



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



**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

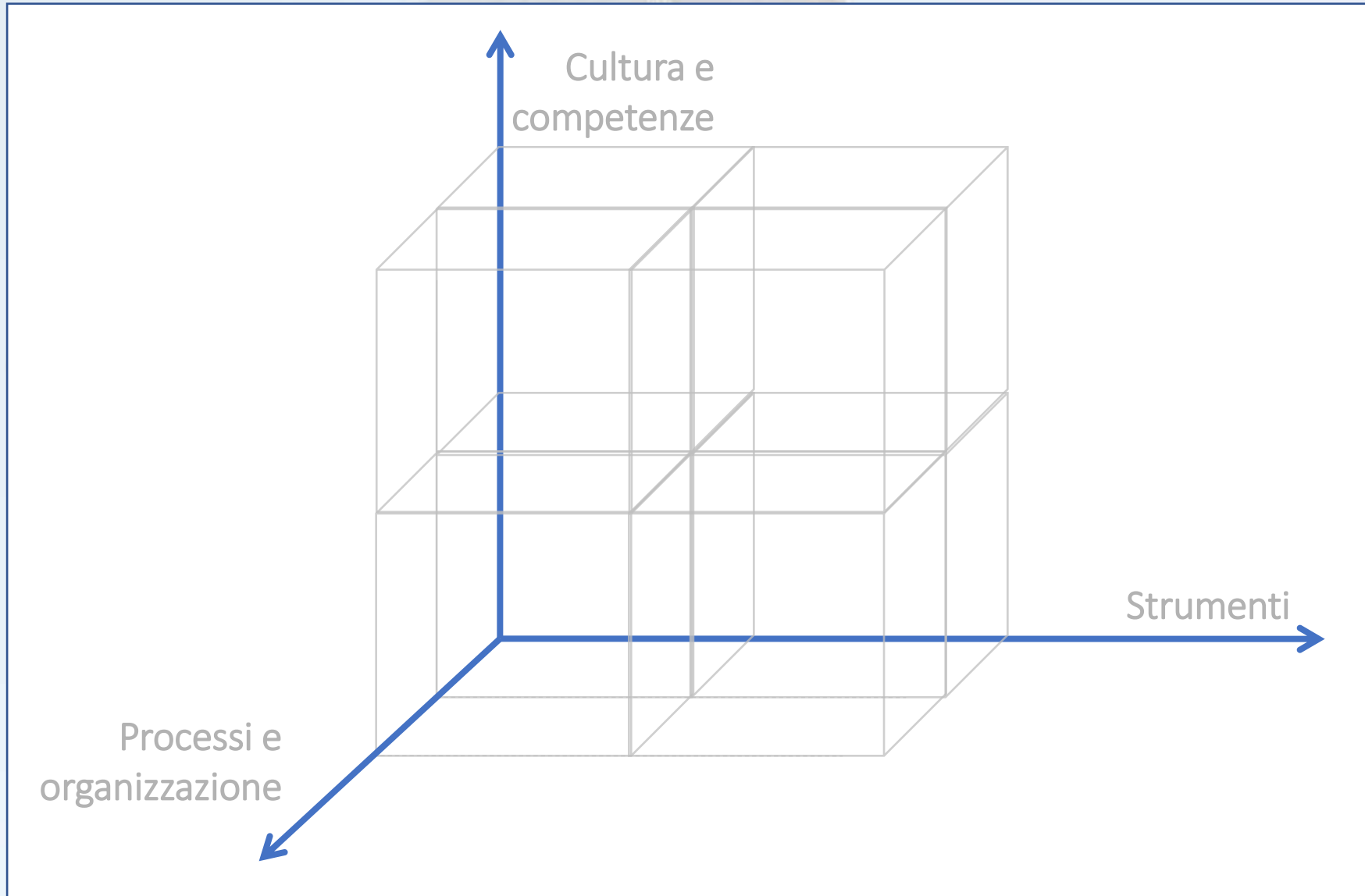


Scegliere il percorso

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

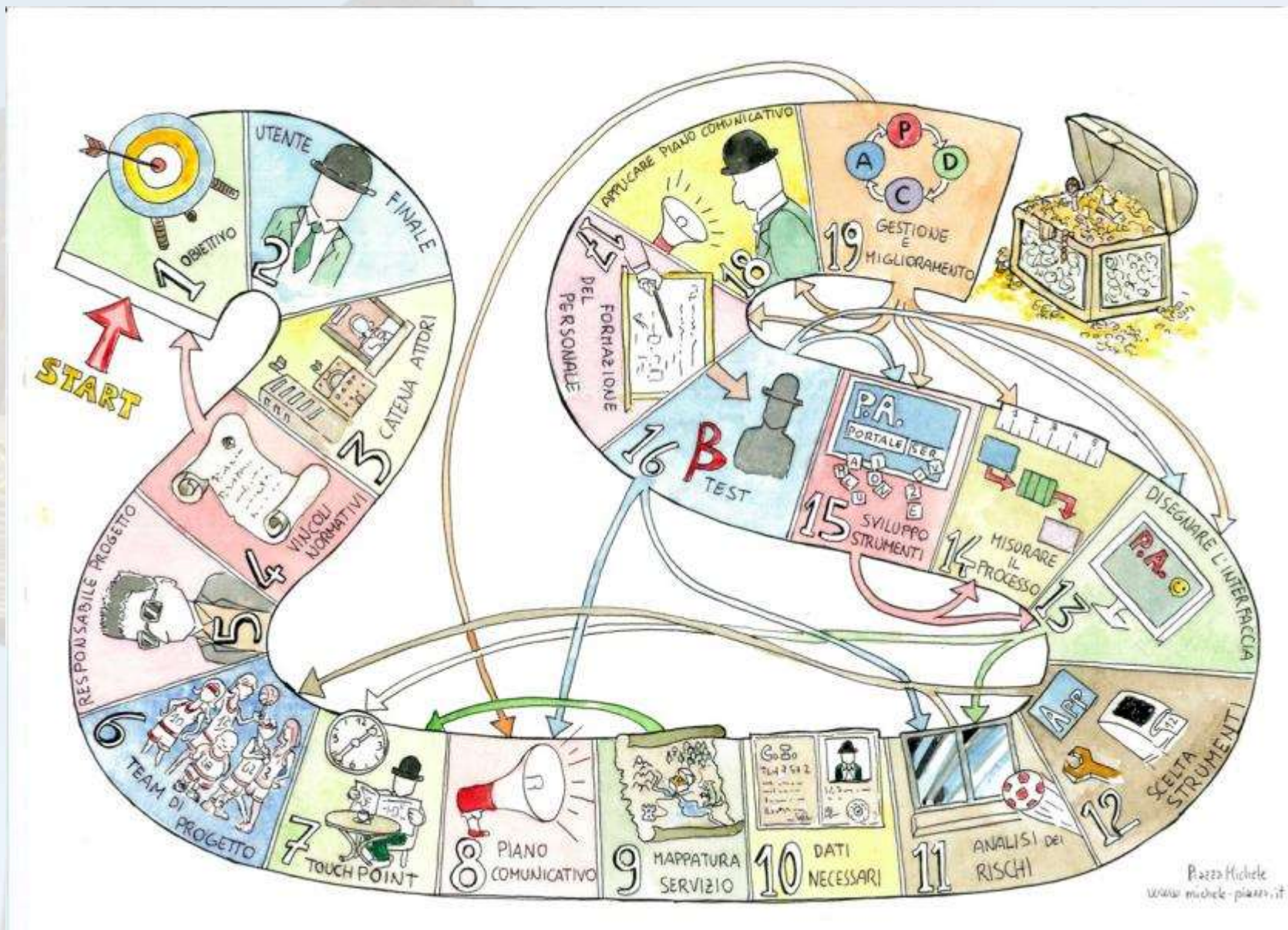
Clarice Lispector

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

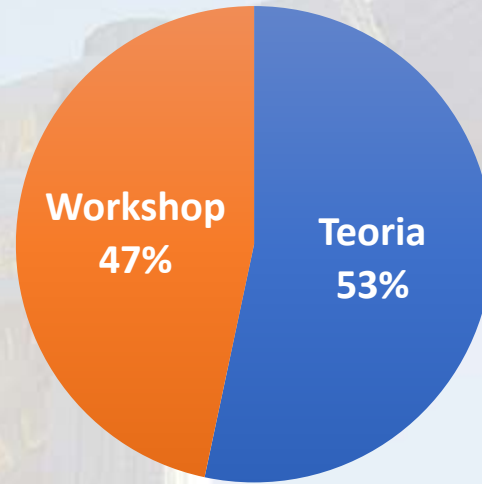


