

Plenaria annuale Sistema COMTem

AFTER_Futuri Digitali - Bologna, 25 ottobre 2019, Palazzo Re Enzo

"Due anni di Comunità Tematiche: un contributo per pensare il futuro"





Due anni di Comunità Tematiche: un contributo per pensare il futuro

[DUE ANNI

DI COMUNITÀ TEMATICHE: 2017 - 2019



Due anni di Comunità Tematiche

2017

9 COMTem
881 adesioni

Costituzione e
PdA 2018

2018

11 COMTem
1114 adesioni

37 azioni/
obiettivo

2019

11 COMTem per 36 azioni/obiettivo in PdA 2019
1149 adesioni, 720 persone fisiche formalmente nominate
59 Co-Coordinatori e Referenti formalmente nominati (è un team trasversale: eterogeneità e rappresentatività di genere, territorio, per tipologia e dimensione Ente)

Partecipazione orientata al risultato: Le COMTem sviluppano un **Piano di Attività annuale**, inserito nel Programma Operativo dell'**Agenda Digitale dell'Emilia-Romagna**: si incontrano 3 volte/anno, le azioni-obiettivo sono condotte attraverso **gruppi di lavoro**, in occasione del Festival **AftER** si incontrano in **plenaria**. Dai primi kickoff di aprile 2017 il **numero di presenze** registrato agli incontri COMTem è **2569**.

Comunità "per": la partecipazione attiva alle COMTem è un **processo di empowerment degli Enti e delle persone**, caratterizzato da un forte investimento sui temi della **conoscenza**, della **collaborazione**, della **co-costruzione**, mediante un insieme di **azioni orientate a sostenere lo sviluppo** delle conoscenze delle **figure cardine della trasformazione digitale**.



Chi siamo...? Il Sistema delle COMTem 2017-2019

Enti Locali

240 Comuni

30 Unioni di Comuni

Tutte le Province e la Città
Metropolitana

Regione Emilia-Romagna,
diverse Direzioni

Sanità e Welfare

11 ASP - Aziende per i Servizi alla
Persona

7 Aziende USL

2 Aziende Ospedaliero-Universitarie

Organizzazioni Regionali

Agenzia Sanitaria Regionale

ANCI ER

Arpae

ArtER

LepidaScpA

PArER

Soprintendenza Archivistica e Bibliografica



grado di penetrazione **Sistema COMTem**
negli Enti del territorio pari all'**89,6%**
(dato riferito alla popolazione regionale)

per un totale di 279 Enti unici



Alcuni risultati che abbiamo raggiunto insieme

PER I CITTADINI

SPID: definite e implementate le modalità di diffusione del servizio LepidaID di **identità digitali SPID gratuite** a favore dei cittadini. Già **135 sportelli attivi**, **24.000** identità rilasciate e avviata la migrazione di circa **500.000** identità esistenti di 1.4M esistenti.

Condivisione sul progetto di realizzazione di un'interfaccia unica regionale per **l'accesso ai servizi Welfare** soggetti a sola valutazione economica.

PER LE IMPRESE E I PROFESSIONISTI

Accesso unitario: definite e in corso di implementazione le azioni per l'arricchimento dei servizi della piattaforma unica e unitaria a favore delle imprese. Già **316 Comuni utilizzatori** per oltre **100.000** pratiche anno, avviati i servizi di Sismica e edilizia oltre al SUAP già disponibili.



Alcuni risultati che abbiamo raggiunto insieme

PER LE PERSONE E LE COMPETENZE DELLA PA

Focus sull'attività e le competenze del **Responsabile per la Transizione Digitale e il suo Staff**: indagine sui fabbisogni e modellizzazione condivisa di percorsi formativi e kit di supporto.

Co-costruzione e pubblicazione di 2 linee guida per la risoluzione di specifiche problematiche di **gestione documentale**. Circa 400 persone hanno partecipato alle 10 giornate di formazione su argomenti richiesti dagli Enti.

