

# informatica

**Maggioli  
News**

N. 4-2020

## consulenza & servizi in outsourcing

Bimestrale di soluzioni informatiche e servizi per la P.A.



### EDITORIALE

Un nuovo “rinascimento” digitale? **2**

### RTD NEWS

L'autunno caldo dell'amministrazione digitale tra decreto “semplificazioni” e nuovo piano triennale **3**

### CASI DI ECCELLENZA

Al Comune di Erice quest'anno la bolletta Tari arriva in video **5**

Al Comune di Messina i Servizi cimiteriali sono digitali grazie allo Sportello Telematico Polifunzionale **6**

### SPECIALE

L'intelligenza artificiale e le sue applicazioni **7**

### CASI DI ECCELLENZA

La provincia di Macerata è full immersion nel processo di trasformazione digitale **11**

### EVENTI

Formazione, confronto, partecipazione: al via il percorso verso il terzo Raduno dei Responsabili per la transizione al digitale **14**

[www.maggiolinformatica.it](http://www.maggiolinformatica.it)

# Un nuovo “rinascimento” digitale?

Durante il lockdown è stato evidente a tutti come il digitale fosse importante.

La Pubblica Amministrazione italiana ha dovuto adattarsi in pochi giorni a questo nuovo scenario evidenziando come al solito una situazione a macchia di leopardo. Diverse amministrazioni erano pronte a far lavorare i propri dipendenti da casa ed avevano già molti servizi fruibili online da cittadini e imprese, molte altre hanno pagato lo scotto di una arretratezza digitale poco comprensibile dopo oltre 30 anni di investimenti nell'e-government.

È innegabile però che il lockdown ha creato una nuova consapevolezza riguardo il fatto che occorre che l'Italia recuperi il ritardo accumulato nei processi di trasformazione digitale, in special modo nella macchina amministrativa pubblica.

Il ritardo è stato sotto gli occhi di molti addetti ai lavori per molti anni. Tutti gli studi di settore, come ad esempio il DESI (The Digital Economy and Society Index), mettono l'Italia agli ultimi posti in Europa.

È sul fronte della domanda che si registrano ancora i ritardi più gravi: solo il 32% degli utenti italiani usufruisce attivamente dei servizi di e-government, rispetto a una media UE del 67%. Le cause sono da ricercare nella scarsa alfabetizzazione digitale degli Italiani, ma anche nella qualità dei servizi e portali stessi, che non hanno ancora raggiunto livelli accettabili di usabilità e accessibilità e in una comunicazione pressoché inesistente e che non è riuscita a creare consapevolezza dei vantaggi degli strumenti online della pubblica amministrazione.

Tuttavia, qualcosa si è mosso. Ad esempio c'è stata una forte crescita degli italiani che si sono dotati dell'identità digitale SPID, siamo passati dai 5,6 milioni di inizio anno ai 10 milioni di settembre.

E non è l'unico segnale di quello che diversi hanno chiamato “Covid digital transformation”, volendo significare che il Covid ha portato ad una improvvisa accelerazione dell'utilizzo di strumenti e servizi digitali.

Anche il legislatore ha accelerato alcuni passaggi attesi da diverso tempo.

Con diverse norme inserite nel DL Rilancio e nel DL Semplificazione sono stati definiti ad esempio importanti “switch-off”, come quello delle credenziali per accedere ai servizi online.

Dal 1 marzo 2021 l'unica modalità per accedere ai servizi della Pubblica amministrazione sarà SPID e l'unico modo per pagare sarà PagoPA.

A luglio è stata varata la “Strategia Nazionale per le Competenze Digitali”, fondamentale visto che solo il 42% della popolazione tra i 16 e i 74 anni possiede competenze digitali di base o superiori, il che ci relega all'ultimo posto nel DESI 2020 nell'area del Capitale Umano.

Certo sappiamo che le norme, i regolamenti, le linee guida, i Piani, di per sé creano delle pre-condizioni ma non necessariamente determinano da soli un cambiamento. Di certo saranno necessarie anche risorse economiche adeguate, sperando che finalmente chi di dovere realizzi che ogni euro speso in digitalizzazione non è un costo ma un investimento che produrrà effetti positivi.

Qualche primo segnale c'è stato con un bando del PON Governance per i piccoli comuni, ma è ancora troppo poco.

Luciano Floridi, filosofo italiano che insegna ad Oxford, sostiene che il progetto umano deve essere etico, unire politiche verdi (economia green, circolare e dello share) e politiche blu (economia digitale e dell'informazione) e favorire un modo di vivere insieme centrato sulla qualità delle relazioni e dei processi, anziché sul consumo e sulle cose

Pare che in qualche parte del mondo leggano Floridi, visto che la Corea del Sud ha varato in luglio un piano chiamato K-New Deal, rifacendosi al New Deal di Roosevelt che seguì la grande depressione, in cui vengono stanziati 133 miliardi di dollari per creare 1,9 milioni di posti di lavoro nei settori del digitale e del “green”.

