAZIONE: UN PERCORSO DI CONSAPEVOLEZZA  
SISTEMICA***

**Un percorso di consapevolezza sistemica**

**a cura di Giacomo Re**  
ComPA FVG

**18 novembre 2019**

**FormezPA**



**UNIONE EUROPEA**  
Fondo Sociale Europeo  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Agenzia per la Coesione Territoriale*



*Presidenza  
del Consiglio dei Ministri*  
Dipartimento delle funzioni pubbliche

**PNR** GOVERNANCE  
E CAPACITÀ  
ISTITUZIONALE  
2014-2020

**“Supporto all’operatività della riforma in materia di semplificazione”**  
CUP J59J16000760006

# Indice dei contenuti

- 1) Scegliere il percorso
- 2) Preparare la mente
- 3) Un tuffo nel percorso
- 4) Conclusioni



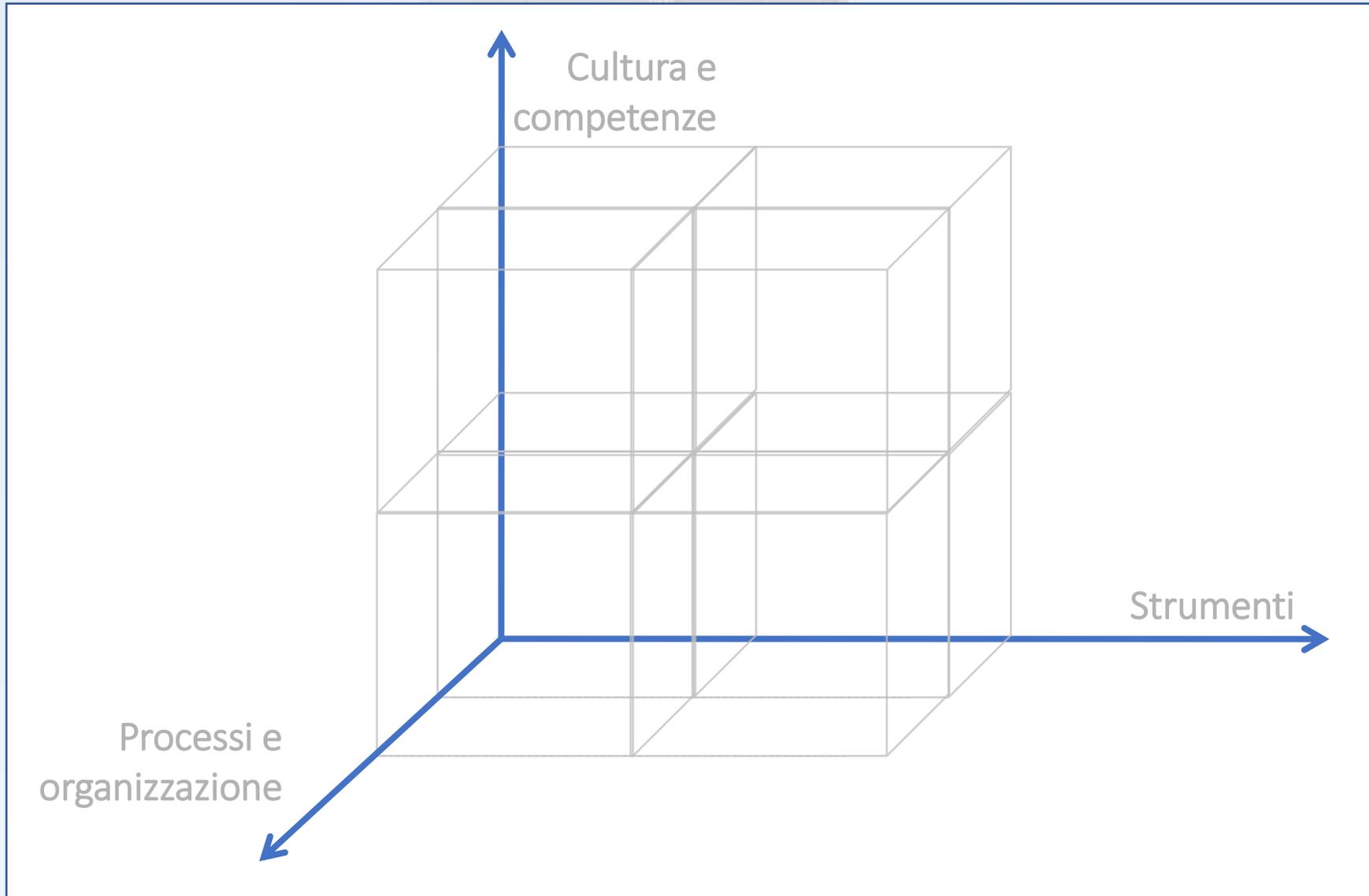
# Scegliere il percorso

---

*“Cambia, ma inizia lentamente, la direzione è più importante della velocità”*

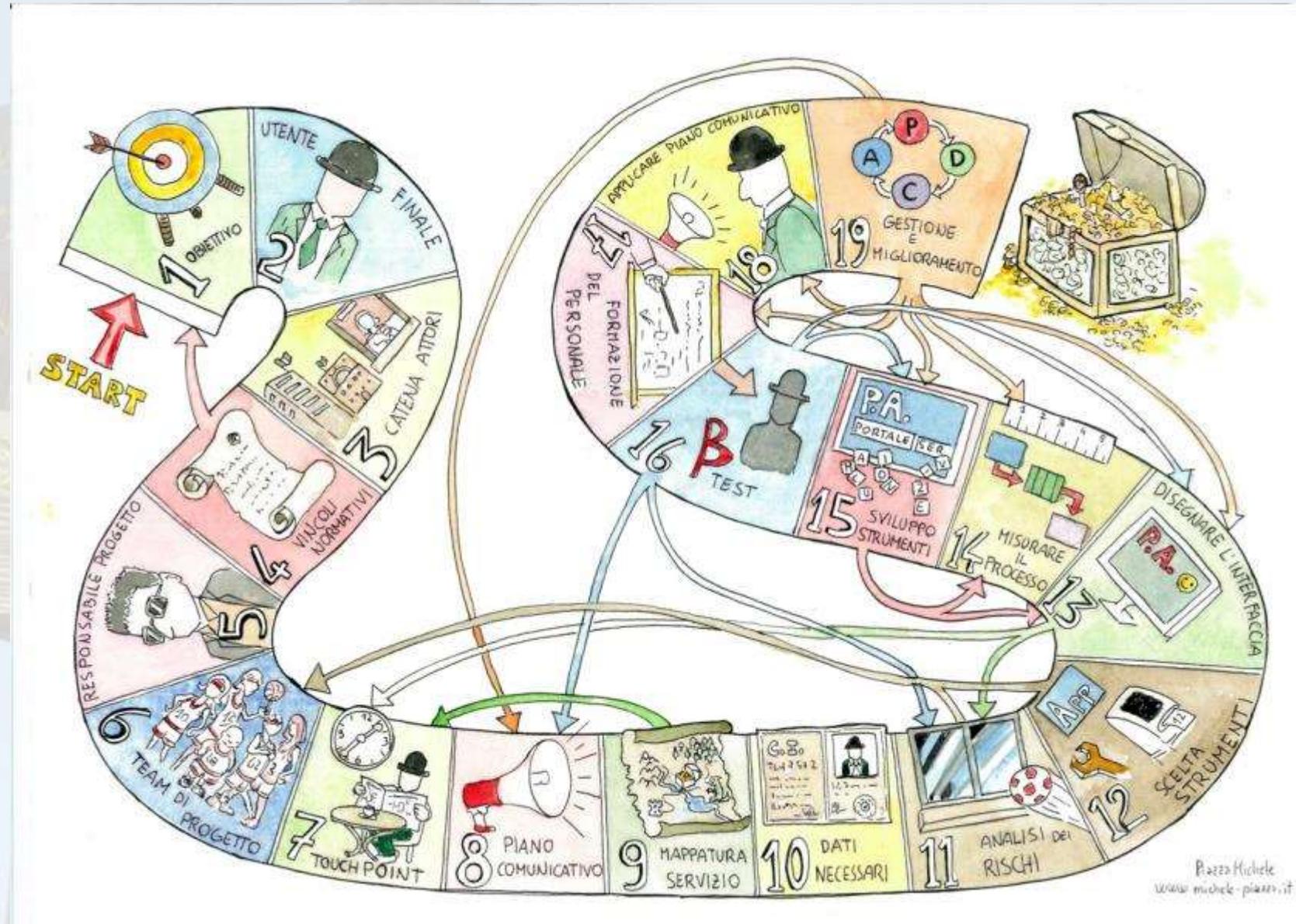
*Clarice Lispector*

# Le direttrici del percorso



# Il percorso

- Non è un corso d'informatica