Il percorso

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»

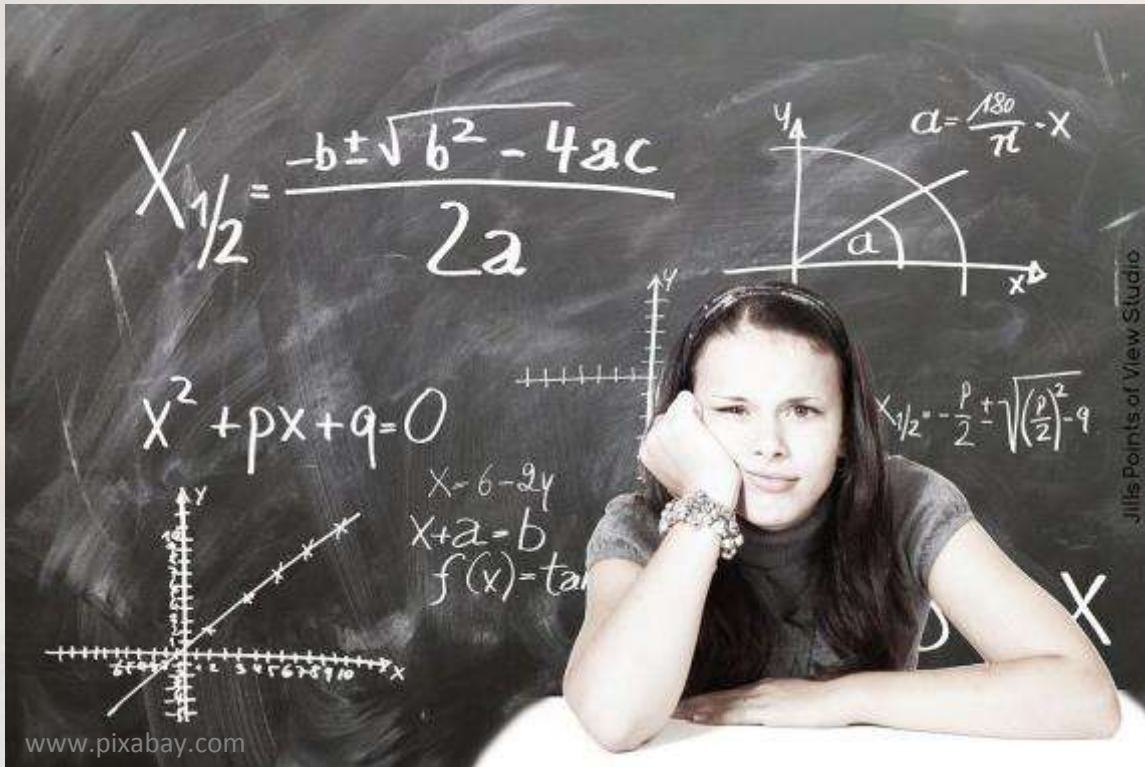


- Atmosfera informale: nessuna cattedra, tavola rotonda
- Concetti e discussioni
- In gruppo è meglio!
- Al lavoro: taglia, colora, incolla



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»

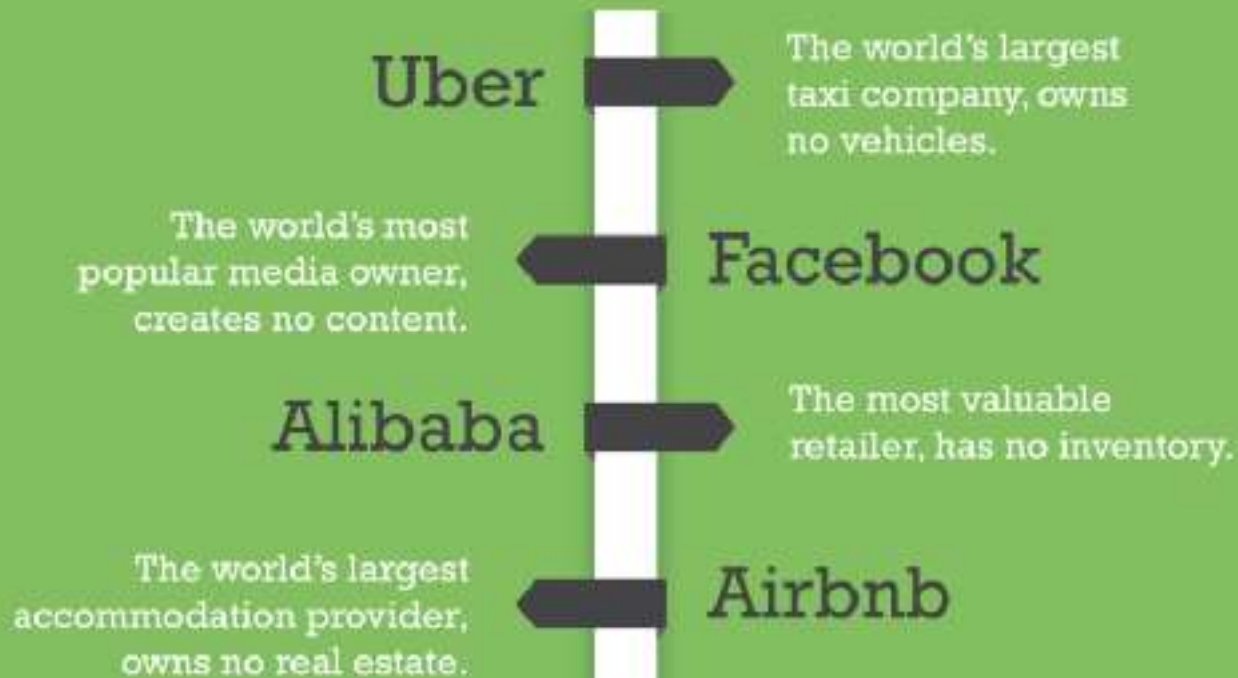


«Ingegnere una frattura scomposta»

