

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

## **Incontro territoriale**

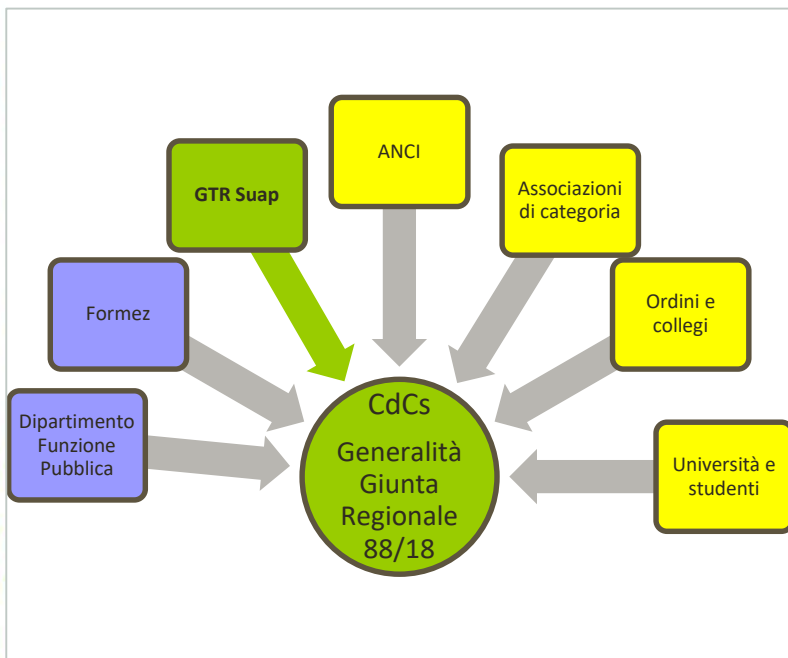
### ***Fare rete per creare valore: progettiamo insieme***

**Semplificare attraverso le reti:  
il back office per il commercio**

**a cura di Giannina Ceschin**

**Udine, 25 giugno 2018, Auditorium Comelli, via Sabbadini 31**

# Reingegnerizzare i processi





# Reingegnerizzare i processi: l'intervento

1. L'agenda digitale: processi ed obiettivi per l'Italia e l'UE
2. La digitalizzazione è un processo socio-tecnico
1. Il “back office” commercio: un “case study” per FVG



# Reingegnerizzare i processi: l'intervento

1. **L'agenda digitale: processi ed obiettivi per l'Italia e l'UE**
2. La digitalizzazione è un processo socio-tecnico
3. Il “back office” commercio: un “case study” per FVG

# Da dove nasce ...



LE POLITICHE  
DELL'UNIONE  
EUROPEA

Agenda digitale  
europea

Riavviare  
l'economia  
europea

L'agenda digitale europea aiuterà  
i cittadini e le imprese dell'UE a trarre  
il massimo beneficio dalle tecnologie  
digitali

Supplemento ordinario alla "Gazzetta Ufficiale", n. 82 del 6 aprile 2012 - Serie generale

Spedite: abb. post. - art. 1, comma 1  
Legge 27-02-2004, n. 46 - Filiale di Roma

**GAZZETTA UFFICIALE**  
DELLA REPUBBLICA ITALIANA

PARTE PRIMA Roma - Venerdì, 6 aprile 2012

DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO IL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA - UFFICIO PUBBLICAZIONE LEGGI E DECRETI - VIA ARENULA  
AMMINISTRAZIONE PRESSO L'ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO - VIA SALARIA, 1027 - 00198 ROMA - CENTRALINO 06-80091 - L.  
PIAZZA G. VERDI, 1 - 00198 ROMA

**AVVISO AL PUBBLICO**

Si comunica che il punto vendita Gazzetta Ufficiale sito in via Principe Umberto, 4 è  
nella nuova sede di Piazza G. Verdi, 1 - 00198 Roma

LEGGI 4 aprile 2012, n. 35.