- Il valore non sta nei singoli moduli, ma nel modo in cui sono assemblati (LEGO)
- Non lineare ne sequenziale
  - > Complesso
    - Ritornare sui propri passi
    - Tener presente di come scelte precedenti impattano sulle fasi successive
- Aula eterogenea:
  - dipendenti di più direzioni,
  - membri dell'In-House regionale



# Il percorso

30 ore

Ripercorrere quanto visto nella teoria affrontando un caso pratico...

...e discuterne!





# Preparare la mente

*«La mente è come un paracadute.  
Funziona solo se si apre»*

*Albert Einstein*

# Sfatare i miti

- 1) La formazione è una perdita di tempo...ed è pure noiosa
- 2) La digitalizzazione è affare degli informatici
- 3) Digitalizzare = conversione su pc di un processo analogico



# Sfatare i miti – 1

*«La formazione è una perdita di tempo...ed è pure noiosa»*

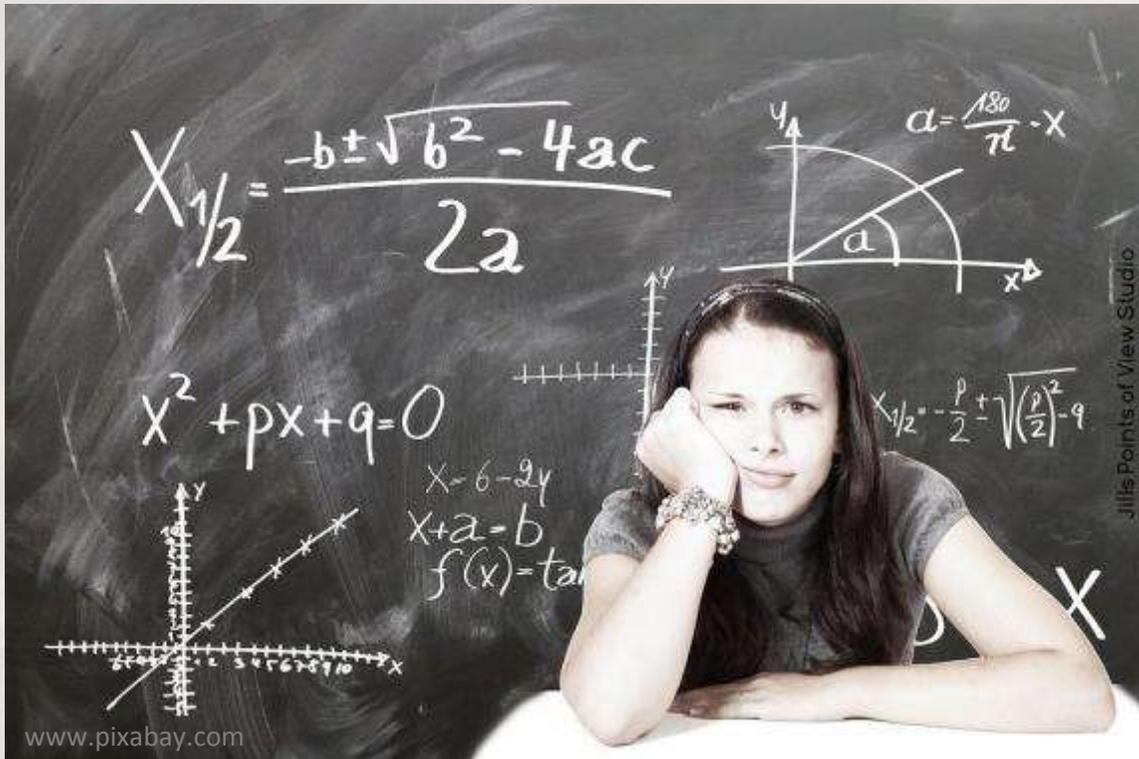


- Atmosfera informale: nessuna cattedra, tavola rotonda
- Concetti e discussioni
- In gruppo è meglio!
- Al lavoro: taglia, colora, incolla