Digitalizzare ≠ Dematerializzare

Digitalizzare ≠ risparmiare personale

Il digitale stravolge i modelli

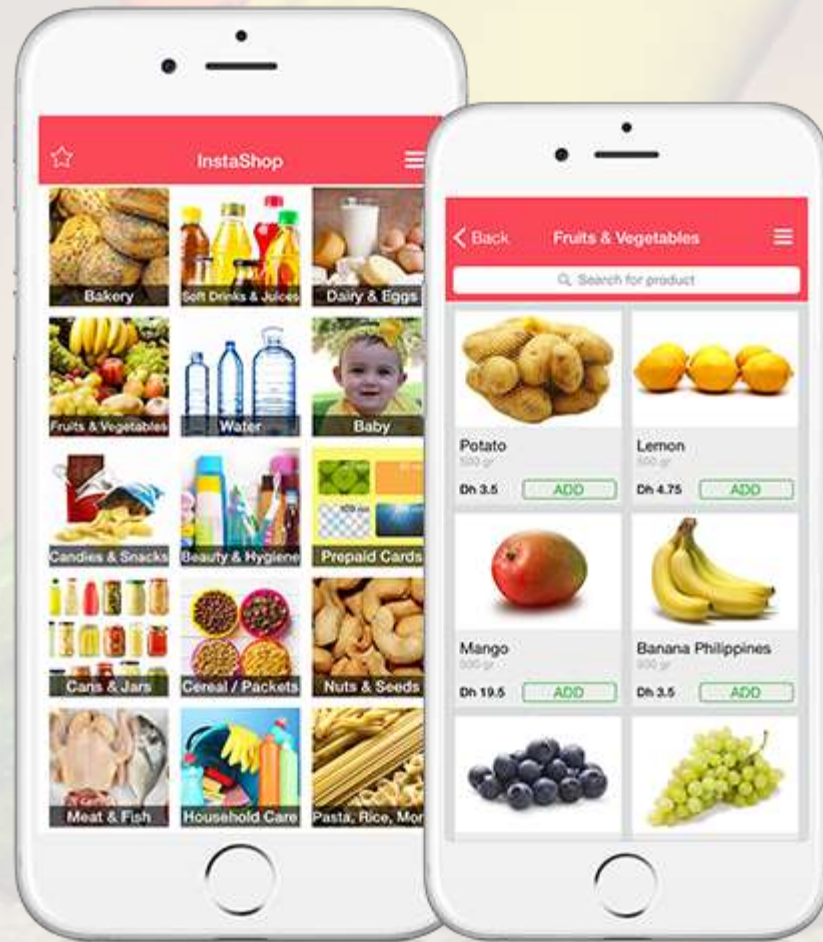


Something interesting is happening.

TOM GOODWIN

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

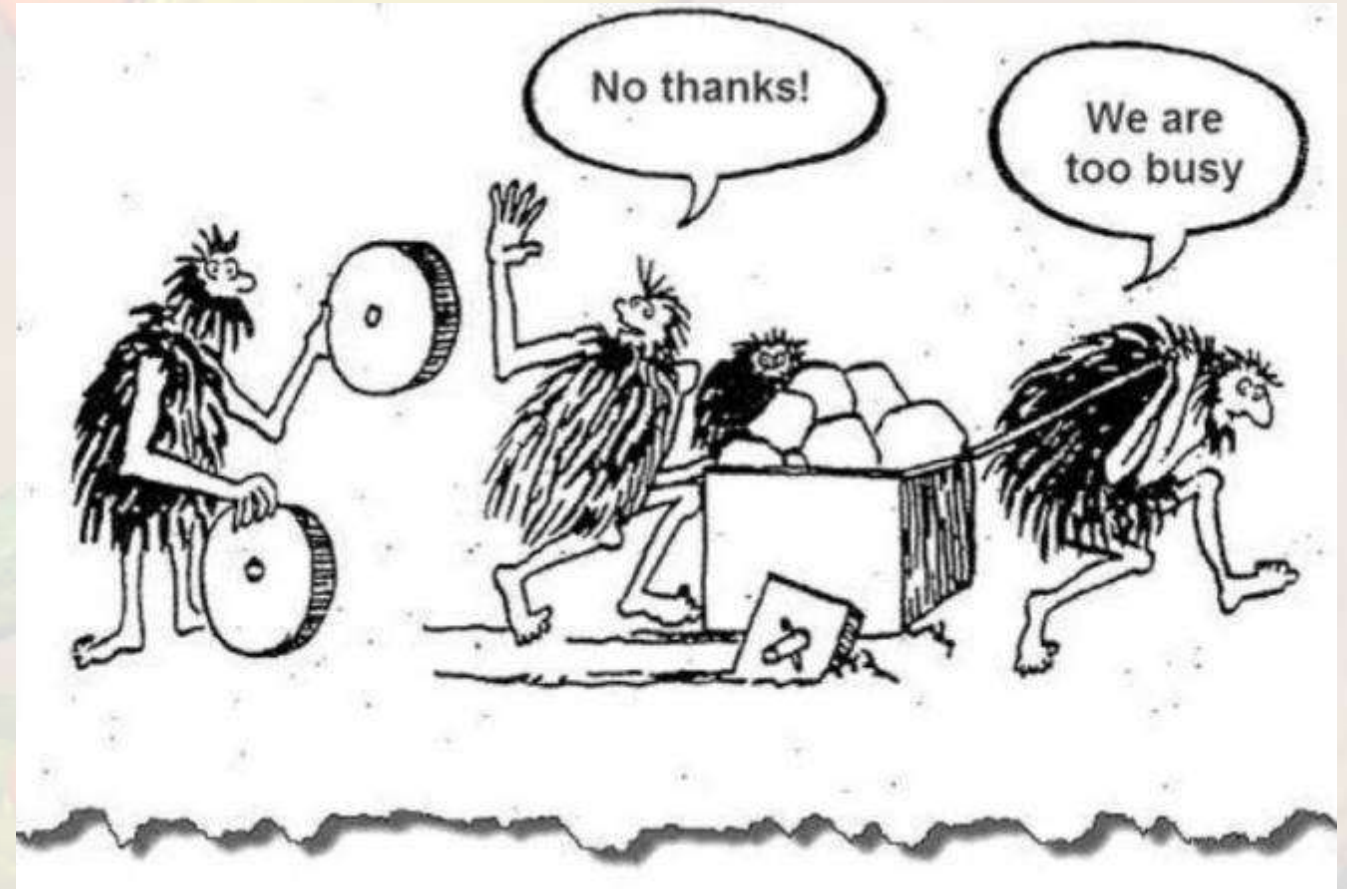
A cosa siamo abituati?