**Conversione in legge, con modificazioni,  
creto-legge 9 febbraio 2012, n. 5, recante dispo  
urgenti in materia di semplificazione e di svi**

**Testo del decreto-legge 9 febbraio 2012, n. 5,  
nato con la legge di conversione 4 april  
n. 35, recante: «Disposizioni urgenti in r  
di semplificazione e di sviluppo.».**

6-4-2012

Supplemento ordinario n. 69/L

TITOLO II  
DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SVILUPPO

Capo I

NORME IN MATERIA DI AGENDA DIGITALE E SVILUPPO DEI  
SETTORI DELLA INNOVAZIONE, RICERCA E ISTRUZIONE,  
TURISMO E INFRASTRUTTURE ENERGETICHE

Sezione I

INNOVAZIONE TECNOLOGICA

Art. 47.

Agenda digitale italiana

1. Nel quadro delle indicazioni dell'agenda digitale europea, di cui alla comunicazione della Commissione europea COM(2010)245 definitivo/2 del 26 agosto 2010, il Governo persegue l'obiettivo prioritario della modernizzazione dei rapporti tra pubblica amministrazione cittadini e imprese, attraverso azioni coordinate dirette favorire lo sviluppo di domanda e offerta di servizi digitali innovativi, a potenziare l'offerta di connettività larga banda, a incentivare cittadini e imprese all'utilizzo di servizi digitali e a promuovere la crescita di capaci industriali adeguate a sostenere lo sviluppo di prodotti servizi innovativi.



CENTRO DI COMPETENZA REGIONALE  
PER LA SEMPLIFICAZIONE

5

# Da dove nasce ...1

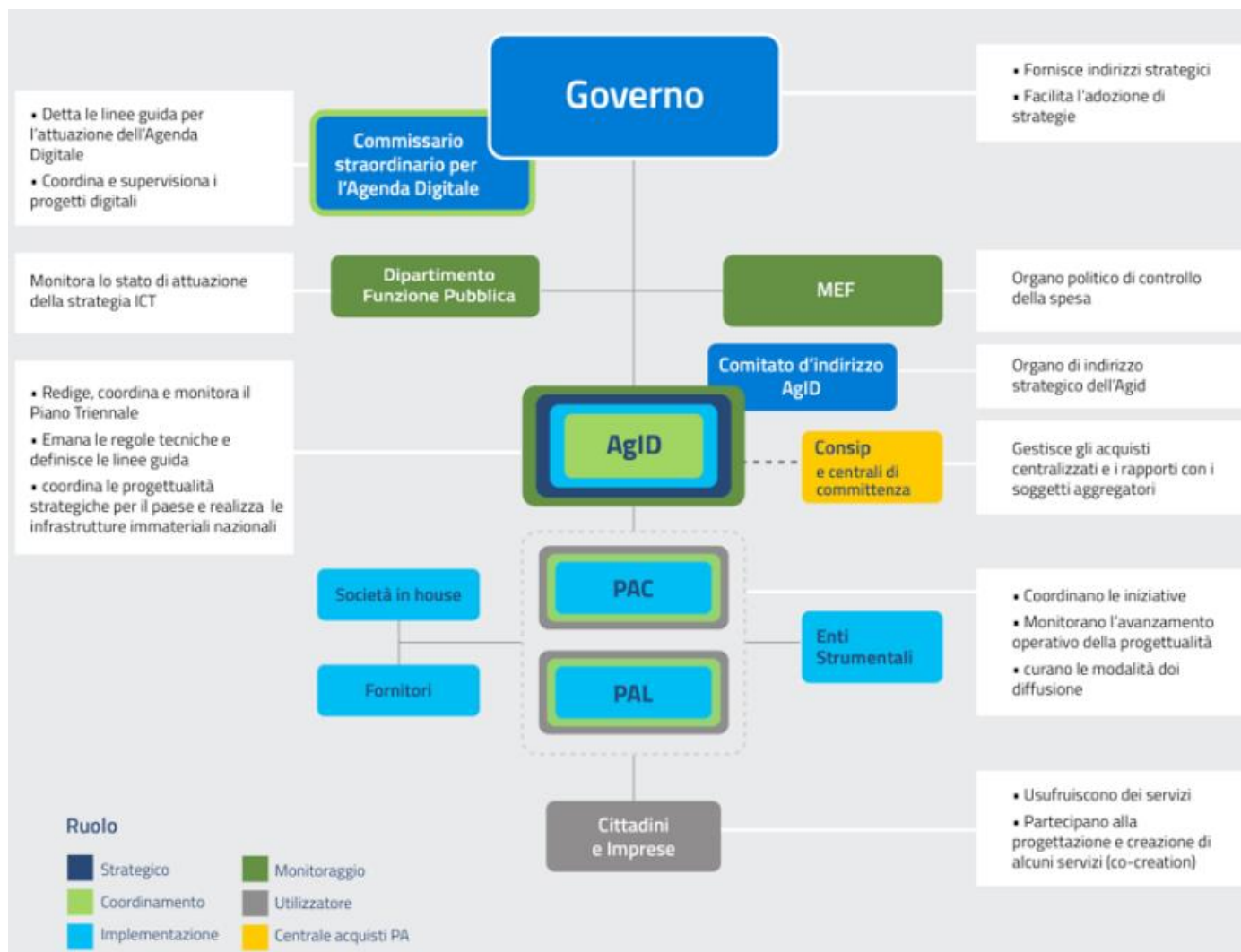
*Stiamo introducendo una modalità di partecipazione completamente nuova, certi che per raggiungere l'obiettivo della trasformazione digitale dei servizi della Pubblica Amministrazione si debba agire in maniera collaborativa.*