# Sfatare i miti - 2

*«La digitalizzazione è affare degli informatici»*



- Persone
- Relazioni
- Cambiamento
- Organizzazione
- Processi

# Sfatare i miti - 3

*«Digitalizzare = conversione su pc un processo analogico»*

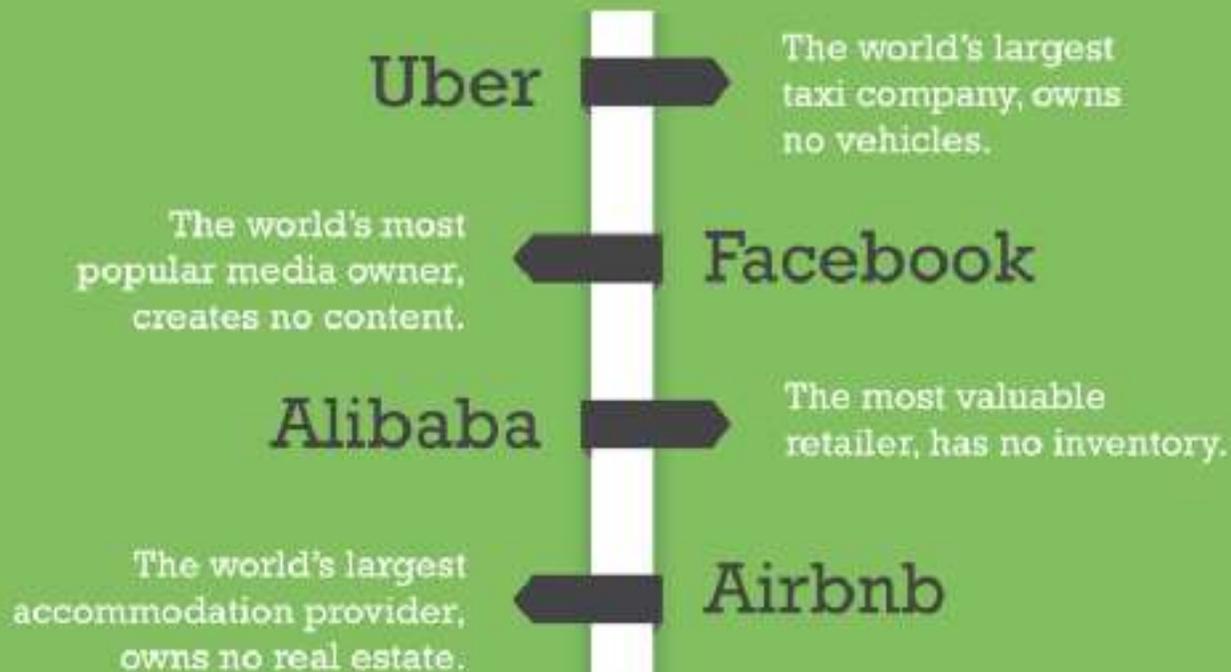


«Ingegnere una frattura scomposta»

Digitalizzare ≠ Dematerializzare

Digitalizzare ≠ risparmiare personale

# Il digitale stravolge i modelli



Something interesting is happening.

TOM GOODWIN

- Non solo migliora i servizi e le modalità d'erogazione
- Abilita nuovi paradigmi

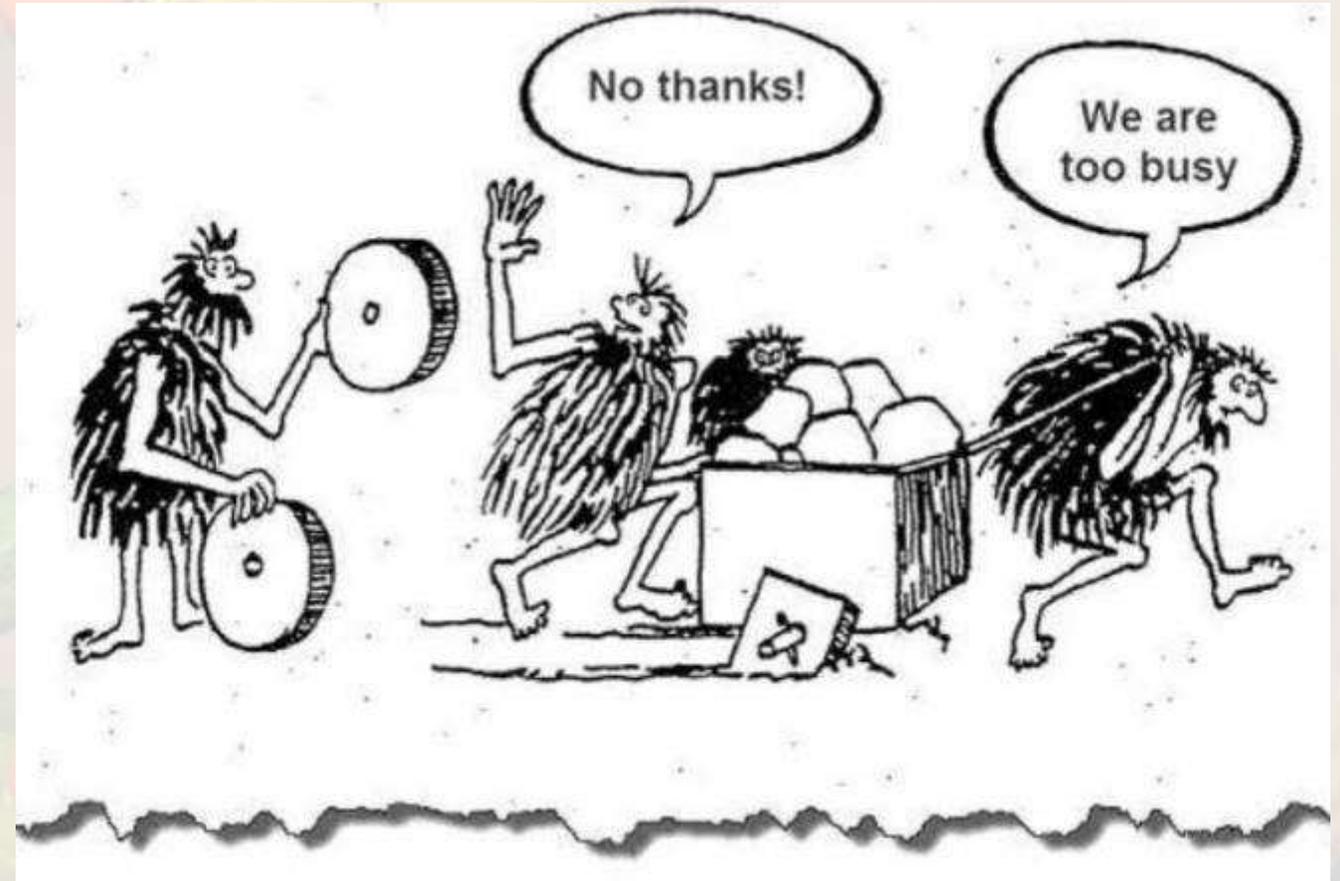
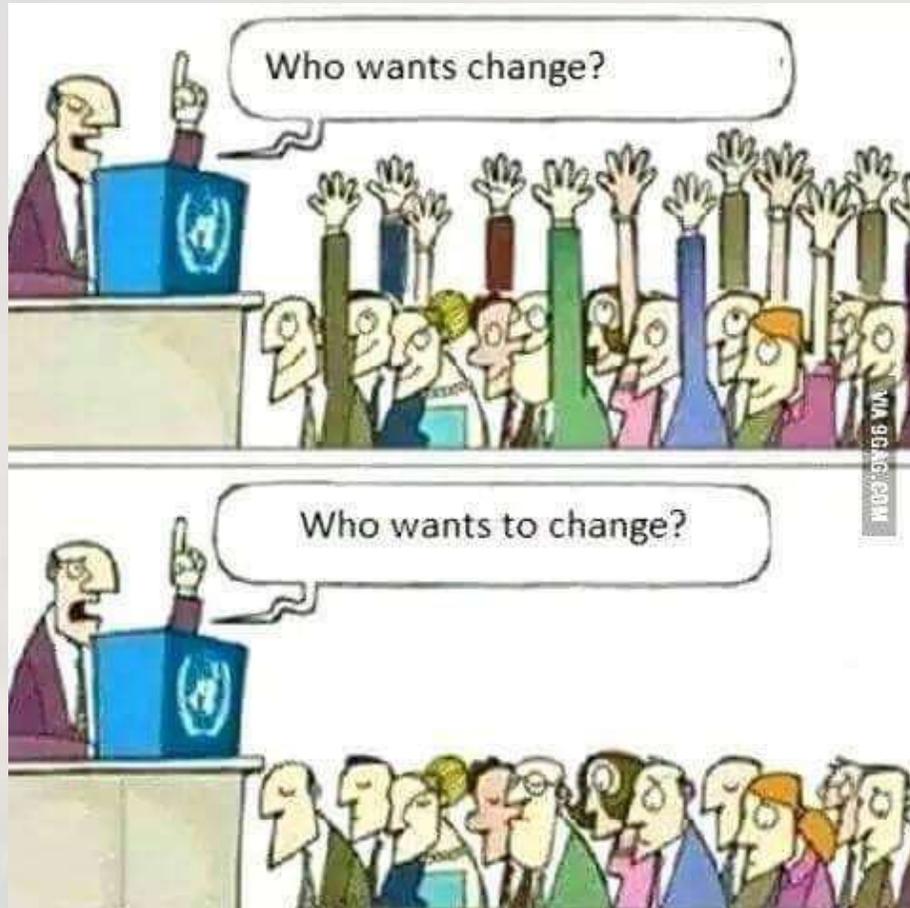
# A cosa siamo abituati?



