

COSTRUIRE UNA NAZIONE DIGITALE



TAVOLO DI LAVORO

**Le Eccellenze Digitali nella
Pubblica Amministrazione Locale**

DIGITAL ITALY SUMMIT 2018

Partner:



Sponsor:



In collaborazione con:



Media Partner:



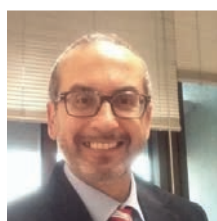
Con il patrocinio di:



DIGITAL ITALY SUMMIT 2018

TAVOLO DI LAVORO

Le Eccellenze Digitali nella Pubblica Amministrazione Locale



a cura di:

Sergio Duretti
Lepida SpA

Chairperson

Flavia Marzano, Assessora Roma Semplice,
Roma Capitale

Panelists

Enrico Castanini, Direttore Generale, Liguria
Digitale

Laura Castellani, Direttore Organizzazione e
Sistemi Informativi, Regione Toscana

Margherita Rinaldi, Regione Marche

Lorenzo Lipparini, Assessore a Partecipazione,
Cittadinanza Attiva e Open Data, Comune di
Milano

Simonetta Moreschini, Direttore della divisione
Pubblica Amministrazione, Microsoft

Alessandra Poggiani, Direttore Generale, Venis

Roberto Soj, Direttore Generale, Lombardia
Informatica

Michele Vianello, Digital Evangelist

Il tavolo di lavoro sulle eccellenze della Pubblica Amministrazione ha permesso di evidenziare grazie alla presenza di diverse Amministrazioni del nostro paese sia lo stato dell'arte – con particolare riferimento alle azioni e ai progetti di innovazione in corso – sia le proposte per sviluppare la trasformazione digitale nella Pubblica Amministrazione.

Al tavolo di lavoro hanno partecipato diverse

Pubbliche Amministrazioni con la presenza di amministratori di grandi città, di referenti apicali di strutture regionali, di vertici di società in-house, di importanti imprese impegnate a promuovere la trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione.

Azioni e progetti in corso

Su tale ambito l'attenzione si è soffermata in particolare su tre punti

- miglioramento della governance e dell'organizzazione della Pubblica Amministrazione locale
- sviluppo di servizi digitali per cittadini e imprese
- azioni volte alla partecipazione dei cittadini e alla trasparenza della PA

Sul primo tema sono state evidenziate più **esperienze che hanno proceduto nel corso degli ultimi 3 anni a rafforzare una governance del digitale** messa in capo ai vertici apicali della struttura pubblica.

1. In particolare, è stato rimarcato come lo strumento della Cabina di regia a cui partecipino tutte le aree organizzative su cui è articolata la Pubblica Amministrazione (Direzione, Divisioni, Dipartimenti, etc) con una periodicità regolare di incontri di carattere decisionale e informativo.

2. Tale processo di una migliore strutturazione della governance trasversale a tutta la Pubblica Amministrazione è stata accompagnata da un profondo processo di revisione dei processi interni che pur avendo diverse origini (forte impulso politico, adeguamento a vari livelli a nuove normative - dal nuovo CAD al GDPR -, parte di azioni di processi di innovazione strategico-organizzativa) è stata oggetto di iniziativa da parte di diverse Amministrazioni.
3. Assume particolare rilievo in tale ambito come la necessità di dover gestire situazioni di grande emergenza (ad esempio a seguito di un terremoto o nel recente caso del crollo del ponte di Genova con la conseguente difficoltà di collegamento e di mobilità nell'area urbana genovese) rappresenti uno dei casi nei quali la presenza di tecnologie digitali permetta una profonda riorganizzazione delle attività assicurandone mantenimento e continuità. Si configura quindi una situazione per la quale la straordinarietà di eventi e la necessità di gestirli consenta il superamento di ostacoli e incertezze. Emblematico da questo punto di vista il crescente utilizzo in tale situazioni del lavoro agile che per quanto disciplinato da quasi un anno e mezzo trova ancora scarsa applicazione nella Pubblica Amministrazione.
4. Particolare rilievo, infine, assume le azioni in corso da parte delle Pubbliche Amministrazioni in diversi territori - soprattutto in ambito regionale - finalizzate alla realizzazione di un modello inclusivo di trasformazione digitale attraverso specifiche iniziative rivolte ai piccoli Comuni.