**Diego Piacentini**

*Commissario Straordinario per l'Agenda digitale*



# Gli attori del processo di trasformazione



# La risposta della regione FVG

ALLEGATO ALLA DELIBERA N. 2590 DEL 22 DICEMBRE 2015



ALLEGATO ALLA DELIBERA N. 2590 DEL 22 DICEMBRE 2015

**Agenda Digitale**  
della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia

Un quadro politico strategico dedicato alla crescita digitale

The cover of the 'Agenda Digitale' document features a large map of Friuli Venezia Giulia in the background. A hand icon is shown pointing towards the center of the map, with concentric circles radiating from the point of contact. The text 'ALLEGATO ALLA DELIBERA N. 2590 DEL 22 DICEMBRE 2015' is at the top. Below it, the title 'Agenda Digitale della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia' is written in blue. The main headline reads 'Un quadro politico strategico dedicato alla crescita digitale'. At the bottom left is the 'adfvg' logo, and at the bottom right is the logo of the 'REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA'.

CENTRO DI COMPETENZA REGIONALE  
PER LA SEMPLIFICAZIONE



# Recentemente

*Sviluppare e meglio definire il ruolo delle regioni come “ soggetto aggregatore territoriale per il digitale ” (SATD) in particolare:*

*a) mediante l'accompagnamento delle PA del proprio territorio nella trasformazione digitale in attuazione del Piano triennale nazionale curando i relativi aspetti di interoperabilità organizzativa, semantica ed informatica in una governance dell'architettura regionale ICT conforme con il Framework nazionale e con il quadro delle convenzioni in essere per lo sviluppo e la gestione integrata dei servizi digitali;*



**Agenzia per l'Italia Digitale**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

**Direttore generale**

DETERMINAZIONE N. 44/2018

**Oggetto**

Stipula Accordo Quadro tra l'Agenzia per l'Italia Digitale e le Regioni e le Province Autonome per la crescita e la cittadinanza digitale verso gli obiettivi EU2020.

**IL DIRETTORE GENERALE**

**VISTI** gli articoli 19 (Istituzione dell'Agenzia per l'Italia Digitale), 21 (Organi e statuto), 22 (Soppressione di DigitPA e dell'Agenzia per la diffusione delle tecnologie per l'innovazione; successione dei rapporti e individuazione delle effettive risorse umane e strumentali) del decreto legge n. 83 del 22 giugno 2012, recante “Misure urgenti per la crescita del Paese”, convertito, con modificazioni, nella legge n. 134 del 7 agosto 2012 e s.m.i. e l'articolo 14-bis (Agenzia per l'Italia digitale) del decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 (Codice dell'amministrazione digitale) e s.m.i.;

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'8 gennaio 2014 (pubblicato sulla GURI n. 37 del 14 febbraio 2014), che ha approvato lo Statuto dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID);

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 aprile 2015, registrato alla Corte dei conti in data 10 giugno 2015 al n.1574, con il quale il dott. Antonio Francesco Maria Samaritani è stato nominato, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell'Agenzia per l'Italia Digitale con decorrenza dalla data del predetto decreto;