Può la PA restare  
fuori da tutto  
questo?



# Cambiamento





# Un tuffo nel percorso

“Se vuoi fare un passo avanti, devi  
perdere l’equilibrio per un attimo”

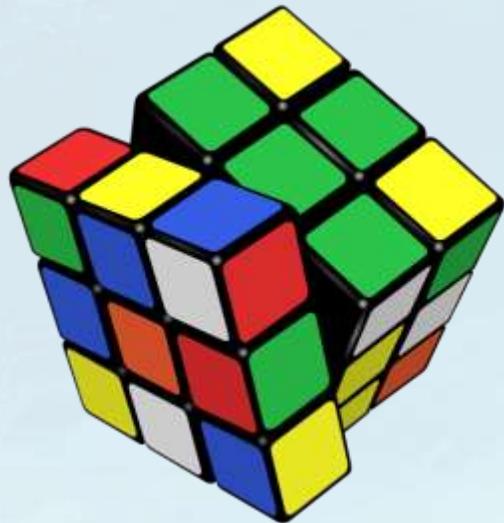
M. Gramellini



# L'obiettivo

*«Non esiste vento favorevole per il marinaio che non sa a quale porto vuol approdare»*

*Seneca*



Risolvere un problema



# L'utente finale

«L'organizzazione deve finalizzare le proprie attività al soddisfacimento del cliente, individuando, a monte, le esigenze del cliente e fornendo, a valle, prodotti/servizi in grado di soddisfare concretamente tali esigenze»

*ISO 9000 – cap. 0.2*



**Ma chi è il nostro utente??**

# Mettiamoci nei suoi panni...

*«Prima di giudicare  
una persona,  
cammina tre lune  
nelle sue scarpe»  
Proverbio Sioux*

## PERSONAS



“ Mi piacerebbe rendere l'apprendimento per i miei ragazzi il più coinvolgente possibile ”

**it** designers Italia  
da a Jarred e U. Llacini

## Teresa Rossi

L'insegnante entusiasta  
50 anni

### ATTIVITÀ

- Gestione del programma scolastico;
- Supervisione della classe;
- Progetta contenuti della lezione.

### OBIETTIVI E ASPIRAZIONI

- Incidere sullo sviluppo sociale ed educativo dei propri studenti;
- Sperimentare nuovi modelli;
- Più collaborazione tra i colleghi.

## STRUMENTI DIGITALI



### NECESSITÀ

- Aggiornarsi costantemente;
- Applicare metodi di insegnamento efficaci;
- Trasmettere l'amore per la conoscenza ai suoi alunni.