L'Unione Europea ha reagito all'emergenza Covid con un piano eccezionale che include il “Recovery Fund” che si stima destini all'Italia circa 208 miliardi di euro. È un'occasione che il nostro paese non deve sprecare per recuperare terreno anche in ambito digitale.

Il Gruppo Maggioli è pronto a fare la sua parte in stretta collaborazione con tutti gli altri soggetti che operano per migliorare l'efficienza della Pubblica Amministrazione con il vero obiettivo di semplificare la vita a cittadini e imprese.

*Daniele Crespi  
Sviluppo servizi innovativi ed e-gov*

# L'autunno caldo dell'amministrazione digitale tra decreto "semplificazioni" e nuovo piano triennale



iStok\metamorworks

*Il Decreto c.d. "Semplificazioni" (DL n. 76/2020) - adottato dal Governo per fronteggiare la grave crisi causata dall'emergenza sanitaria da Covid-19 - contiene moltissime disposizioni relative alla digitalizzazione della pubblica amministrazione. I propositi per il nuovo anno alla luce delle tante novità normative in materia di digitalizzazione*

È stata una calda estate per l'amministrazione digitale, preludio di un autunno denso di impegni per tutte le pubbliche amministrazioni.

La pubblicazione del decreto "Semplificazioni" in Gazzetta Ufficiale del 16 luglio lo preannunciava e il sentore non è stato smentito dalla divulgazione, avvenuta nei giorni di ferragosto, del Piano per l'informatica nella PA per il triennio 2020-2022.

Si tratta di uno dei più ambiziosi interventi di riforma normativa in materia di innovazione del settore pubblico che prevede rilevanti modifiche al Codice dell'amministrazione digitale e impone alle

amministrazioni una brusca accelerazione.

Queste ultime, infatti, tra le altre cose, entro il 28 febbraio 2021, dovranno erogare tutti i servizi in modalità telematica, assicurare la piena operatività di PagoPA, garantire la fruizione con SPID e CIE dei servizi online che richiedono identificazione, intraprendere i percorsi di trasformazione digitale preordinati a fornire i propri servizi tramite l'App IO.

Tante altre le novità sono previste in materia di domicilio digitale e notifiche telematiche con l'istituzione della piattaforma notifiche, in tema di dati e interoperabilità con

l'istituzione della piattaforma digitale nazionale dati, nonché relativamente a smart working e acquisti ICT, cloud della PA e data center, conservazione documentale, firme elettroniche, accessibilità, difensore civico, procedimenti amministrativi.

Si assiste, peraltro, ad un grande inasprimento del sistema di sanzioni e responsabilità in caso di mancato raggiungimento di tali sfidanti obiettivi.

Il 12 agosto, poi, è stato pubblicato il terzo **Piano triennale per l'informatica nella PA**.

L'aggiornamento 2020-2022, licenziato dal Ministro per l'innovazione



ne tecnologica e la digitalizzazione e in corso di registrazione presso la Corte dei conti, è stato redatto da un gruppo di lavoro formato da personale di AgID e del Dipartimento per la trasformazione digitale con il coinvolgimento attivo delle pubbliche amministrazioni centrali e degli enti locali.

Come il piano nazionale anticorruzione, si tratta di un documento che traccia la strategia per il triennio avvenire ma che viene aggiornato annualmente. Il nuovo documento di indirizzo strategico, però, è più breve rispetto agli anni passati e, per ammissione della stessa Agenzia per l'Italia digitale, *“si caratterizza per uno stile più semplice e assertivo, maggiormente mirato agli obiettivi e alla misurazione dei risultati”*.

Nelle precedenti edizioni veniva attribuito ampio spazio al modello strategico, mentre il Piano 2020-2022 si focalizza sulla realizzazione delle azioni previste.

Il Piano si compone di 9 capitoli ai quali si affiancano un *executive summary* e un capitolo dedicato ai principi e agli obiettivi strategi-

ci del Piano stesso. In particolare, i primi sei capitoli approfondiscono le componenti tecnologiche: servizi, dati, piattaforme, infrastrutture, interoperabilità e sicurezza. I tre capitoli finali delineano gli strumenti di governance che nel prossimo triennio saranno messi in campo anche per avviare azioni in coerenza con la *“Strategia per l’innovazione tecnologica e la digitalizzazione del Paese 2025”*.

Tutti i capitoli hanno la stessa struttura composta da: una sezione introduttiva, ricognitiva delle azioni già intraprese in attuazione dei piani precedenti; una schematica ricostruzione del contesto normativo e strategico di riferimento; una sezione contenente gli obiettivi prefissati e i risultati attesi, la cui misurazione nel tempo è scandita in target annuali; due sezioni recanti le linee d’azione che – secondo una precisa *roadmap* – devono essere attuate dai soggetti istituzionali (in primis AgID e Dipartimento per la Trasformazione Digitale) e dalle singole amministrazioni (centrali e locali); una sezione conclusiva di coordinamento con la Strategia per l’in-

novazione tecnologia e la digitalizzazione del Paese 2025 approvata dal Ministro per l’Innovazione Tecnologica.

Sono circa 110 le azioni che devono essere attuate da parte delle amministrazioni territoriali e per la cui attuazione riveste importanza centrale la figura del RTD, il Responsabile per la trasformazione digitale.