**VISTO** l'art. 15 della legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., il quale stabilisce che “le



# Reingegnerizzare i processi: l'intervento

1. L'agenda digitale: processi ed obiettivi per l'Italia e l'UE
2. **La digitalizzazione è un processo socio-tecnico**
3. Il “back office” commercio: un “case study” per FVG

# 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
- Metodologie AGILE
- Architettura
- Dati
- Interoperabilità



# Il team

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

Centro di competenza regionale per la semplificazione

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

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



# Compiti del team

**Semplificare,  
standardizzare,  
uniformare**

**Reingegnerizzare i  
processi e  
informatizzarli**



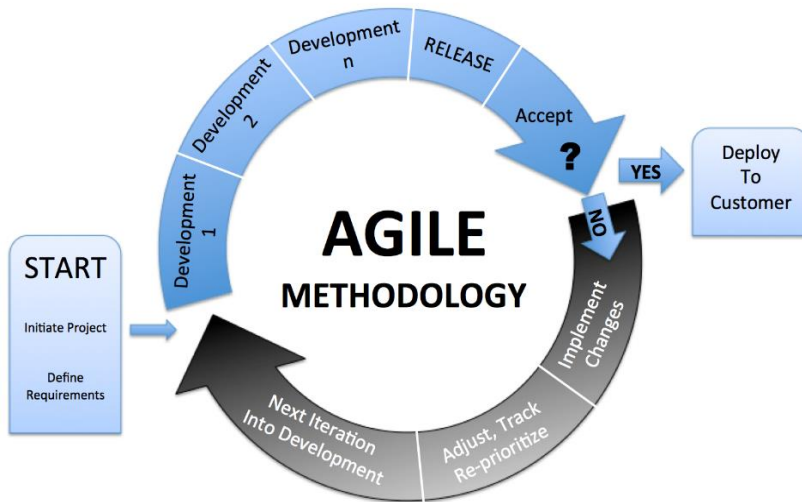
# Metodologia AGILE

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 i processi e gli 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.