PER UNA PA CHE È IL MOTORE DELLA TRASFORMAZIONE DIGITALE DEL TERRITORIO

Azioni e workshop info-formativi su **Beni Comuni, Smartcity** e diffusione della **cultura digitale per i cittadini**.

Consolidamento della **BANCA REGIONALE DEL DATO** attraverso l'esercizio e lo sviluppo di sperimentazioni e applicazioni di competenze specifiche.



Alcuni risultati che abbiamo raggiunto insieme PER UNA PA CHE OPERA METTENDO A FATTOR COMUNE IDEE CHE FANNO SISTEMA

Abbiamo elaborato un modello “chiavi in mano” di **migrazione in datacenter dei sistemi informativi** attivando dinamiche di facilitazione, accompagnando numerosi Enti nel processo di trasferimento nel Datacenter di Lepida delle proprie infrastrutture hardware. Ad oggi **200 enti dispongono di servizi in datacenter**, **68** hanno effettuato una **completa migrazione**. I **core** su macchine virtuali utilizzati sono **3.050**, i **TB** di storage as a service **5.800**.

GDPR: grazie alla rete creata in Sistema COMTem, la Regione, tramite la piattaforma SELF, erogherà servizi di **formazione sul GDPR** ad una platea di **6 / 7000 persone** di cui circa **4000** dipendenti della **Regione**, il personale delle **ASP** e dei **241** Enti che si sono avvalsi del **servizio GDPR** di Lepida.



[il workshop

UN CONTRIBUTO PER PENSARE IL FUTURO

6 TASKFORCE PER 6 SFIDE: COME POTREMMO FARE PER...?

LE PROPOSTE DEL SISTEMA COMTEM



taskforce 1 - # INFRASTRUTTURE

domanda: come realizzare e razionalizzare un'infrastruttura ICT abilitante per il territorio al fine di implementare servizi a valore aggiunto (cloud, IoT, Big Data, machine learning ecc.)?

il problema principale da risolvere.

Risorse (economiche e umane) non sufficienti o utilizzate in modo non ottimale

come si misura?

la soluzione.

- reperire risorse economiche e formative
- evolvere verso un modello che non privilegi troppo gli investimenti vs. spese correnti
- aumentare la sensibilità dell'amministrazione sui servizi IT
- maggiore supporto/accompagnamento alle PA nell'identificazione delle soluzioni
- standardizzazione e integrazione dei processi

attori da coinvolgere

- amministrazioni (parte politica)
- possibili finanziatori (modelli PPP)
- fornitori di soluzioni ICT

- nuovi servizi abilitati
- penetrazione dei servizi
- costi confrontabili col mercato
- velocità accesso servizi

taskforce 2 - # COMPETENZE

domanda: come favorire una piena cittadinanza digitale da parte dei cittadini

il problema principale da risolvere.

Le "fasce deboli" non sanno che i servizi online esistono e non sanno come accedervi ed usarli adeguatamente.

la soluzione.

1. switch-off sportelli guidato con mediatori digitali e "culturali"
2. informazione chiara e semplice sui servizi e loro potenzialità di diretto impatto sulle fasce deboli
3. semplificazione del linguaggio amministrativo
4. standardizzazione nazionale servizi
5. metodologie user-centred e di co-design per progettare servizi migliori e più fruibili

attori da coinvolgere

1. Patto politico con gli Enti Locali con forte commitment degli amministratori
2. Sistema scolastico (famiglie ed alunni)
3. Medici di famiglia
4. Associazioni di Volontariato ed in generale associazioni di categorie

come si misura?

- N° accessi conclusi positivamente
- N° SpID concessi
- Riduzione di sportelli fisici
- Riduzione accessi fisici agli sportelli (-50%)

taskforce 3 - # COMPETENZE

domanda: come aumentare il commitment politico per costruire una rete unitaria di rtd competenti ed efficaci

il problema principale da risolvere.