In effetti, la vera sfida riguarda proprio il raggiungimento di risultati nella speranza di recuperare posizione nelle classifiche internazionali e di conseguire impatti reali.

Settembre, dunque, quest’anno più di altri, si prefigura come mese di pianificazione. Le pubbliche amministrazioni, anche alla luce di quanto emerso nei mesi scorsi e dei nuovi obblighi, hanno molto da fare in tema di digitalizzazione a cominciare dall’organizzazione e quindi dalla nomina di quel Responsabile per la transizione digitale da molti enti ancora colpevolmente omessa.

A cura di  
 Ernesto Belisario  
 (Avvocato, Studio Legale E-Lex - Curatore del  
 progetto laPADigitale.it di Maggioli)  
 Francesca Ricciulli  
 (Avvocato, Studio Legale E-Lex)

## Al Comune di Erice quest'anno la bolletta Tari arriva in video



**Il comune di Erice ha spedito l'avviso relativo al pagamento all'acconto Tari 2020 per tutte le utenze domestiche del territorio introducendo una novità: quest'anno si avrà la possibilità di visualizzare la propria bolletta in video, grazie ad un nuovo servizio interattivo.**

Il servizio permette di avere in video la bolletta cartacea rispetto ai parametri della propria abitazione, oltre che fissare le scadenze relative ai pagamenti.

«Riteniamo si tratti di un sistema innovativo che consentirà ai cittadini di eseguire il pagamento ovunque si trovino – commenta l'Assessore Gianrosario Simonte - Inoltre, il contribuente, tramite un bottone attivabile dal video, potrà comunicare eventuali discordanze rilevate nella bolletta. Rassicuro infine i cittadini relativamente alla ricezione degli avvisi: considerati i ritardi negli invii causati dalla fase emergenziale, non saranno applicate sanzioni in riferimento alla scadenza di pagamento della prima rata evidenziata all'interno».

In ciascun video – si legge in una nota dell'amministrazione – saranno riportati indirizzo, tipologia e superficie

dell'abitazione, numero dei componenti del nucleo familiare, importo del tributo, scadenze delle tre rate.

Il video potrà essere visualizzato dal proprio pc, digitando nel browser la URL presente nella bolletta cartacea o cliccando sulla URL presente sulla bolletta in formato PDF eventualmente ricevuta via email. In alternativa, si potrà utilizzare lo smartphone, inquadrando il QRCODE.

Grazie ad un apposito bottone presente all'interno del video, inoltre, sarà possibile pagare la Tari direttamente con F24 online, con carta di credito direttamente dal proprio device fisso o mobile. La transazione avviene senza applicazione di alcuna commissione sia verso il cittadino sia verso l'Ente.

La quietanza sarà inviata direttamente nella casella di posta elettronica. Gli avvisi Tari 2020 delle utenze non

domestiche saranno spedite in seguito anche via PEC, considerata la sospensione e il differimento della prima rata al 31 agosto 2020, come stabilito dalla Giunta comunale, di concerto col Consiglio comunale, con delibera n. 53 dello scorso 10 marzo.

«Ritengo si tratti di un grande passo in avanti nell'ottica dei servizi al cittadino – aggiunge la Sindaca Daniela Toscano – Puntiamo ad offrire ai cittadini servizi più semplici ed efficaci anche in materia di tributi ed è per questo che abbiamo scelto di potenziare gli strumenti che offrono la possibilità di pagamenti rapidi e digitali. Ritengo importante, nell'ottica del rispetto dei cittadini, anche la possibilità di comunicare in maniera intuitiva eventuali difformità rilevate».

## Al Comune di Messina i Servizi cimiteriali sono digitali grazie allo Sportello Telematico Polifunzionale



*Il Comune di Messina ha attivato lo Sportello Telematico Polifunzionale, un portale digitale che consente di presentare in modo guidato e digitale le pratiche dei servizi cimiteriali, comodamente da casa o dall'ufficio, in qualunque momento.*

“Questo Sportello – ha dichiarato l’assessore Minutoli promotore dell’iniziativa – risponderà alle esigenze dell’utenza cittadina che non ha tempo di recarsi in Comune per presentare un’istanza cimiteriale, oppure non sa come richiedere un servizio legato al cimitero o intende sapere a che punto sia la propria pratica cimiteriale. Eliminando carta e burocrazia, lo sportello telematico polifunzionale è lo strumento adatto ad un’Amministrazione snella, digitale e moderna perché rispetta i principi di semplificazione, accessibilità e trasparenza amministrativa. L’attivazione dello Sportello Telematico Polifunzionale permetterà al Comune di Messina di raggiungere rapidamente importanti risultati, in termini di semplificazione dell’interazione tra i cittadini,

professionisti e imprese e la Pubblica Amministrazione, riduzione dei tempi di attesa da parte del cittadino, snellimento delle modalità operative interne agli uffici, eliminazione dei documenti cartacei”.