# L'architettura

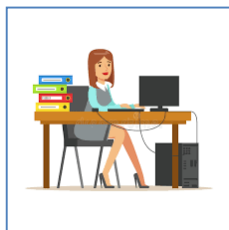
*Un'unica piattaforma*

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

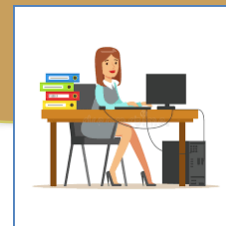


FRONT END

DATI

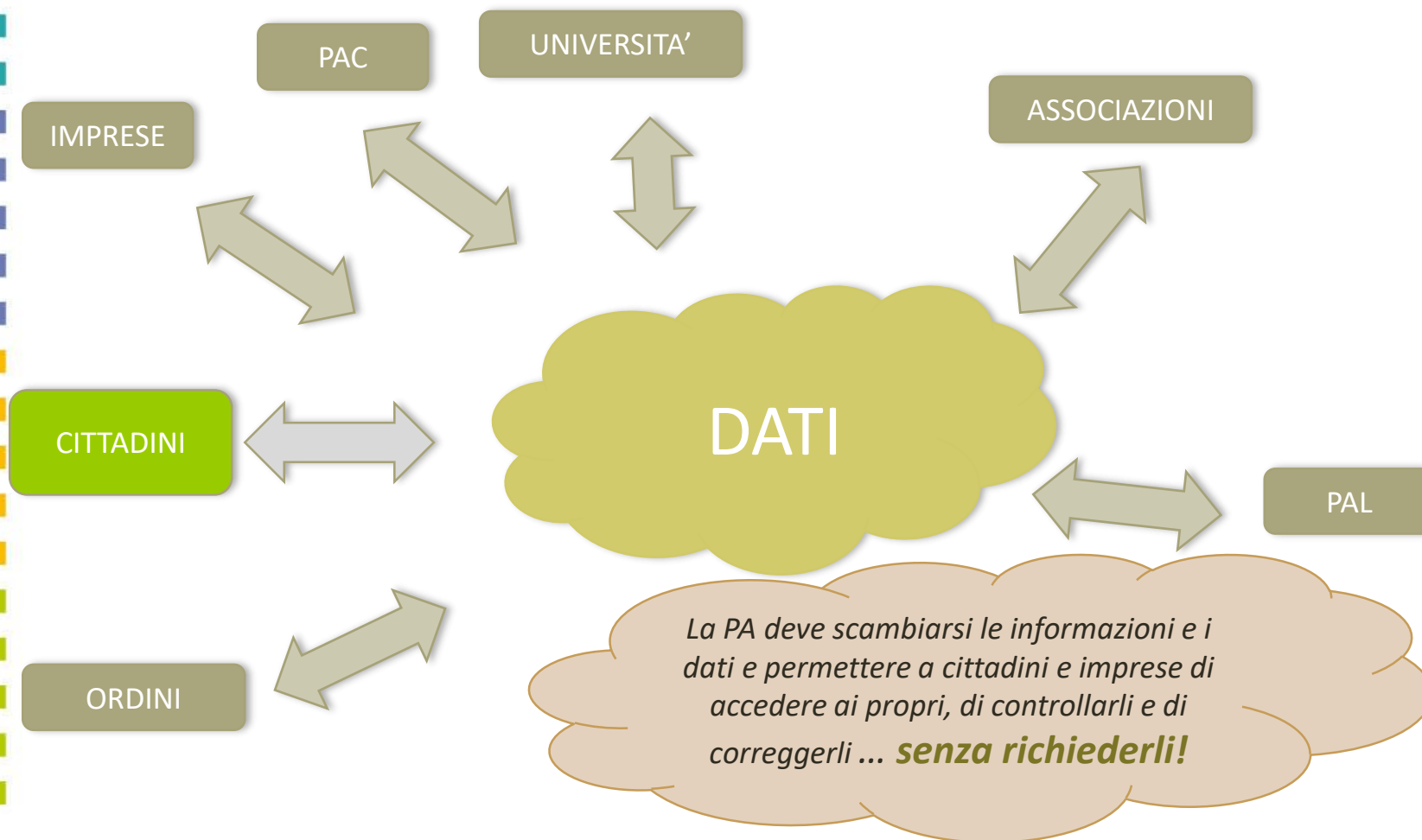


BACK OFFICE



# I dati

visione complessiva del patrimonio informativo pubblico  
basata su un processo di  
**integrazione e condivisione dei dati**