Sul secondo tema - ovvero **lo sviluppo di servizi digitali** - in continuità con il punto precedente dal Tavolo di lavoro sono emerse utili indicazioni su modelli sviluppati per la promozione dei servizi digitali:

1. un rilevante investimento passato e in corso sulle infrastrutture fisiche (reti a banda ultra larga comprese nel piano BUL, reti di accesso distribuite sul territorio);
2. una forte attenzione alle infrastrutture fisiche abilitanti per la fornitura di servizi applicativi utilizzando modelli di cloud ibrido e oggetto in particolare in alcuni territori di progetti strategici di grande rilievo;
3. una crescente necessità di utilizzare servizi basati su identità digitali puntando sull'infrastruttura SPID pur con una sua ancora limitata diffusione e con difficoltà a gestire - se non viene assicurata la portabilità - identità digitali preesistenti;
4. l'organizzazione di veri e propri sportelli di prossimità digitale al fine di consentire a più cittadini possibili di poter utilizzare

- indipendentemente dalle loro capacità iniziali - i servizi digitali messi a disposizione dall'Amministrazione;

5. l'organizzazione di sportelli virtuali per cittadini e imprese con la presenza di funzionari comunali e regionali per l'accesso e lo scambio di documenti senza doversi recare in un ufficio centrale;
6. il crescente ricorso a modalità di comunicazione a distanza (videoconferenza)
7. la progettazione e messa a disposizione di piattaforme di interoperabilità e cooperazione applicativa - già connesse con le piattaforme nazionali - con relativa definizione di standard per il loro utilizzo consentendo in particolare alle Amministrazioni più piccole di poter collegare le proprie applicazioni offrendo quindi un servizio completo ai propri cittadini e imprese;
8. l'organizzazione di percorsi di condivisione di bisogni e soluzioni per la trasformazione digitale attraverso sistemi di comunità tematiche;
9. la progettazione e sviluppo di piattaforme di CRM multicanale fortemente orientate a costruire un percorso di accesso ai servizi digitali fortemente profilato sui bisogni del singolo cittadino o impresa;
10. un significativo passaggio da una modalità operativa prevalentemente in locale o di trasmissione per via di posta elettronica all'utilizzo di piattaforme di collaborazione e condivisione di documenti e di dati con una presenza di diversi ambienti operativi.

Sul terzo tema - **azioni volte alla partecipazione dei cittadini e alla trasparenza della PA** - si sono evidenziati i seguenti temi:

1. il passaggio da una fase pionieristica sul tema degli Open Data che ha comunque permesso all'Italia di essere nei Paesi di testa a livello europeo contrassegnata da una forte iniziativa di pubblicazione dei dati ad azioni più mirate tali da permettere un maggior utilizzo dei dati stessi, una loro maggior pulizia ed esattezza, una loro estensione dallo stretto ambito della Pubblica Amministrazione a quelli più ampie dei servizi di pubblica utilità;
2. un crescente uso dello strumento del Bilancio Partecipativo e di azione che veda una partecipazione ed un esercizio attivo di diritti di cittadinanza digitale. In particolare, si sta sviluppando il metodo dei débats publiques già applicato in alcuni contesti urbani per capire come realizzare in digitale momenti di vita sociale e collettiva delle persone secondo il principio per cui la PA non deve solo far pagare in modo efficiente e rapido le multe

ma anche garantire l'esercizio dei diritti di cittadinanza digitale;

3. la collaborazione con le società partecipate e gli operatori presenti sul territorio per fare in modo che alle politiche di scambio di dati e interoperabilità in senso olistico partecipino anche coloro che si occupano di ambiente urbano, trasporti, energia elettrica, commercio e industria ovvero tutti quegli oggetti che si servono di dati in maniera continuativa al fine di produrre una lettura migliore della realtà del territorio e dei suoi bisogni.
4. la diffusione di spazi di coworking messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione per i propri lavoratori e in alcuni casi estesi anche a cittadini ed imprese al fine di favorire lo sviluppo di progetti collaborativi
5. l'utilizzo di Patti di collaborazione nelle loro diverse forme che sempre più prevedono l'utilizzo delle tecnologie digitali quali strumenti di supporto alla loro attuazione e al loro sviluppo.