Il portale online è aperto 24 ore su 24, basta compilare i moduli digitali, allegarli all’istanza e inviare tutto telematicamente. “In questo modo – spiega Minutoli – non sarà più necessario presentarsi personalmente agli uffici, attendendo il proprio turno, ma si potrà inviare la propria pratica a qualunque ora del giorno, comodamente da casa o dal proprio ufficio. La pratica presentata digitalmente ha infatti lo stesso valore legale di una cartacea”.

Il Codice dell’Amministrazione Digitale, ha gettato le basi per la ge-

stione digitale delle pratiche e il decreto legge del 24 giugno 2014 ne ha introdotto l’obbligatorietà spingendo gli enti pubblici a predisporre un piano di informatizzazione. La pratica presentata online attraverso lo sportello telematico è completamente sostitutiva di quella in formato cartaceo: questo è possibile poiché il sistema rispetta quanto previsto dal Codice dell’amministrazione digitale.

Per presentare ufficialmente questa novità digitale, il Comune di Messina ha organizzato un evento online, nel corso del quale è stato spiegato come funziona lo sportello telematico e come si invia una pratica telematica.

# SPECIALE

## L'APPROFONDIMENTO

### L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE E LE SUE APPLICAZIONI

*Un argomento di attualità è quello dell'intelligenza artificiale che apre scenari ancora inesplorati, ma pone anche tante domande di tipo economico, etico e sociale. Ma siamo certi di conoscere esattamente cosa comprende questa disciplina? Quali le applicazioni già oggi possibili e quelle future? Quali sono le tecnologie che la supportano?*

L'Intelligenza artificiale è la disciplina che studia la progettazione, lo sviluppo e la realizzazione di sistemi in grado di simulare le abilità, il ragionamento e il comportamento umani. E' infatti un concetto che comprende un numero molto ampio di argomenti che fanno riferimento a differenti discipline, dalla neurologia all'informatica, dalla neurobiologia alla neurofisiologia (e in genere tutte le discipline che studiano il cervello umano) alla matematica e così via. Per cui, più si cerca di darne una definizione scientifica omnicomprensiva più si è costretti a semplificarla.

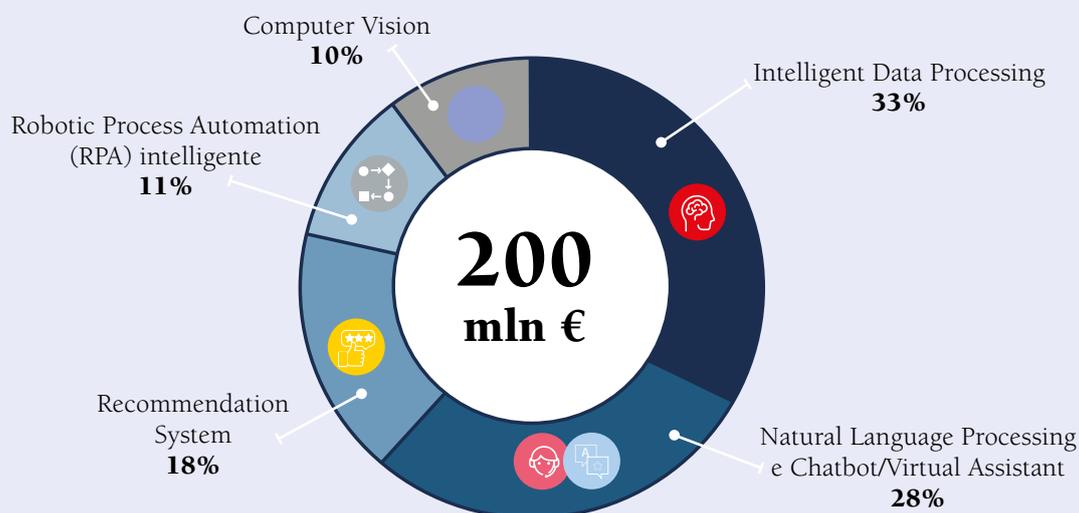
In realtà, non esiste una definizione univoca di IA

e le interpretazioni possono variare: da un lato, ci si può focalizzare sui processi interni di ragionamento, dall'altro sul comportamento esterno dei sistemi, in linea di massima sempre prendendo come sorta di "misura di efficacia" **la somiglianza o la vicinanza al comportamento umano**.

Partendo da queste considerazioni, la comunità scientifica si è trovata d'accordo nel definire due differenti tipi di intelligenza artificiale, quella debole e quella forte:

- **Intelligenza Artificiale debole (weak AI):** racchiude al suo interno sistemi in grado di simulare alcune funzionalità cognitive dell'uomo senza tuttavia raggiungere le capacità intellettuali tipiche dell'uomo; si tratta, a grandi linee, di programmi di problem-solving in grado di replicare alcuni ragionamenti logici umani per risolvere problemi, prendere decisioni, ecc. (come nel gioco degli scacchi);
- **Intelligenza Artificiale forte (strong AI):** si

## La distribuzione per classi di soluzione



### Schema

Figura 1 – Mercato intelligenza artificiale in Italia: la distribuzione per classi di soluzione. Fonte: Osservatorio Artificial Intelligence 2020 del Politecnico di Milano

fanno rientrare in questa categoria i sistemi in grado di diventare sapienti (o addirittura coscienti di sé); ci sono teorie che spingono alcuni scienziati ed esperti a ritenere che un giorno le macchine avranno una intelligenza propria (non emuleranno quindi quella dell'uomo), autonoma e probabilmente superiore a quella degli esseri umani (quel momento è chiamato Singularity).