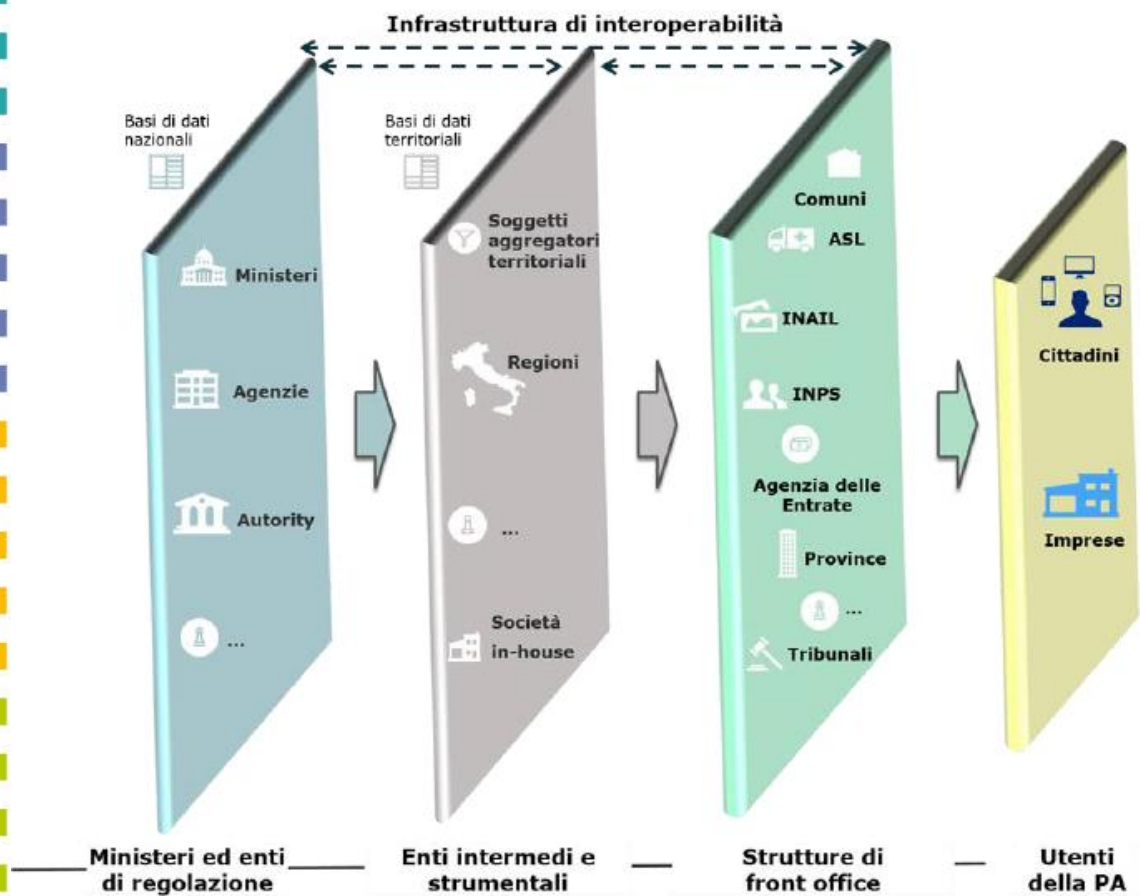


# Dal dato alla consapevolezza: “open data”



*I dati devono essere strutturati e catalogati per poter essere facilmente scambiati ed elaborati*

# 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*



# Reingegnerizzare i processi: l'intervento

1. L'agenda digitale: processi ed obiettivi per l'Italia e l'UE
2. La digitalizzazione è un processo socio-tecnico
3. Il “back office” commercio: un “case study” per FVG

# La domanda

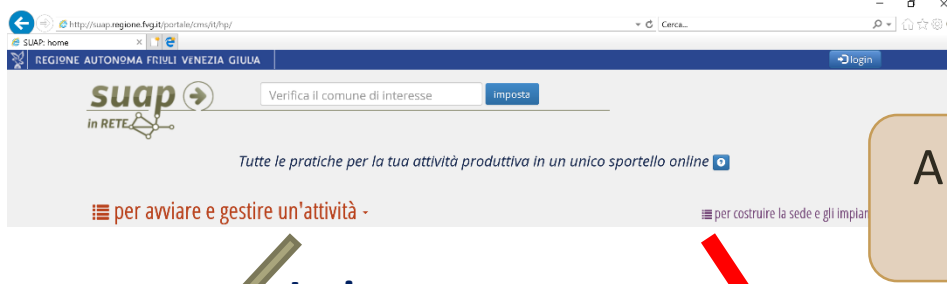
*Le Unioni Territoriali chiedono un applicativo che supporti gli uffici nella gestione delle istanze relative al commercio.*

Cosa serve preliminarmente:

- Informazioni strutturate
- Dati raccolti dall'inizio del processo
  - intervento sul Portale SUAP
- Transitare il dato dal Portale Suap al Back Office commercio

# La raccolta dei dati

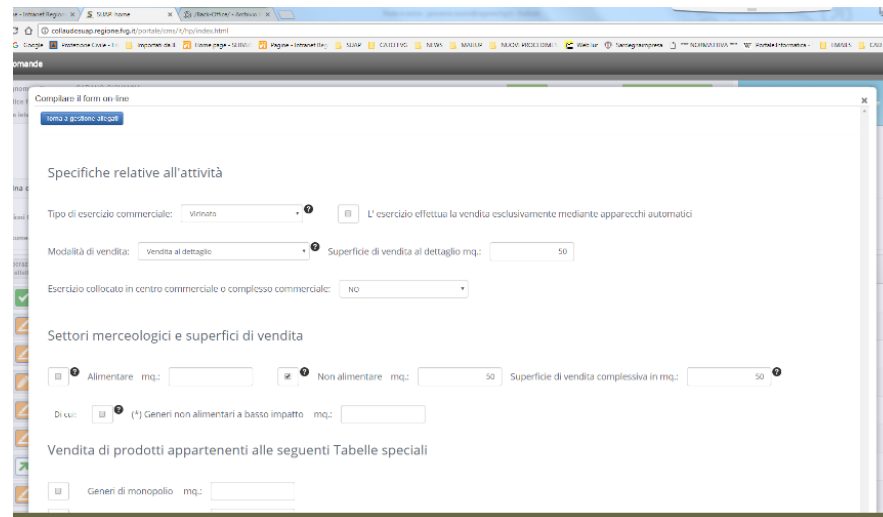
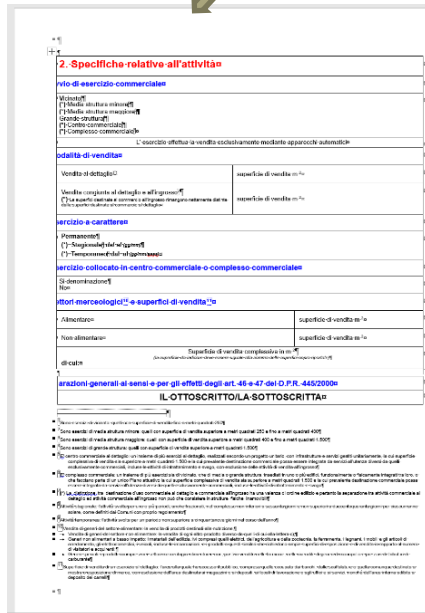
DATI