### DIFFICOLTÀ E FRUSTRAZIONI

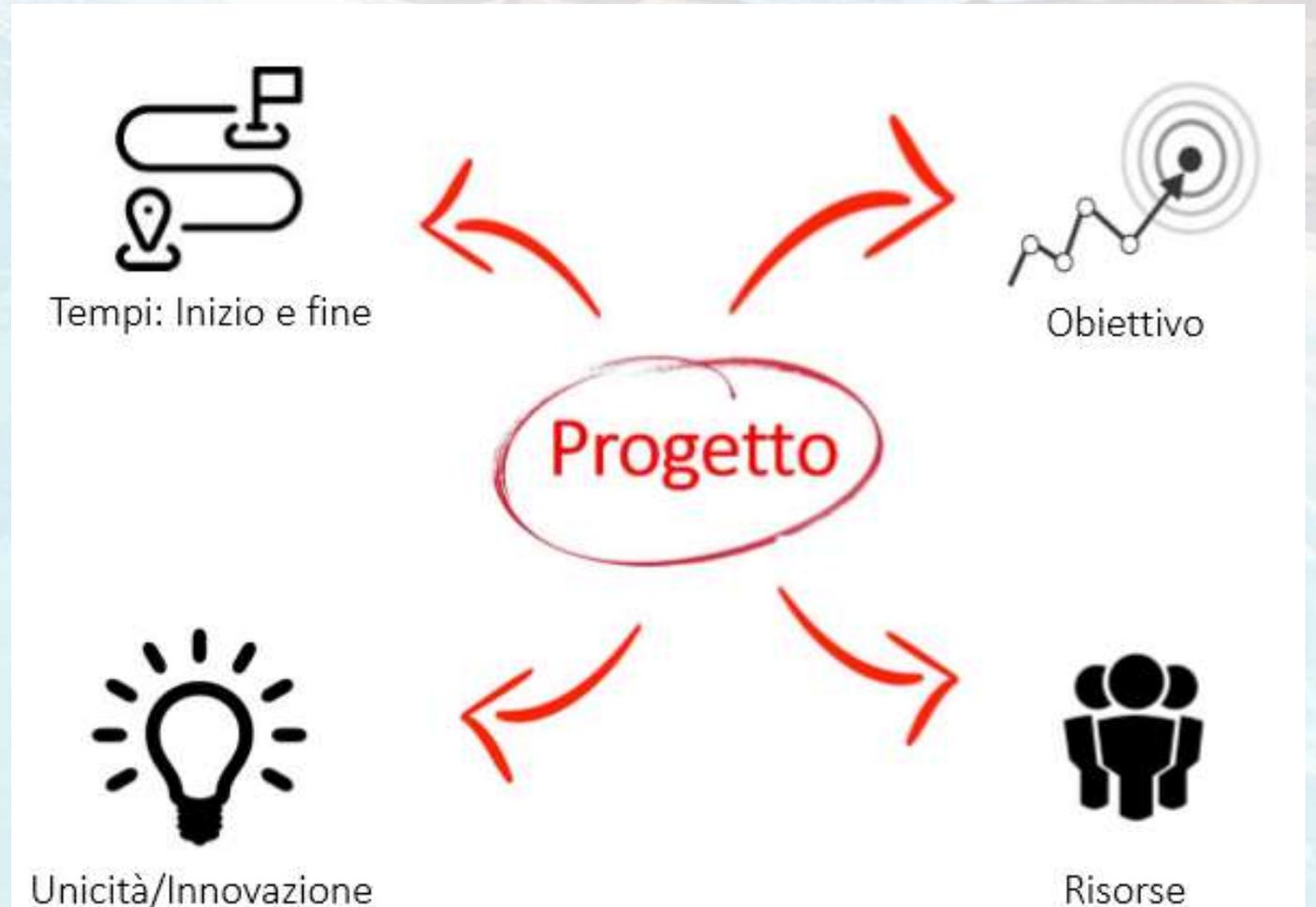
- Rigidità del programma scolastica;
- Poco tempo a disposizione;
- Coinvolgere tutti gli alunni.

# Progetto

*«La differenza fra un sogno e un obiettivo è semplicemente una data»*

*Walt Disney*

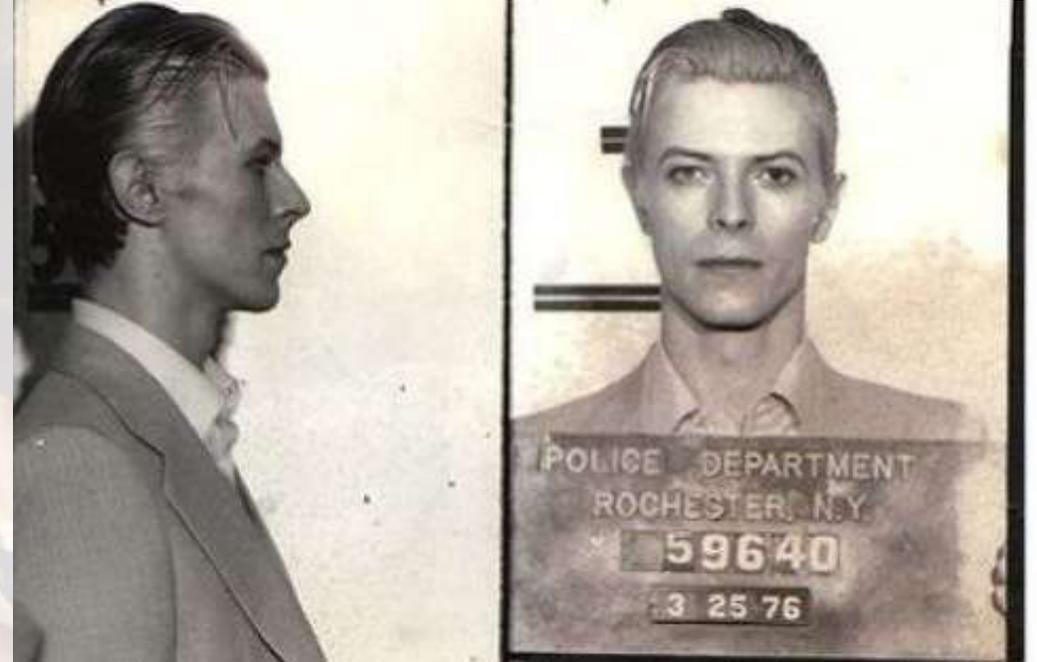
- Cos'è un progetto?
- Ruoli nel progetto
- Il Team di progetto



# L'identikit del Project Manager

Il Project Manager è la persona responsabile del raggiungimento degli obiettivi del progetto nel rispetto dei tempi e dei costi

- Ruolo
- Autorevolezza
- Responsabilità
- Competenze



# La comunicazione

- **Fattore critico di successo**
- Gestire consapevolmente il processo di comunicazione
- Destinatari della comunicazione (interni, esterni)
- User journey -> touchpoint  Piano di comunicazione