Può la PA restare
fuori da tutto
questo?



Cambiamento

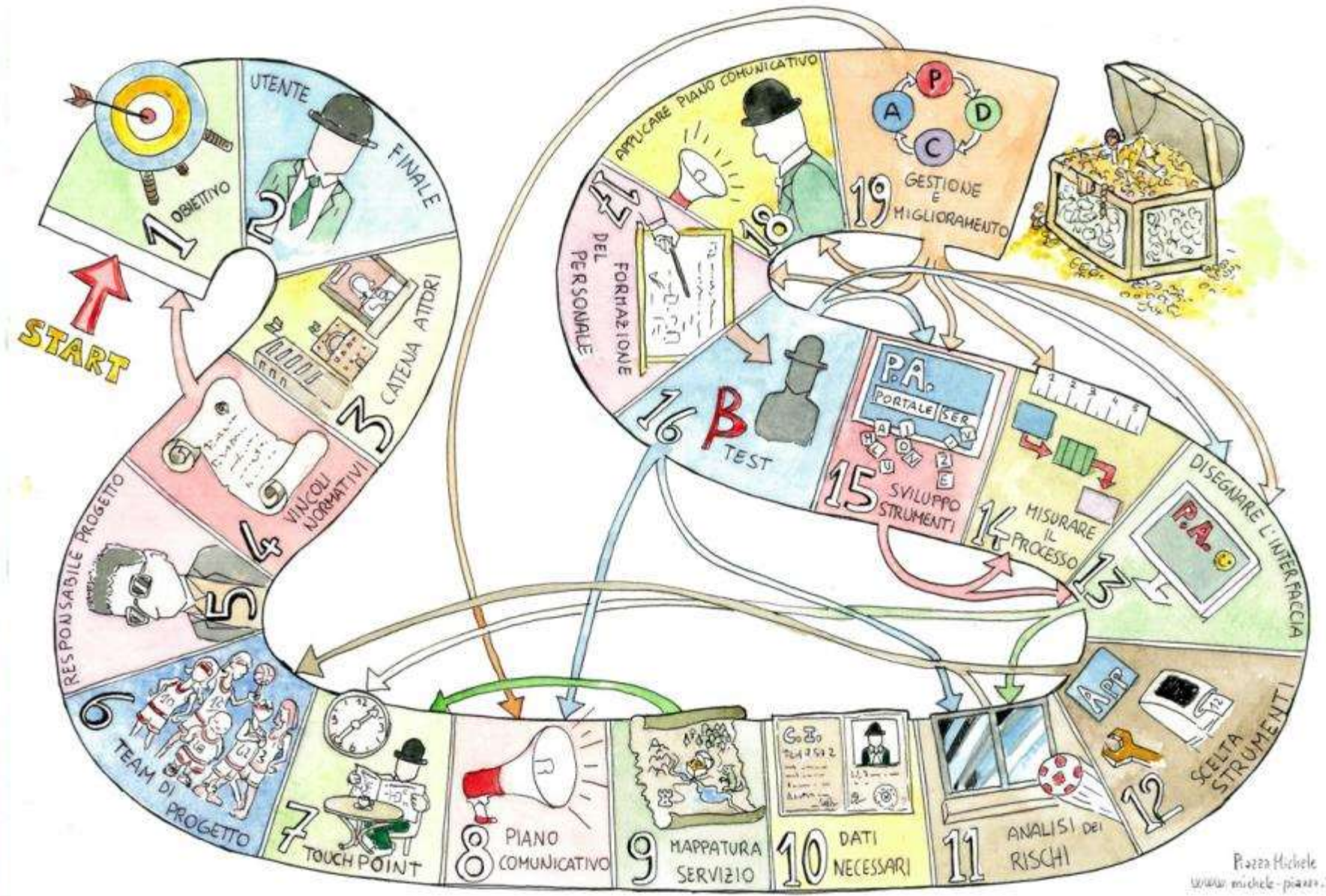




Un tuffo nel percorso

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

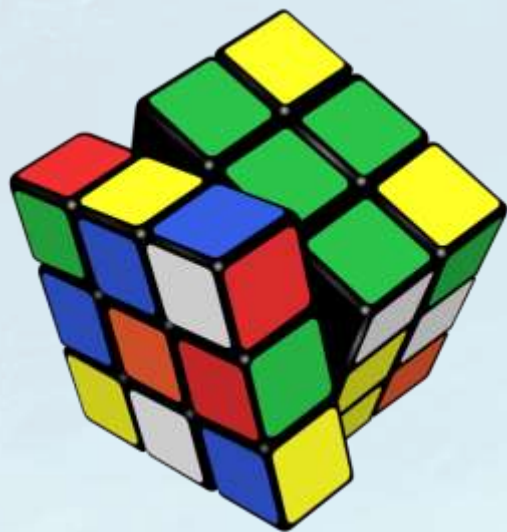
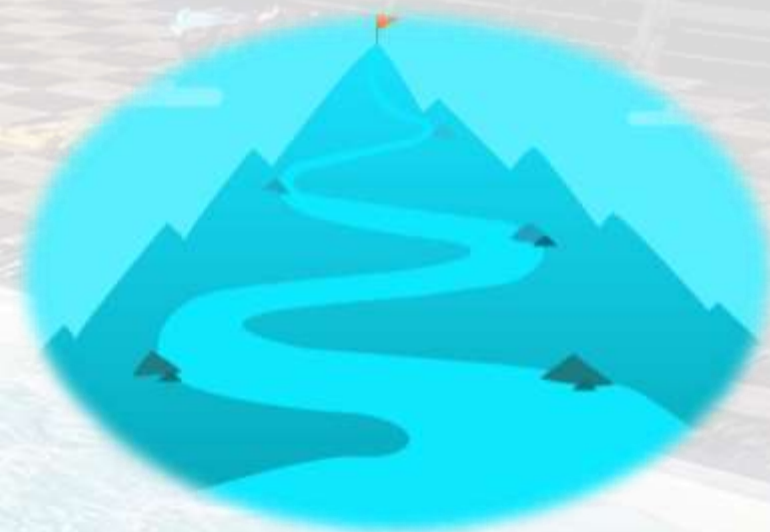
M. Gramellini