Allineamento della modulistica sul Front End SUAP

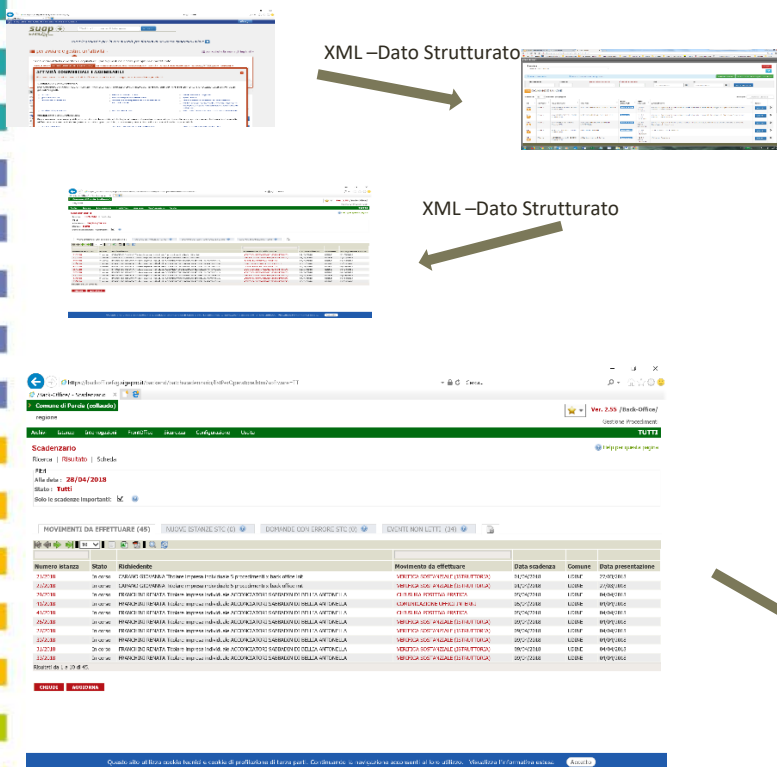
Oggi (pomeriggio)

Ieri



CENTRO DI COMPETENZA REGIONALE  
PER LA SEMPLIFICAZIONE

# Sempre la stessa informazione



FRONT END

Il dato strutturato è disponibile per tutti i back office

BACK OFFICE

Semplificazione e uniformità su base regionale

CENTRO DI COMPETENZA REGIONALE PER LA SEMPLIFICAZIONE



# Sportello Unico dei Servizi (SUS) al cittadino

Una Regione facilmente  
accessibile in ottica mobile  
first

Cittadini ed imprese devono  
trovare in un solo luogo i  
servizi necessari

Si possono usare i dati  
disponibili in modalità OPEN  
DATA

VOGLIAMO  
ARRIVARE  
QUI

evoluzione del  
SUAP in  
Sportello Unico  
digitale dei  
Servizi (S.U.S.)

reingegnerizzazi  
one dei processi  
(ripensare i  
processi in ottica  
digitale)

amministrazione  
"evidence  
based"



*La luce elettrica  
non è stata scoperta attraverso  
il miglioramento  
continuo delle  
candele.  
(O. Harari)*



giannina.ceschin@regione.fvg.it