# Processi nella PA

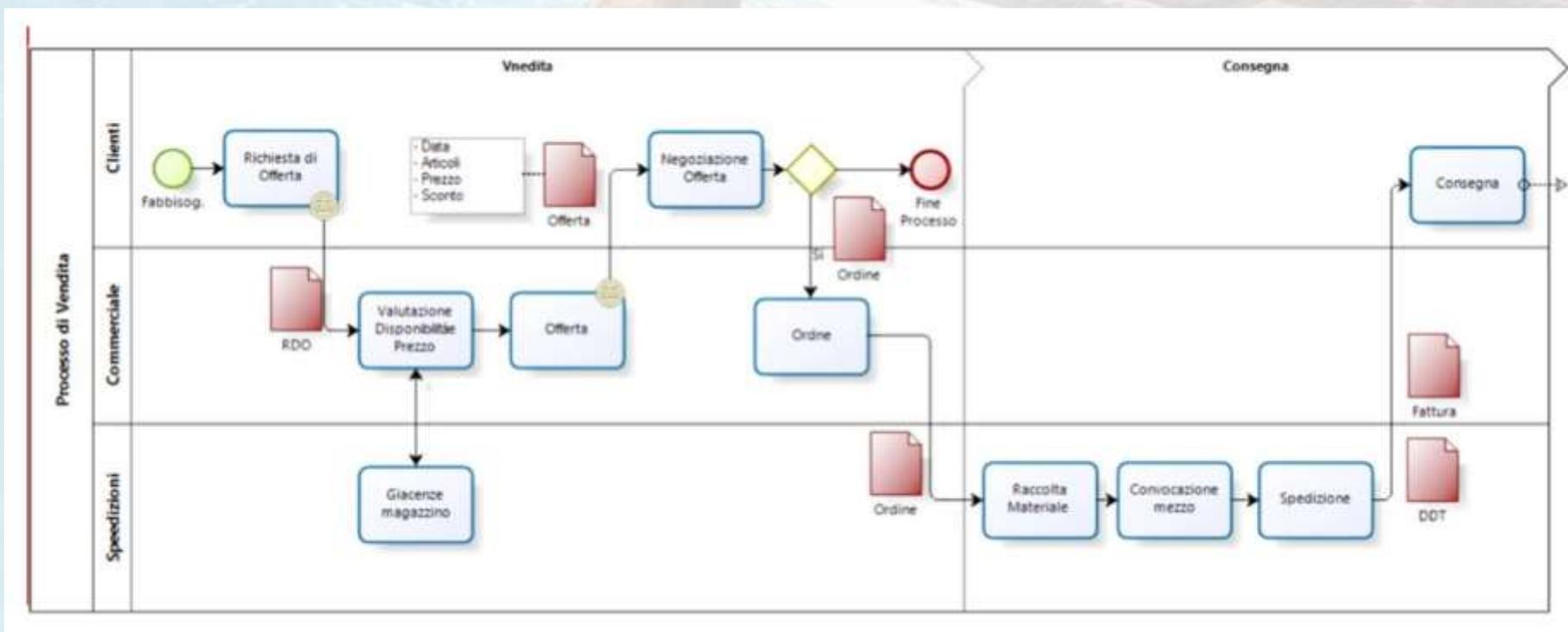
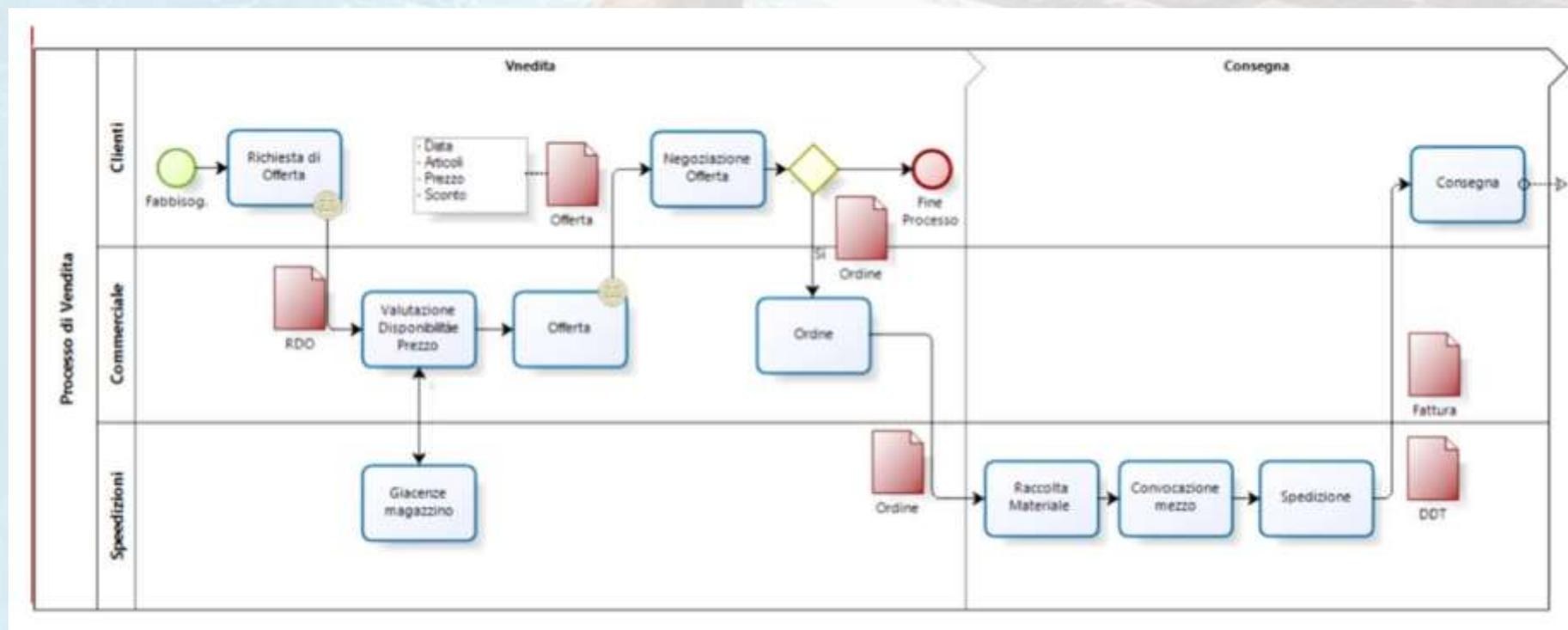


antoni.tistory.com



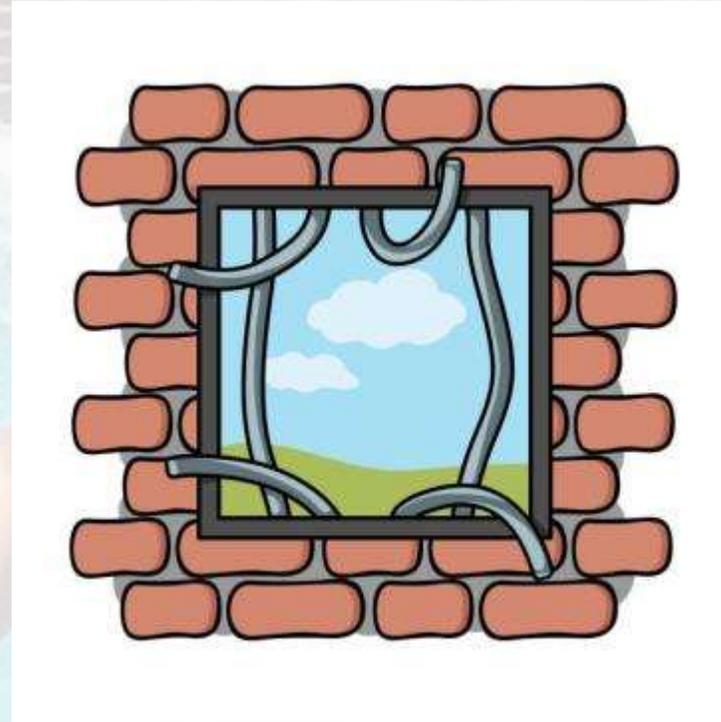
....non questi,  
per fortuna!