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 Jarje dei Ullacini

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

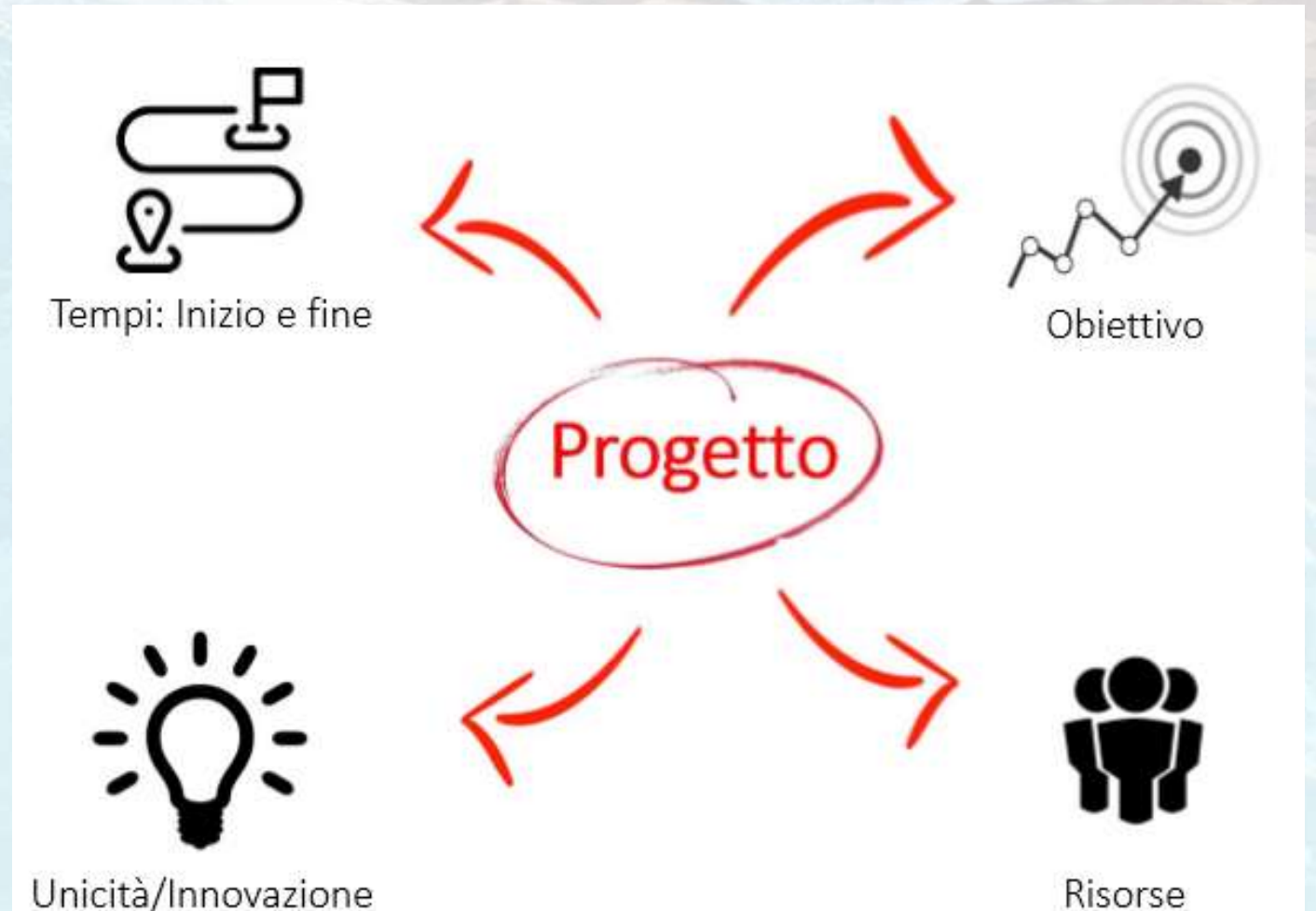
- Rigidità del programma scolastica;
- Poco tempo a disposizione;
- Coinvolgere tutti gli alunni.

Progetto

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

Walt Disney

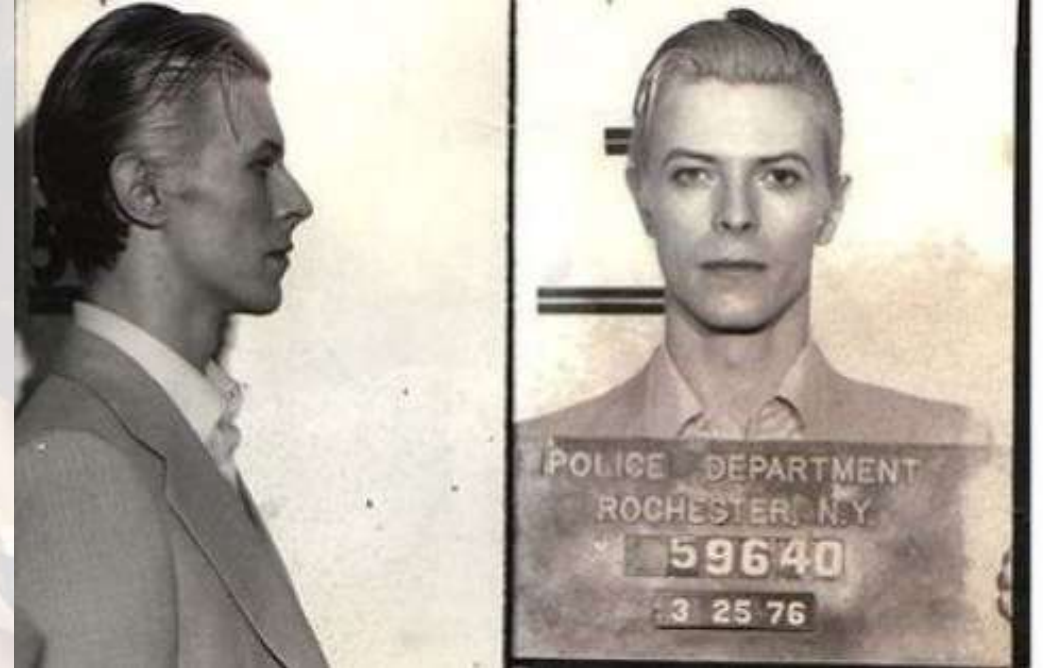
- Cos'è un progetto?
- Ruoli nel progetto
- Il Team di progetto