Dal Tavolo di lavoro sono emerse anche un primo insieme di proposte da portare all'attenzione dei diversi stakeholders dell'innovazione digitale.

Di seguito un primo sintetico elenco:

1. dal punto di vista più squisitamente tecnologico i due temi di grande interesse per la Pubblica Amministrazione sono l'intelligenza artificiale e l'Internet delle cose. Sul primo tema - a partire dal lavoro condotto dalla Task Force nazionale - si stanno predisponendo alcuni primi progetti operativi nella PA locale e sarebbe necessario assicurarne un forte elemento di coordinamento, collaborazione e confronto; sul secondo tema è necessario che per affrontare le attuali sfide più stringenti di territori e città (l'inquinamento ambientale, la mobilità, il governo delle infrastrutture critiche in ambito energia, elettricità, acqua e ciclo dei rifiuti) la raccolta, l'organizzazione e l'elaborazione di dati - spesso in possesso delle stesse public utilities - permettano di costruire conoscenza e consapevolezza maggiori sulla situazione e sulle possibili soluzioni. Di particolare interesse è anche lo sviluppo delle cosiddette Open Community ovvero comunità di cittadini che "conferiscono" i dati da loro raccolti a sistemi di raccolta urbani e metropolitani basati su architetture e protocolli aperti;
2. lo sviluppo di una efficace e reale reingegnerizzazione dei processi che consenta la realizzazione e la messa a disposizione di cittadini e imprese di servizi digitali "design by default" necessita di un forte ingaggio da parte dei vertici politici e amministrativi degli Enti. In considerazione del ruolo attribuito al

responsabile per la transizione alla modalità operativa digitale e all'importante svolto in tal senso in tema di adempimento normativo dai Direttori generali e dai Segretari generali, si potrebbero individuare, a partire dalla loro conoscenza della norma, spazi e conferme di applicabilità di interventi di semplificazione;

3. la necessità di ripensare i servizi in digitale evitando la digitalizzazione di processi creati per l'ambiente analogico;
4. l'opportunità di definire e applicare nuovi e innovativi criteri di valutazione interni alla Pubblica Amministrazione e aperti anche a forme mirate di valutazione esterna e di innovare lo stesso concetto di premialità basata sull'incentivazione di coloro che possono far meglio;
5. interventi sulla modalità con le quali la Pubblica Amministrazione può acquisire i servizi evitando situazioni come quelle per cui il Cloud essendo tipicamente fornito a canone incide sulla spesa corrente e non sugli investimenti;
6. necessità di un forte investimento sulla formazione a tutti i livelli sia interna - anche in considerazione dell'età media elevata dei dipendenti della PA - sia esterna sulla scorta di diverse esperienze positive sviluppate nel corso degli ultimi anni da Comuni e Regioni;
7. promozione di Linee guida condivise sui diversi ambiti della trasformazione digitale coinvolgendo nella loro definizione e redazione i diversi attori e livelli territoriali coinvolti e favorendo in tal modo una visione e un percorso unitario nella loro applicazione;
8. Sviluppo di modelli di valorizzazione di asset digitali del territorio in relazione ai Piani di sviluppo e coesione sociale del territorio superando definitivamente la separazione del digitale dai temi forti di governo di un territorio;
9. verifica e revisione dei contratti di servizio con le società di servizi pubblici locali al fine di prevedere la condivisione dei dati raccolti in particolare sui principali temi di pubblica utilità (acqua, rifiuti, semaforica, trasporti...) come applicazione di diritti alla conoscenza e alla trasparenza;
10. azioni per dare più potere ai cittadini nell'applicazione delle norme già esistenti. Occorre sviluppare una grande campagna informativa che anche alla luce del GDPR consenta a tutti i cittadini di sapere a cosa hanno diritto in tema di digitale - a partire dall'accesso e dal diritto a utilizzare il digitale in tutto il processo amministrativo - nei confronti della Pubblica Amministrazione.