# Processi nella PA

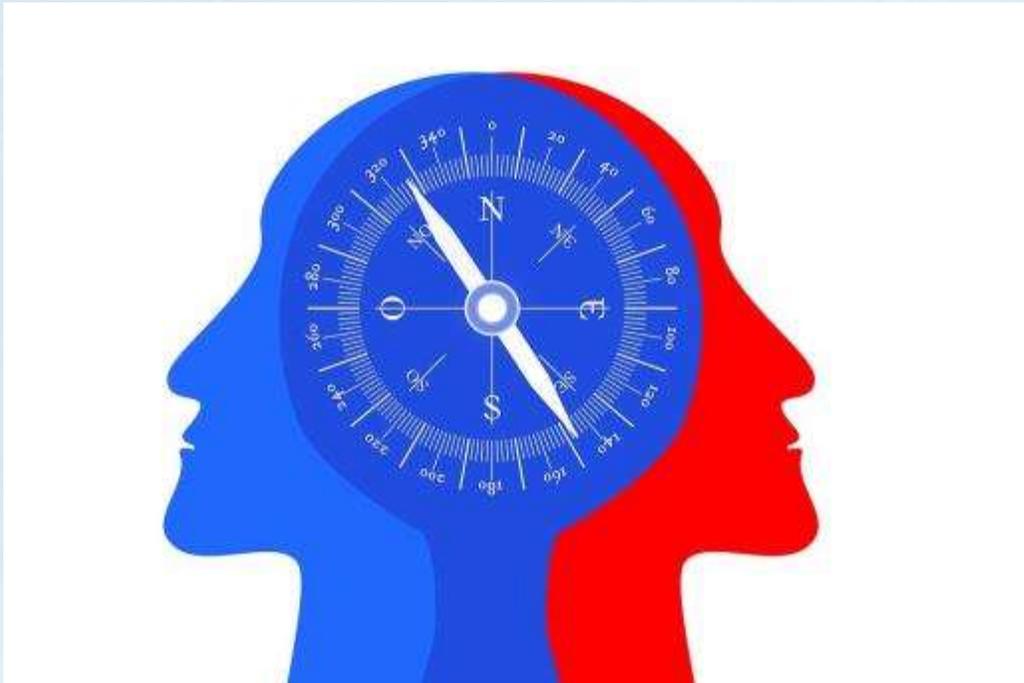


# Ragionare per processi

## Evadere dai silos...



## ...e orientarsi al cittadino!



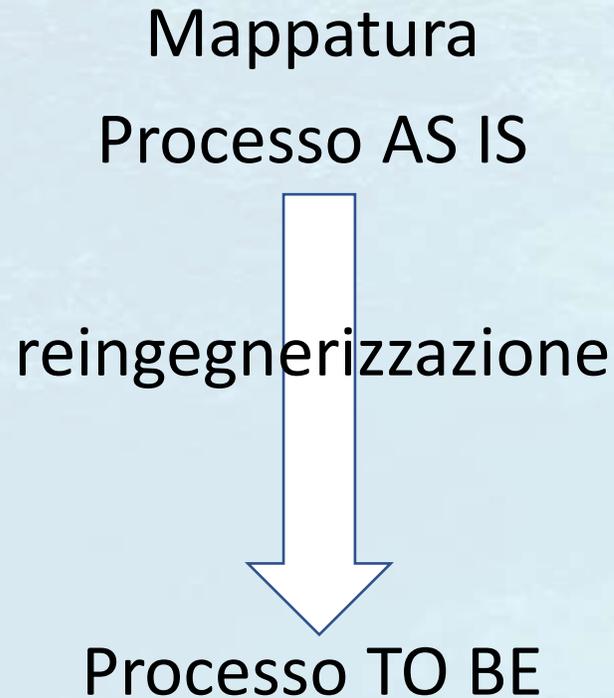
Ragionare per processi

Non fermarsi all'adempimento...



...ma garantire il risultato!

# Migliorare il processo o reingegnerizzarlo?



## Reengineering:

*"Don't Automate, Obliterate"*

*by Michael Hammer*

I veri margini di miglioramento si hanno con i cambi di paradigma

La tecnologia è un fattore abilitante fondamentale

# Dati

- Patrimonio pubblico
- Attività principale della PA



Strutturarli



Proteggerli



Manutenerli

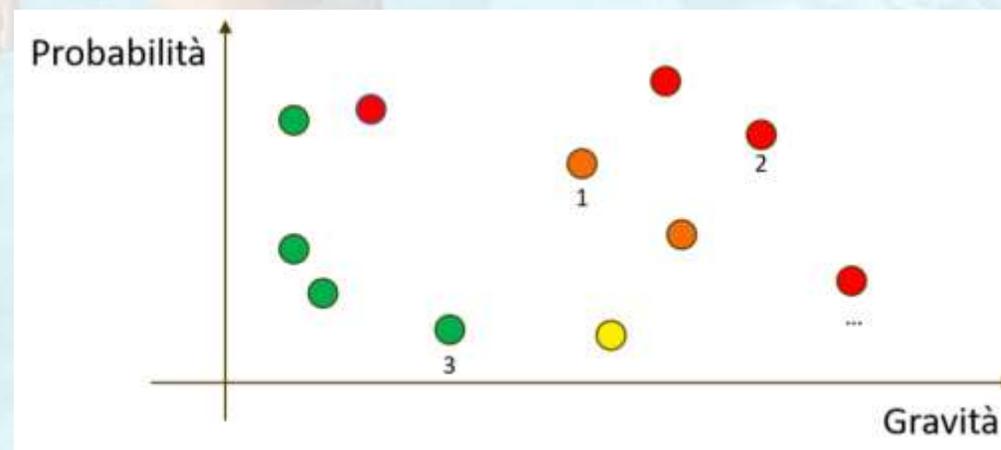
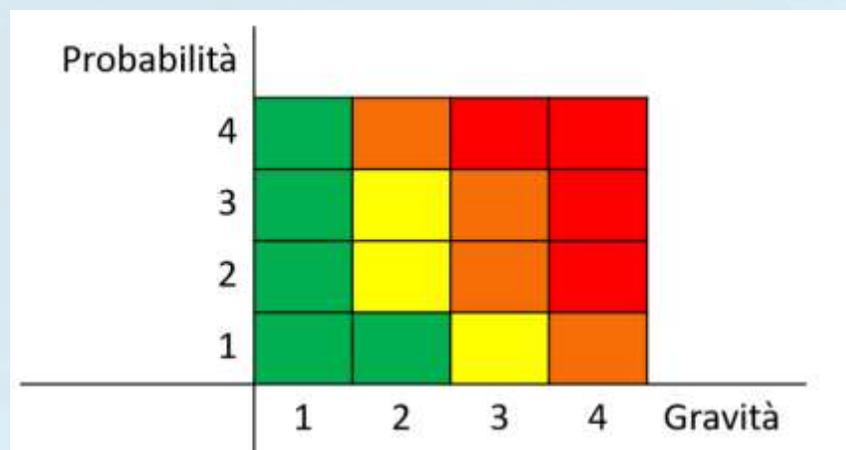