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

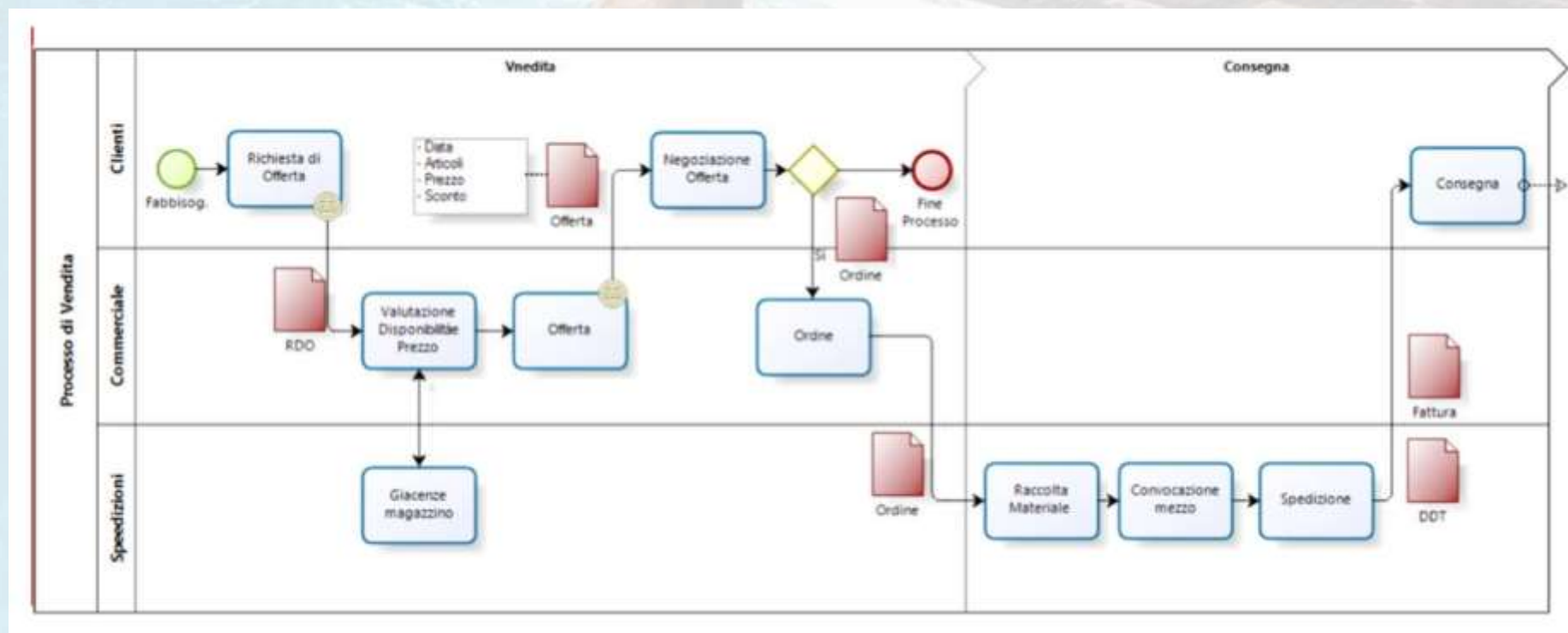


antoni.tistory.com



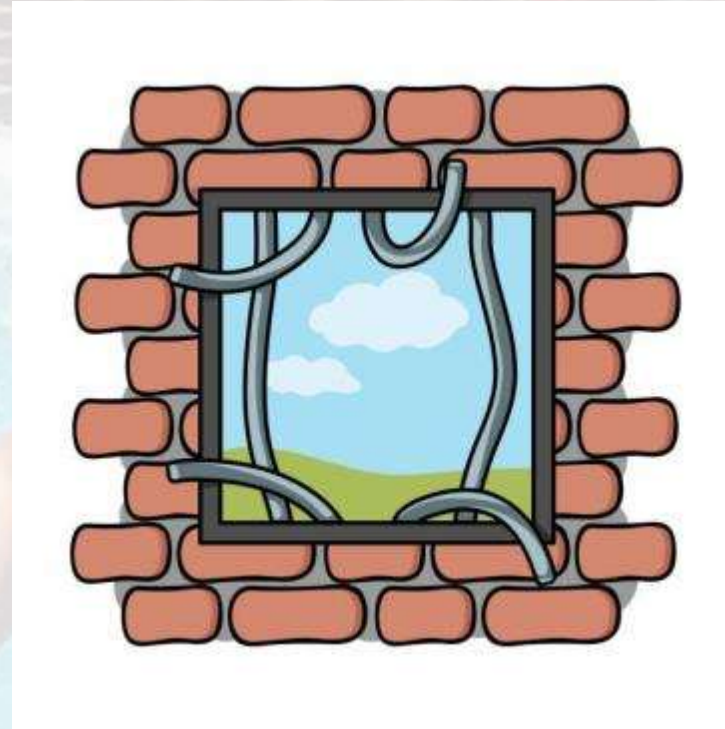
....non questi,
per fortuna!

Processi nella PA

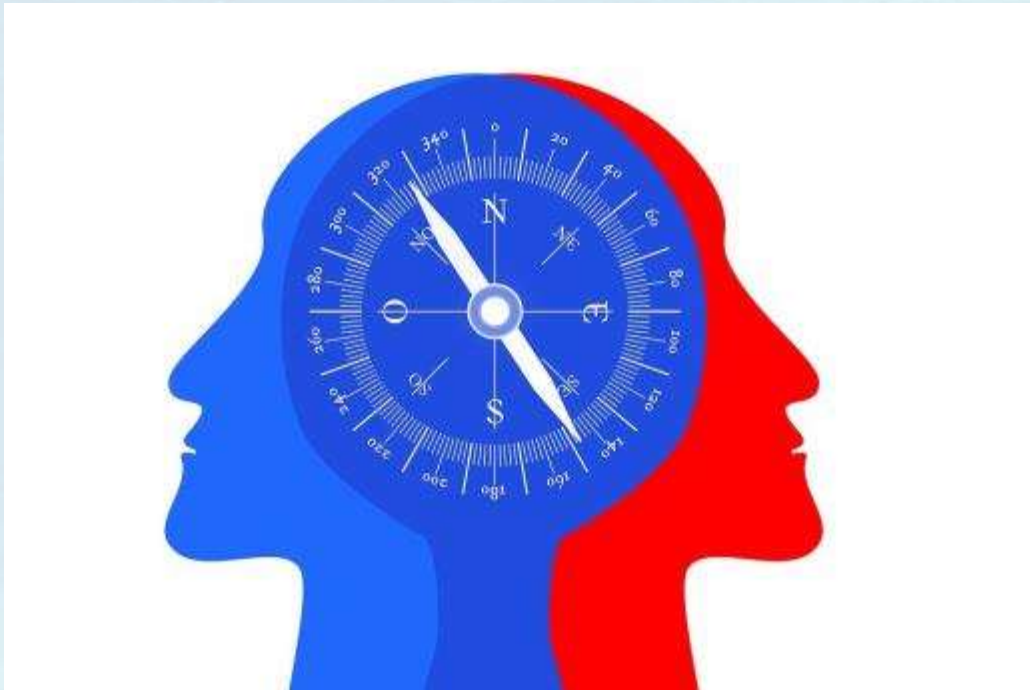


Ragionare per processi

Evadere dai silos...



...e orientarsi al cittadino!