I sistemi attualmente in uso rientrano nell'ambito dell'intelligenza debole, ma il progresso è costante **L'intelligenza artificiale**, nelle sue varie declinazioni, è spesso un **trend topic**, per usare un termine twitteriano, ed è una keyword che **“fa traffico”**, per usare invece una **“metrica”** googleliana, insomma, per dirla alla vecchia maniera: è un **argomento mediaticamente sovrappeso** che tutti cercano di sfruttare. **“Ma un tale eccesso di comunicazione non aiuta lo sviluppo del mercato perché **distorce la natura dell'innovazione tecnologica** (dando enfasi a questo o quell'aspetto),**

perché contribuisce a drogare le aspettative e perché **banalizza e semplifica** il trade-off tra innovatività e certezza del risultato.

Il mercato dell'intelligenza artificiale in Italia, da quanto si legge nei dati presentati a inizio 2020 dai ricercatori dell'Osservatorio Artificial Intelligence 2020, sta ancora muovendo i primi passi, nel 2019 si è attestato a 200 milioni di euro: il 78% commissionato da imprese italiane e il 22% come export di progetti, prodotti e servizi, segno della consistente considerazione riposta dalle imprese estere nelle capacità dei fornitori italiani. Entrando un po' più nel dettaglio, vediamo che le iniziative di Intelligent Data Processing costituiscono la principale tipologia di progetti di AI, raccogliendo il 33% della spesa complessiva. Seguono i progetti di Natural Language Processing e di sviluppo di Chatbot/Virtual Assistant che, considerati assieme, rappresentano il 28% del mercato (Dati dell'Osservatorio Artificial Intelligence 2020 del Politecnico di Milano).

# L'APPROFONDIMENTO



**L'intelligenza artificiale** non è più una disciplina relegata ai laboratori di ricerca. Sono diffuse le applicazioni e sono diversi gli esempi dove le diverse tecnologie di intelligenza sono implementate nella vita quotidiana.

Tutti conoscono le **auto senza guidatore** o gli **assistenti vocali** come Siri di Apple, Cortana di Microsoft o Alexa di Google, ma gli esempi meno noti sono molteplici. Gli algoritmi intelligenti, in grado cioè di auto-apprendere, ci **suggeriscono** i prodotti da acquistare, i film o i brani musicali in linea con i nostri gusti, sanno **rispondere a domande** dei clienti via chat, possono **riconoscere il volto** di una persona per abilitare un accesso, **smistare documenti** in base al contenuto, supportare i medici nella **lettura delle immagini radiografiche** e nelle diagnosi, **filtrare i curriculum** per selezionare il candidato ideale. E così via. A rendere possibile l'utilizzo di applicazioni di Intelligenza Artificiale su vasta scala in ambito business, a "democratizzarne" l'accesso rendendole fruibili anche a realtà medio piccole e non solo alle grandi corporation, è la **diffusione del cloud computing**. La fruizione di tecnologie e appli-

cazioni di Intelligenza Artificiale dai più diffusi cloud pubblici, nei quali avviene la potente massa elaborativa necessaria per eseguire applicazioni di AI, apre le porte anche a chi non ha grandi possibilità di investimento.

Il secondo elemento che è fondamentale è **l'edge computing**: nelle applicazioni dove è necessario avere una risposta immediata a problematiche risolubili con applicazioni di intelligenza artificiale queste devono essere eseguite là dove il dato viene raccolto, con un'elaborazione periferica.

Perché l'intelligenza artificiale è importante?

- **IA aggiunge intelligenza ai prodotti esistenti.** Nella maggior parte dei casi, l'IA non viene venduto come applicazione singola. Accade invece che i prodotti già in uso vengono migliorati con le funzionalità di IA, esattamente come Siri è stato aggiunto come nuova funzionalità a una generazione di prodotti Apple. Automazione, piattaforme conversazionali, bot e smart machine possono essere combinati con grandi quantità di dati per migliorare molte tecnologie a casa e sul posto di lavoro, dalle informazioni di sicurezza all'analisi sugli investimenti.