PROBLEMA DI TIPO ORGANIZZATIVO: non ci sono le condizioni organizzative interne agli EELL tali per creare una rete di RTD efficaci

la soluzione.

APPROCCIO FORMAZIONE/AZIONE
combinazione sinergica di momenti formativi/informativi del top management e apparato politico sulla necessità di nuovi assetti organizzativi che accolgano questi nuovi processi e momenti di azione dall'apparato operativo per individuare i migliori approcci bottom-up della trasformazione digitale (kit piattaforma strumenti per RTD, certificazione RTD regionale, etc)

attori da coinvolgere

REGIONE EMILIA ROMAGNA
ANCI ER
LEPIDA SCPA
ART-ER
UPI
GIUNTE
DIRETTORI GENERALI
RTD

come si misura?

VERIFICA STRUTTURE ANNO 0
PROGETTO
VERIFICA DOPO MESI 6
PRODOTTI DELLA
FORMAZIONE/AZIONE

taskforce 4 - # DATI

domanda: Come possiamo accedere, condividere e conservare dati completi e di qualità sul territorio per una conoscenza aperta ed una migliore gestione?

il problema principale da risolvere.

SCARSA QUALITÀ DEL PROCESSO DI CICLO DI VITA DEL DATO (disponibilità, qualità, sostenibilità, condivisione, riuso...)

la soluzione.

- un forte commitment istituzionale e continuo
- un Data Manager per monitorare il processo.
- comunicare, ad ogni risultato ottenuto, le banche dati utilizzate

attori da coinvolgere

Stakeholders:
cittadini,
professionisti esterni,
imprese,
altre PPAA o Settori del proprio Ente
ecc.

come si misura?

Indicatori su qualità,
capillarità, aggiornamento,
riutilizzo e conservazione.

Feedback.

Audit periodico
produzione
qualità
uso e conservazione

taskforce 5 - # SERVIZI

domanda: come ridisegnare il modello di relazione con cittadini e imprese in chiave digitale, anche con strumenti nuovi?

il problema principale da risolvere.

digital divide, scarsa competenza innovativa interna all'organizzazione, scarsa user experience

la soluzione.

- migliorare la fiducia nel servizio online, nascondendo la complessità della PA
- migliorare l'usabilità
- graduale switch off dei servizi
- mettere in campo azioni di tutoraggio mirate ad accrescere la cultura digitale
- accrescere le competenze innovative interne all'organizzazione
- sfruttare i meccanismi associativi per i piccoli comuni

attori da coinvolgere

- cittadini e stakeholders
- enti con funzioni di sussidiarietà
- software house
- esperti di design dei servizi

come si misura?

% dei servizi completamente digitali

% degli sportelli di assistenza digitale

% di transazioni digitale rispetto al cartaceo

analisi di qualità / customer satisfaction sui servizi online

taskforce 6 - # SERVIZI

domanda: come ridisegnare il modello di relazione con cittadini e imprese in chiave digitale, anche con strumenti nuovi?

il problema principale da risolvere.

quali supporto e strumenti fornire al management ed agli amministratori per un cambiamento digitale condiviso ed omogeneo?

la soluzione.

- Formazione di cultura digitale: "scintilla"
- Coinvolgimento RER degli organi di vertice
- Creare rete per cambiare: gruppi di lavoro e riutilizzo delle competenze già presenti nella PA, strumenti per la reingegnerizzazione dei processi, mappatura delle competenze.
- Formazione, comunicazione e coinvolgimento di tutti gli attori coinvolti
- Piano di Ente per la transizione al digitale, formazione intervento
- Template di progetto

attori da coinvolgere

- Amministratori
- RTD e il suo staff
- Segretari, Direttori generali
- Dirigenti, PO

- Dipendenti

come si misura?

- Digital mindset: mappa delle competenze
- Razionalizzazione delle attività
- Riduzione dei tempi
- Soddisfazione dei dipendenti
- Modifiche organizzative di processo che si sono attuate
- Indicatori di efficienza ed efficacia dei processi
- Misurazione della performance