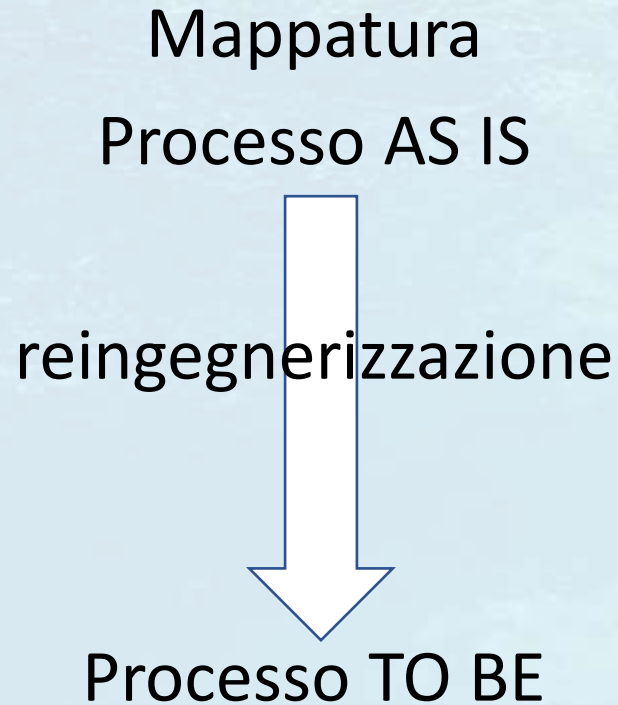
Ragionare per processi

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

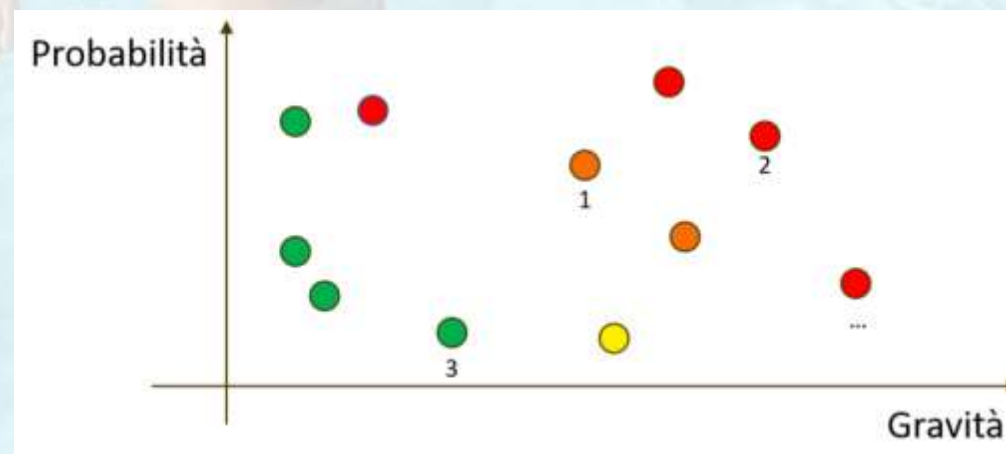
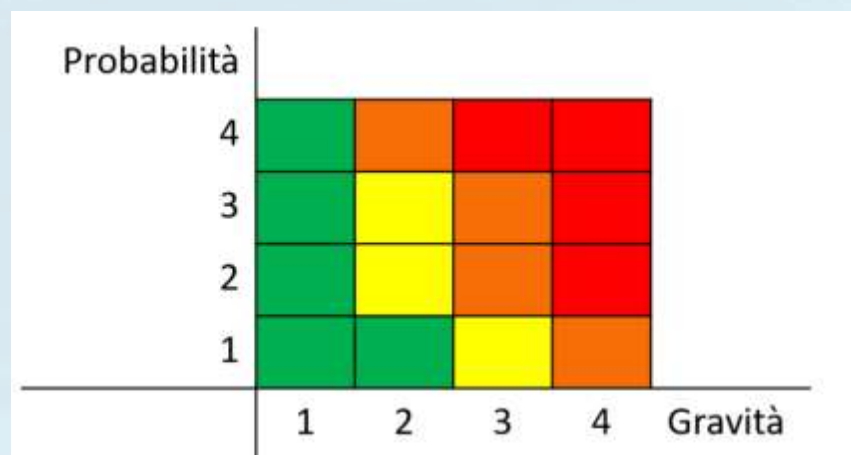


Collegarli



Analisi dei rischi

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



Strumenti e interfaccia

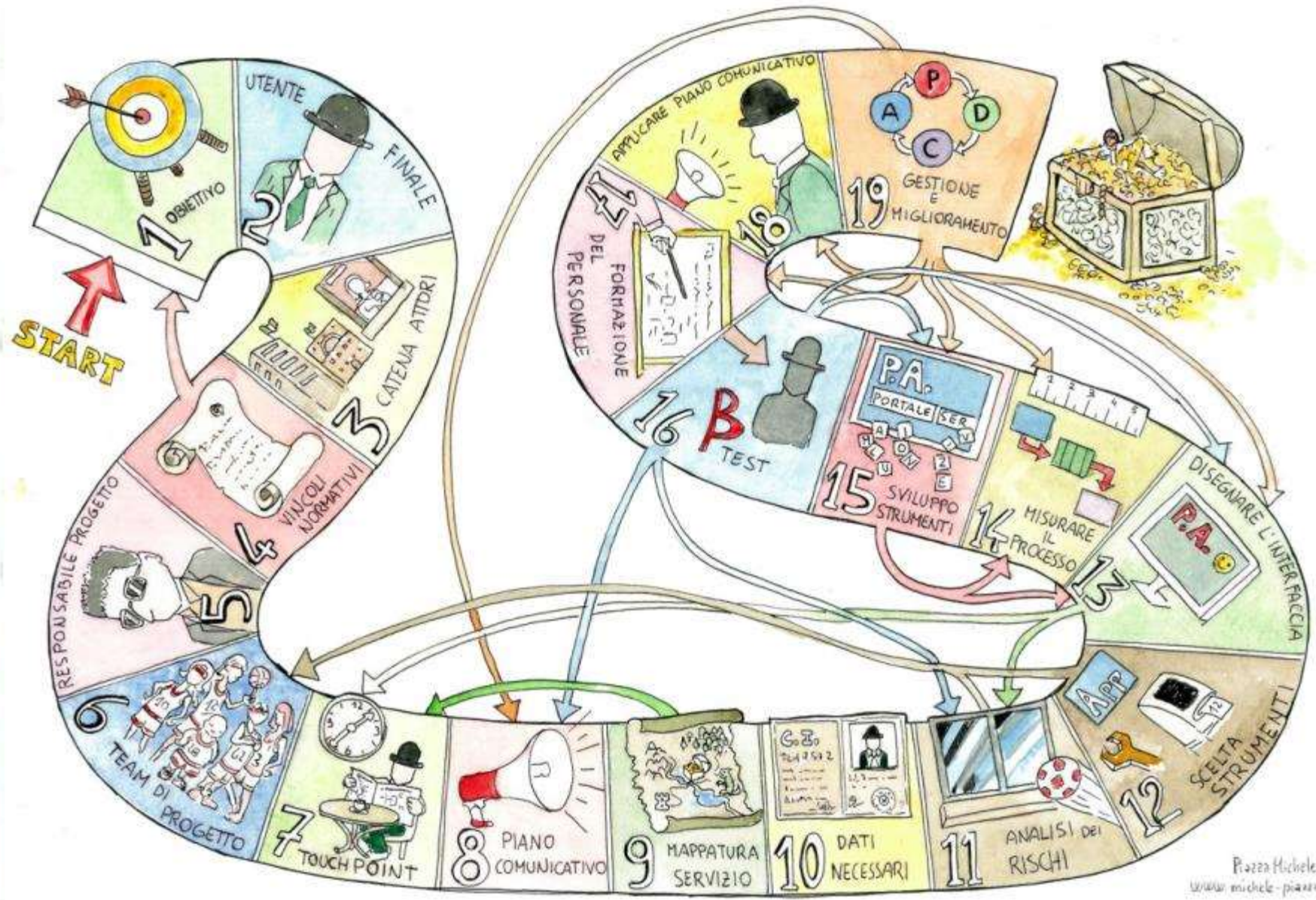
- Impostare analisi costi benefici per scelta strumenti
- Criteri di design dell'interfaccia