# L'APPROFONDIMENTO



- **IA si adatta attraverso algoritmi di apprendimento progressivo** e lascia che siano i dati a fare la programmazione. L'IA trova la struttura e le regolarità nei dati in modo che l'algoritmo acquisisca un'abilità: l'algoritmo diventa un classificatore o un predittore. Così, proprio come l'algoritmo può auto-apprendere come giocare a scacchi, può insegnare a se stesso quale prodotto raccomandare online. E i modelli si adattano quando arrivano nuovi dati. La retro propagazione è una tecnica di intelligenza artificiale che permette al modello di adattarsi attraverso addestramento e dati aggiuntivi, quando la prima risposta non è corretta.
- **IA analizza dati sempre più in profondità** utilizzando reti neurali che hanno molti livelli nascosti. La costruzione di un sistema di rilevamento delle frodi a cinque livelli nascosti era quasi impossibile alcuni anni fa. Tutto ciò è cambiato con l'incremento della potenza dei computer e i big data. Sono necessari molti dati per generare modelli di deep learning capaci di apprendere direttamente dai dati. Con più dati è possibile alimentarli, più accurati diventano.
- **IA raggiunge un'incredibile precisione** grazie alla profondità delle reti neurali, prima impossibile. Ad esempio, le tue interazioni con Alexa, Google Search e Google Photos sono tutte basate sul deep learning e continuano a diventare sempre più accurate man mano che le usi. In campo medico, le tecniche dell'IA derivanti dal deep learning, dalla classificazione delle immagini al riconoscimento degli oggetti, possono ora essere utilizzate per rilevare il cancro con l'imaging a risonanza magnetica con la stessa accuratezza di radiologi altamente qualificati.
- **IA per ottenere il massimo dai tuoi dati.** Quando gli algoritmi sono in autoapprendimento i dati stessi possono diventare proprietà intellettuale. Le risposte sono nei dati; basta applicare l'IA per farle uscire. Poiché il ruolo dei dati è ora più importante che mai, diventano essi stessi un vantaggio competitivo. In un qualsiasi settore di mercato, anche se tutti i competitor applicassero tecniche di analisi simili, il possessore di dati migliori risulterebbe comunque vittorioso.

## La Provincia di Macerata è full immersion nel processo di trasformazione digitale



*La Provincia di Macerata si è “buttata” con grande determinazione nel processo di Trasformazione Digitale del proprio modo di operare, cogliendo la soluzione che meglio si adattava alle proprie esigenze nell’offerta di supporto organizzativo al Responsabile per la Transizione al Digitale messa a punto dal Gruppo Maggioli.*

Si sa che ogni progetto per avere successo deve avere uno “sponsor” interno, ovvero una figura interna all’organizzazione che sposa il progetto e lo spinge, sensibilizzando tutti i colleghi al fine di creare un ambiente favorevole al cambiamento e la Provincia di Macerata non è stata da meno, trovando il proprio sponsor nel Segretario Generale che è anche Responsabile dell’Ufficio per la Transizione al Digitale ovvero la struttura – costituita dal team dei Servizi Informativi – che lo supporta dal punto di vista delle competenze tecnologiche, da affiancare a quelle di informatica giuridica e manageriali in suo possesso, che però ha ritenuto non sufficienti per affrontare questo processo di transizione al digitale, scegliendo per-

tanto di affidarsi alla esperienza di Maggioli.

Il Dott. Silvano Marchegiani, Segretario Generale della Provincia, ha infatti richiesto a Maggioli un supporto che lo aiutasse a raggiungere i seguenti obiettivi:

- Avviare il processo di Transizione al Digitale della Provincia
- Coinvolgere la struttura – a partire dalle figure apicali – in questo processo al fine di veicolare il messaggio che questo non è un processo che riguarda solo l’informatica o lui in quanto Responsabile per la Transizione al Digitale, bensì tutta l’organizzazione
- Pianificare le attività che porteranno alla trasformazione digitale dell’Ente partendo da un’analisi dello stato dell’arte

- Far acquisire in particolare all’ufficio che lo supporta nel processo di Transizione al Digitale metodi, principi e strumenti di reingegnerizzazione dei processi, al fine di introdurre la cultura dell’analisi dei processi come prassi ordinaria dell’Ente, sia ai fini della digitalizzazione che – in generale – della semplificazione ed efficientamento dei processi.

Sulla base di questo fabbisogno è stato elaborato un progetto che prevedeva:

- Una formazione di base alle figure apicali dell’Ente sui temi della Transizione al Digitale della PA e sulla gestione dei documenti digitali (da documenti analogici a documenti digitali)



- Un assessment sul livello di adempimento degli obblighi normativi legati alla Trasformazione Digitale della Pubblica Amministrazione
- La verifica del livello di digitalizzazione dei procedimenti di ogni servizio della Provincia, al fine di individuare quelli su cui intervenire prioritariamente
- Il supporto alla redazione del Piano Triennale per l'Informatica della Provincia di Macerata sulla base del modello di Piano Triennale elaborato da AgID
- Una attività di analisi e reingegnerizzazione dei processi su un ufficio pilota.

Il quadro emerso dall'attività di formazione ed assessment è quello di un Ente (in buona compagnia a livello nazionale) che – complice una età media elevata – ancora svolge tantissima attività utilizzando carta, penne, timbri ad inchiostro pur avendo a disposizione gran parte degli strumenti tecnologici che permetterebbero la completa digitalizzazione ed un team di informatici di grande competenza.

Mentre la formazione ha evidenzia-

to alcune carenze – oramai non più ammissibili - relative alla conoscenza dei principi base della gestione documentale digitale (che quindi possono essere colmate con periodici momenti di aggiornamento del personale), l'assessment ha evidenziato alcune delle lacune attualmente presenti nell'organizzazione e relative al processo di transizione digitale.