Collegarli



# Analisi dei rischi

- Identificazione delle aree di rischio nel processo
- Identificazione di Probabilità e Gravità
- Identificazione contromisure per ridurre rischi critici



# Strumenti e interfaccia

- Impostare analisi costi benefici per scelta strumenti
- Criteri di design dell'interfaccia

E poi si passa alla fase di testing!



# Indicatori

- Cosa misurare? →
  - Non le persone, ma i processi
  - Efficienza ed efficacia
- Quando misurare? →
  - Costantemente, ma in maniera snella
- Perché Misurare? →
  - Per conoscere
  - Per decidere
  - Per correggere gli errori
  - Per motivare





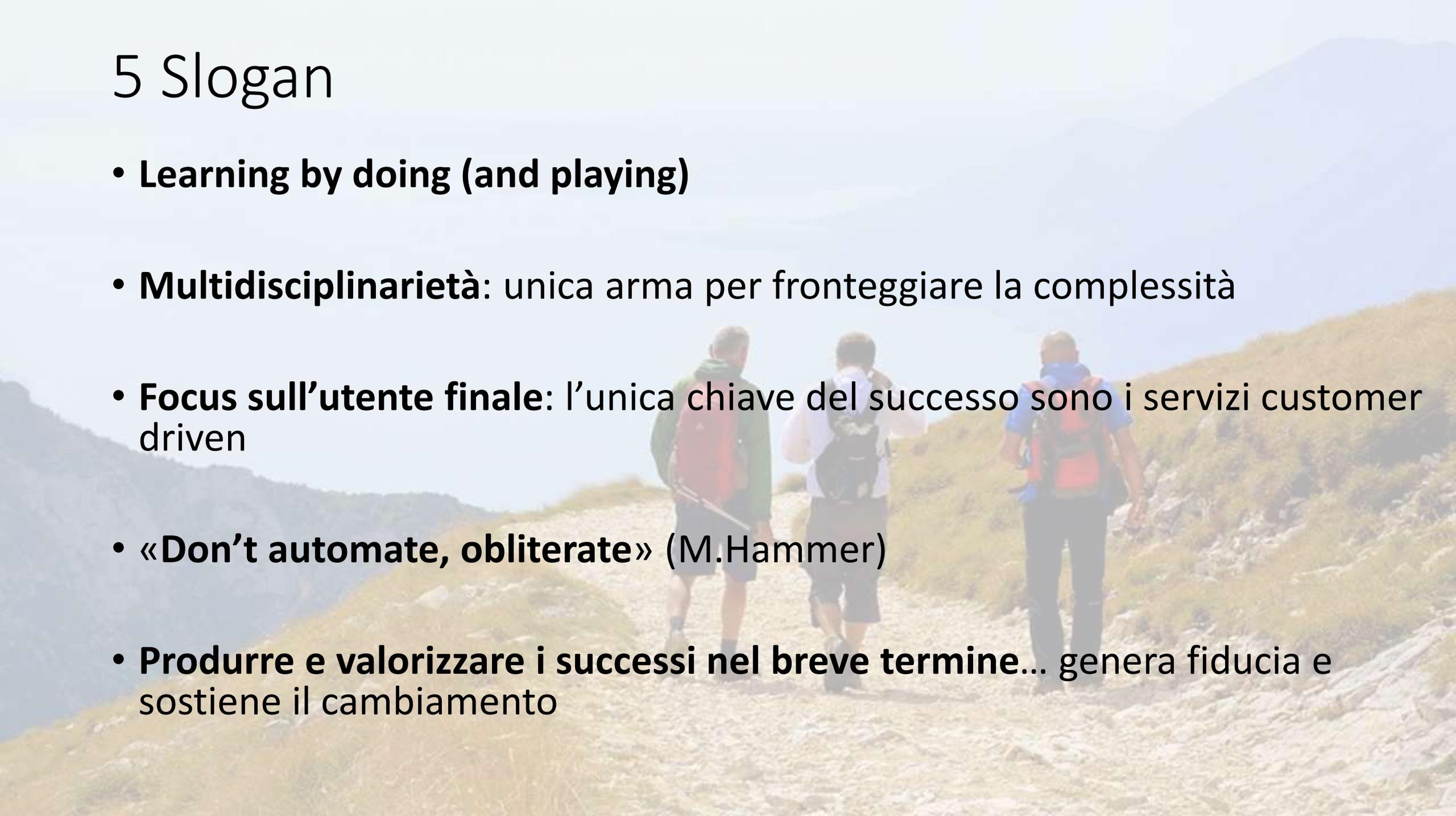
# Conclusioni

---

«Se continui a fare quello che hai sempre fatto,  
continuerai ad ottenere ciò che hai sempre  
avuto»

Warren Dennis

# 5 Slogan

- **Learning by doing (and playing)**
  - **Multidisciplinarietà:** unica arma per fronteggiare la complessità
  - **Focus sull'utente finale:** l'unica chiave del successo sono i servizi customer driven
  - **«Don't automate, obliterate»** (M.Hammer)
  - **Produrre e valorizzare i successi nel breve termine...** genera fiducia e sostiene il cambiamento
- 
- A background image showing three hikers with backpacks walking away on a rocky mountain trail. The hiker on the left is wearing a green jacket and a red backpack. The hiker in the middle is wearing a white shirt and a black backpack. The hiker on the right is wearing a blue shirt and a red backpack. The trail is rocky and leads up a hillside with sparse vegetation. In the distance, there are mountains and a valley under a clear sky.





**UNIONE EUROPEA**  
Fondo Sociale Europeo  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Agenzia per la Coesione Territoriale*



*Presidenza  
del Consiglio dei Ministri*  
Dipartimento delle funzioni pubbliche



**GOVERNANCE  
E CAPACITÀ  
ISTITUZIONALE  
2014-2020**

**“Supporto all’operatività della riforma in materia di semplificazione”**  
CUP J59J16000760006



FormezPA