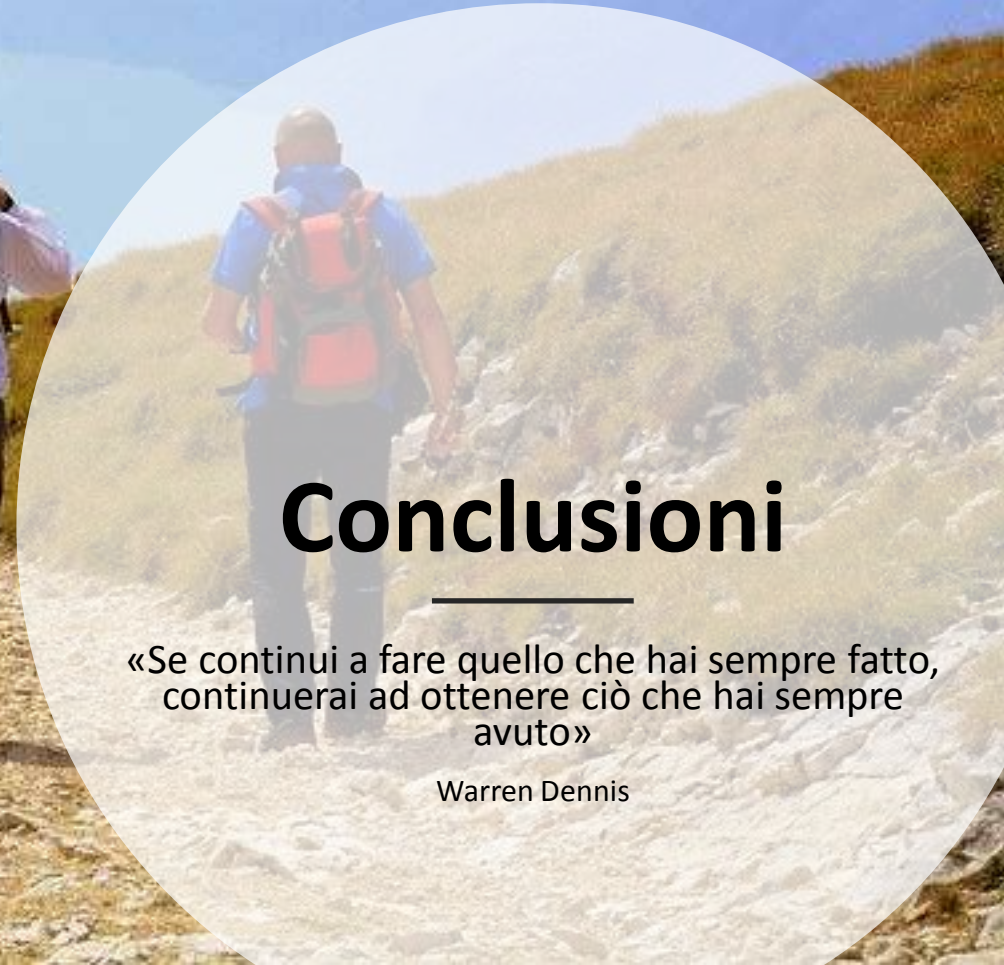
E poi si passa alla fase di testing!



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



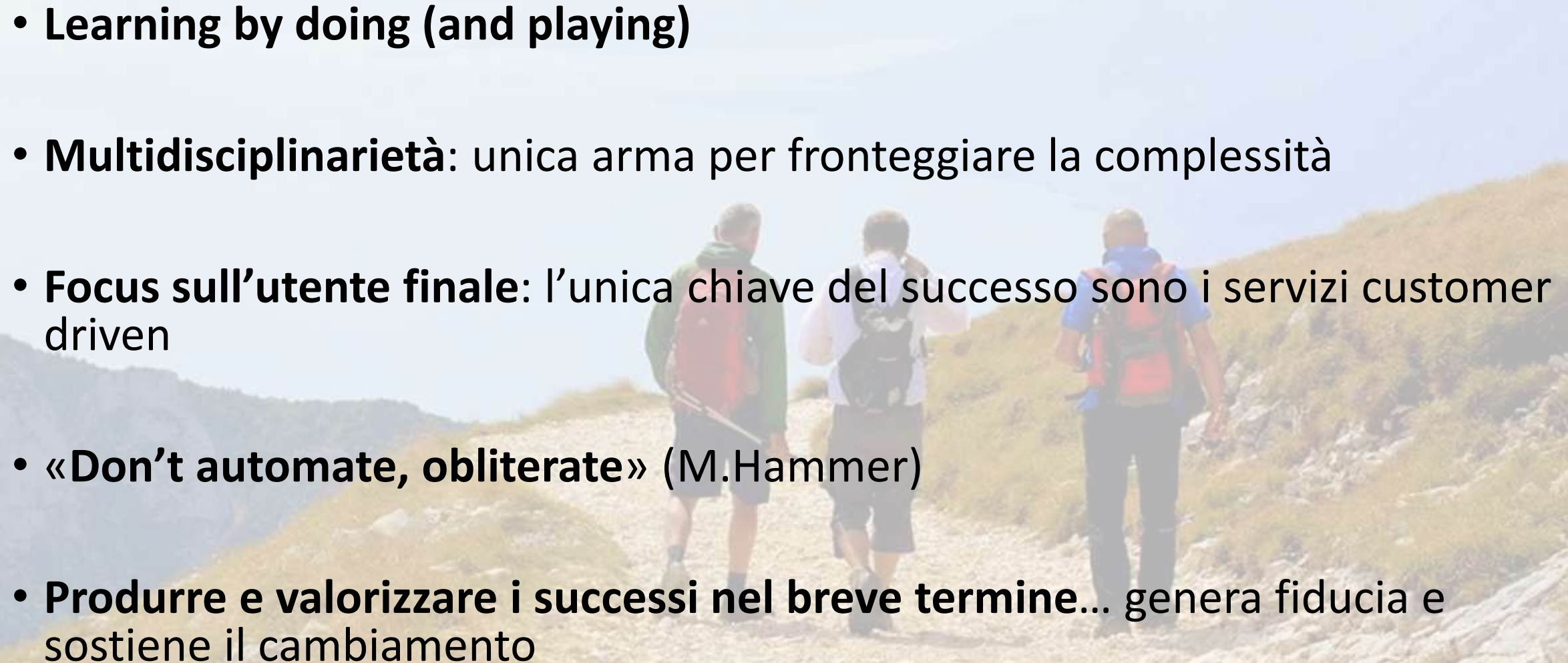


Conclusioni

«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.



GRAZIE PER L'ATTENZIONE

g.re@compa.fvg.it



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