Poiché l'assessment però non è una “pagella” che evidenzia le carenze bensì una bussola che ci indica quale cammino intraprendere ed anche di cosa dotarci per giungere alla meta finale, tale documento è stata la base sulla quale redigere il Piano Triennale per la digitalizzazione della Provincia di Macerata, un tool operativo per il Responsabile della Transizione al Digitale ed il suo Ufficio che indica per ogni macro-ambito del Piano Triennale di AgID le relative Linee di Azione, le cose da fare, i tempi di realizzazione, gli eventuali responsabili dell'attuazione.

All'RTD è quindi stato rilasciato un documento che – per i successivi 3 anni – guiderà l'azione sua e del suo

staff per la Transizione al Digitale. È importante però ricordare che tale documento non è “statico” bensì è da tenere aggiornato annualmente in base alle attività che vengono realizzate, i cambiamenti normativi, le modifiche organizzative che vengono attuate ecc.

*“Dal nostro punto di vista, è stato di fondamentale importanza definire una metodologia che, una volta definiti gli obiettivi, ci permetta di verificare i risultati ottenuti e confrontarli con quelli attesi in maniera da modificare quando necessario le azioni pianificate”* ha dichiarato il Segretario Generale della Provincia, Dott. Silvano Marchegiani.

Il Segretario Generale ha però anche compreso un altro aspetto importantissimo: va bene conoscere da dove partiamo e dove vogliamo arrivare, ma la Pubblica Amministrazione vive di atti, che sono il frutto di un processo di lavorazione che coinvolge gli uffici interni, gli stakeholders esterni, gli altri Enti. Pertanto, se l'obiettivo è arrivare alla transizione digitale, non posso non pensare di cambiare il mio modo di lavorare.



Ecco quindi l'idea di fare una attività sperimentale di analisi e reingegnerizzazione dei processi presso un ufficio della Provincia al fine di giungere ad impostare anche in questo caso un piano di revisione completa in logica di digitalizzazione e semplificazione dei processi provinciali.

In maniera intelligente si è scelto di prendere come servizio pilota un ufficio che facesse attività autorizzativa, in quanto sono presenti tutti gli elementi che caratterizzano la gestione documentale: ricezione di una istanza, generazione di un atto, sottoscrizione, trasmissione, conservazione con in più la variabile del pagamento, data la scadenza relativa a PagoPA.

La scelta pertanto è ricaduta sull'Ufficio Concessioni, autorizzazioni e trasporti eccezionali coordinato dall'Arch. Luca Scoponi, del quale si sono analizzati 5 processi autorizzativi al fine di individuare le criticità che oggi non permettono la gestione digitale di tali documenti ma che successivamente sono anche stati ridisegnati in logica di digitalizzazione e semplificazione e

cercando di evidenziare i benefici organizzativi ed economici che la digitalizzazione può portare all'organizzazione.

“Nell’ottica del miglioramento dei processi afferenti all’ufficio che coordino” dice l’Arch. Scoponi “sono stati analizzati i dati relativi ad ogni tipologia di procedimento, scegliendo quindi i cinque più rappresentativi in termini di “peso specifico” ovvero con il più alto numero di istanze. Attraverso la disamina dell’intero singolo processo svolta con il Dott. Beccari Consulente del Gruppo Maggioli si è potuta rilevare una coscienza di fondo da parte dei componenti l’Ufficio in questione circa l’evidenza di un continuo ricorso al documento cartaceo (in particolare in fase di sottoscrizione degli atti da parte del Responsabile dell’Ufficio e del Dirigente). Tale modalità operativa va ricondotta ad una insufficiente programmazione della formazione, mirata alla digitalizzazione dei processi, degli attori che agiscono in seno ai procedimenti e ad una obsolescenza, oltre ad una inadeguatezza, dei software gestionali che non permettono la soluzione delle problematiche evidenziate. Contestualmente,

all’interno della razionalizzazione dei processi suddetti si è provveduto ad adeguare la fase dei pagamenti in aderenza alle ultime normative afferenti a Pago-PA”.

Il Segretario Generale ci lascia poi una riflessione generale sull’esperienza fatta e sul supporto ricevuto dagli esperti del Gruppo Maggioli: “Quello che abbiamo fatto riguarda solo una piccola parte dei procedimenti adottati dall’Ente ma nel lavoro intrapreso sono emerse criticità che rappresentano un fattore comune alle attività svolte nei vari servizi dell’Ente. La risoluzione di tali problematiche consentirà di amplificare i risultati ottenuti anche nella riorganizzazione di altri procedimenti. Questo è possibile grazie ai consulenti Maggioli che riescono a focalizzare l’attenzione sui processi e non sugli strumenti già adottati. Non si tratta infatti di informatizzare la Provincia (le piattaforme e gli strumenti sono spesso già pronti ma male utilizzati) ma di portare l’attenzione sulla riorganizzazione in ottica digitale e di formare adeguatamente il personale.”.

## Formazione, confronto, partecipazione: al via il percorso verso il terzo Raduno dei Responsabili per la transizione al digitale



*L'evento, organizzato da "La PA Digitale" del Gruppo Maggioli, è nato nel 2018 con l'obiettivo di riunire i Responsabili per la transizione al digitale e supportarli attraverso workshop gratuiti e stimolare il confronto, nella consapevolezza che la condivisione delle buone prassi è decisiva per il compimento del processo di trasformazione digitale. Il "Raduno RDT" torna anche nel 2020, con un'edizione ancora più ricca rispetto alle precedenti.*

Il Codice dell'amministrazione digitale prevede l'obbligo per tutte le amministrazioni di nominare un RTD e gli attribuisce innumerevoli compiti. Spetta al Responsabile per la transizione al digitale, infatti, il coordinamento di tutte le attività legate alla digitalizzazione.

Si tratta di una figura cruciale per l'innovazione delle amministrazioni che necessita di adeguate competenze tecnologiche, manageriali e giuridiche. È importante, poi, che chi lavora nell'Ufficio del RTD si aggiorni costantemente.

Per questi motivi e per favorire la creazione di un gruppo che possa

promuovere un confronto con le istituzioni che guidano il processo di innovazione dell'amministrazione italiana è nata l'idea di organizzare un Raduno nazionale dei Responsabili per la transizione al digitale.

Nel 2020 l'evento cresce con l'obiettivo di supportare le amministrazioni nell'accelerazione del processo di trasformazione digitale a cui abbiamo assistito negli ultimi mesi: **il Raduno vero e proprio - che si terrà il 2 dicembre 2020 - sarà preceduto da un percorso di avvicinamento articolato in sei webinar pensato per stimolare il confronto tra i RTD.**

### L'avvicinamento al Raduno

Il 6 ottobre 2020 avrà inizio un ciclo di 6 *webinar* (uno ogni martedì) della durata di due ore, dedicato ad approfondire con taglio pratico i temi caldi della digitalizzazione, visti dalla prospettiva di un RTD.

Ogni webinar vedrà la presenza di esperti e rappresentanti delle istituzioni, ma soprattutto di Responsabili per la transizione al digitale che racconteranno i progetti avviati nelle proprie amministrazioni.

In questo modo i Responsabili partecipanti al percorso avranno la possibilità di formarsi sulle novità in materia di innovazione e di confrontarsi direttamente con i colle-



ghi, mutuando buone prassi. Proprio con l'obiettivo di stimolare la collaborazione anche in attività operative, a margine di ciascun webinar, sarà avviato un progetto sui temi affrontati negli incontri online sul quale lavorare insieme nelle settimane successive. Il frutto di questo lavoro collettivo verrà messo a disposizione di tutta la *community*. Ad esempio, i Responsabili per la transizione al digitale si confronteranno su come impostare alcune attività previste del Piano triennale per l'informatica nella PA come il Piano triennale di ciascun ente o il *maturity model* per l'utilizzo dello *smartworking* nella PA.

Ecco il programma dei webinar:

- 6 ottobre 2020 - La strategia per la trasformazione digitale: dal Piano triennale AgID alla costruzione del piano delle amministrazioni

- 13 ottobre 2020 - SPID e identità digitali: come prepararsi per lo switch-off
- 20 ottobre 2020 - Tecnologie e organizzazione per lo *smart working* nella pubblica amministrazione
- 27 ottobre 2020 - App IO: come organizzarsi per portare i servizi online
- 3 novembre 2020 - Migrazione al cloud: obblighi e pianificazione
- 10 novembre - Banche dati: interoperabilità e open data.

### Il terzo raduno RTD

Questo percorso si concluderà il 2 dicembre con una intera giornata di workshop e lezioni sui temi caldi della transizione al digitale (organizzazione, norme, tecnologie, compiti del RTD) gratuitamente fruibili online previa registrazione. Tutti potranno liberamente seguire

i seminari formativi sulle principali novità dell'innovazione della pubblica amministrazione.

Nei prossimi giorni saranno pubblicati i programmi completi con i form di iscrizione. Per rimanere aggiornati sul Raduno RTD 2020, sul percorso di avvicinamento e, in generale, su tutte le novità dell'amministrazione digitale vi consigliamo di seguire la newsletter e il canale telegram di La PA Digitale (iscrizioni su [www.lapadigitale.it](http://www.lapadigitale.it)).

LaPADigitale.it è un progetto di informazione e formazione online: corsi in presenza, webinar di formazione, una newsletter e un podcast gratuiti per fornire a dirigenti e dipendenti pubblici, ma anche ai fornitori di beni e servizi informatici della PA e – in generale – ai professionisti della digitalizzazione, gli elementi necessari ad accompagnare il percorso di digitalizzazione.

## 37 SEDI TECNICO-COMMERCIALI *Il contatto diretto con i nostri clienti*



**Maggioli Informatica**  
via Bornaccino, 101  
47822 Santarcangelo di Romagna (RN)  
tel. 0541 628380 - fax 0541 621153  
e-mail: [informaticamaggiolinews@maggioli.it](mailto:informaticamaggiolinews@maggioli.it)  
[www.maggiolinformatica.it](http://www.maggiolinformatica.it)

