L'importanza di una strategia digitale per il controllo dei costi e degli sforzi interni

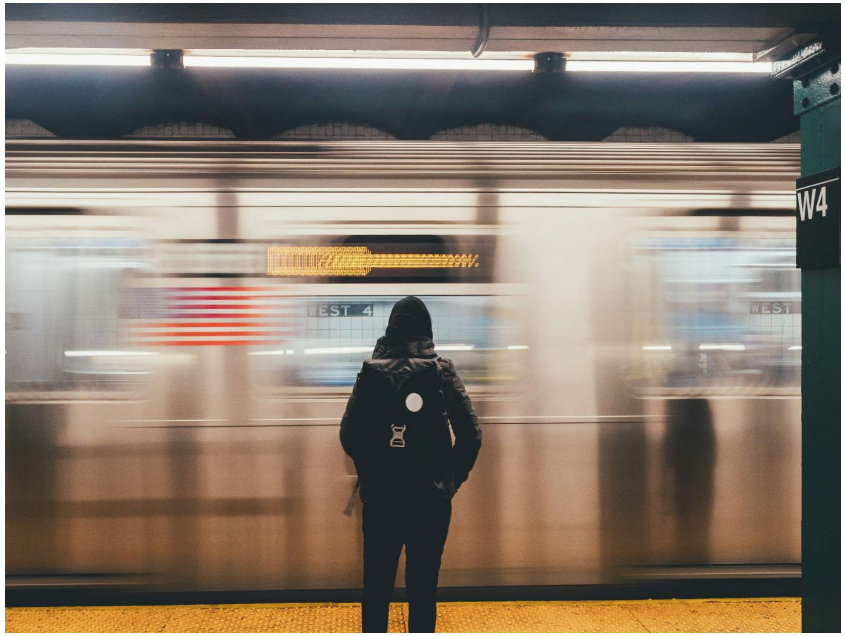
Tavola rotonda – Il mio Comune

Aurelia Andraud

Yverdon-les-Bains

La trasformazione digitale o la storia di un'opportunità obbligatoria...

Ci sono due possibili atteggiamenti: aspettare o buttarsi... quale scegliere?



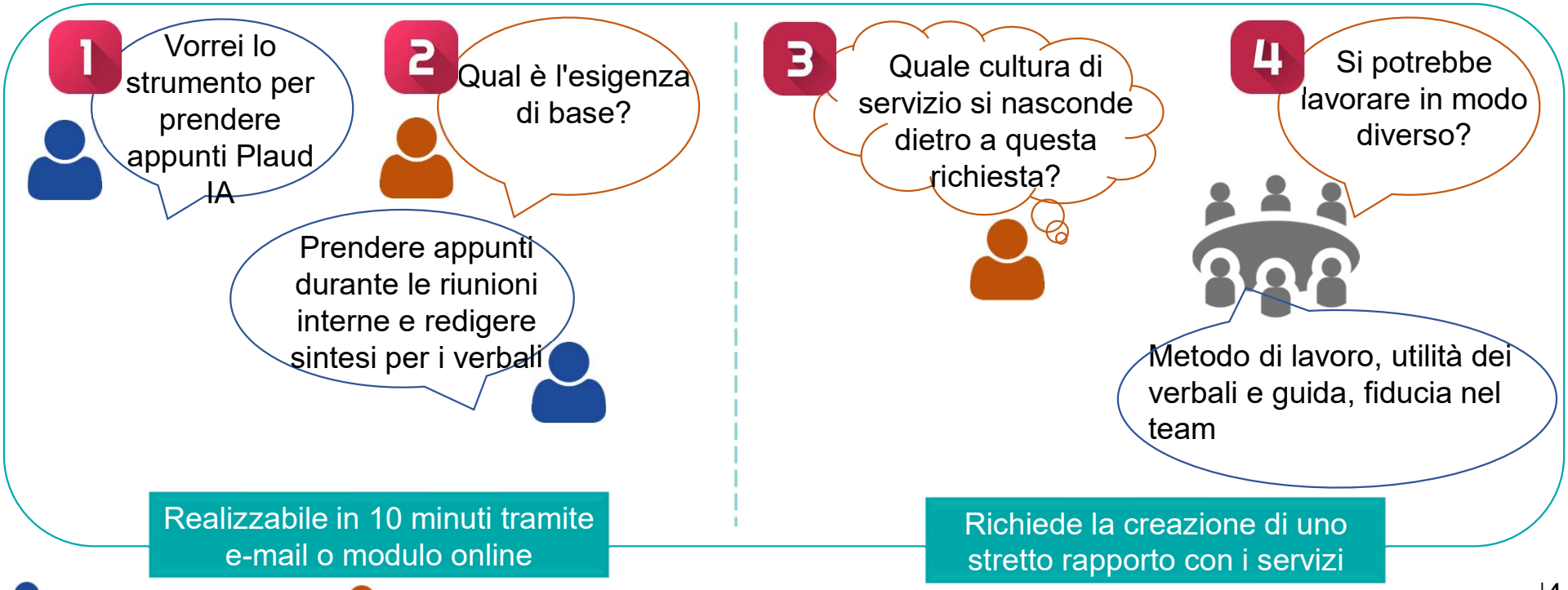
Yverdon-les-Bains

E se il successo di una strategia digitale nell’amministrazione pubblica non dipendesse dalla tecnologia, ma dal supporto umano?

Yverdon-les-Bains

Tutto inizia con la definizione dell'obiettivo da raggiungere.

Una strategia digitale per fornire strumenti o per rendere solida l'amministrazione?



Realizzabile in 10 minuti tramite e-mail o modulo online

Richiede la creazione di uno stretto rapporto con i servizi

Servizio richiedente

Servizio popolazione e digitale

Yverdon-les-Bains

Come avviare la transizione digitale?

Un processo avviato nel 2021 a Yverdon-les-Bains

1. Convincere il Comune

→ Un mandato, uno sponsor, un progetto

2021 - 2023

2. Definire obiettivi concreti adeguati al comune

→ Un documento quadro

2023 - 2024

3. Organizzarsi e mettere in pratica

→ Risorse dedicate e partner chiave

2024 - 2025

Yverdon-les-Bains

La trasformazione digitale come risposta alle problematiche del comune

- **La popolazione**: accessibilità dei servizi e aspettative della popolazione
- **Il budget:** risorse limitate vs carico di lavoro in aumento
- **L'organizzazione:** aspettative del personale, attrattività, occupabilità

➢ Il messaggio al Comune:

- Spiegare i vantaggi della trasformazione in termini di costi e sforzi interni
- Proporre una tabella di marcia: è necessario un investimento iniziale per ottenere dei benefici

1. Convincere il Comune

→ Un mandato, uno sponsor, un progetto

Yverdon-les-Bains

Linee guida per una strategia digitale

Le fasi principali della definizione della strategia digitale:

1. Benchmark esterno e presa in considerazione delle diverse strategie (ADS, cantone, altre città)
2. Situazione attuale nell'amministrazione di Yverdon
3. Definizione degli obiettivi con stima delle risorse finanziarie e umane necessarie

In sintesi

- Pubblicata il 15 aprile 2024
- Disponibile sul sito web della città
- In relazione al programma di legislatura 2021-2026
- In relazione alla Strategia Amministrazione digitale svizzera 2024-2027
- Un credito d'investimento di 1,6 milioni concesso il 15 settembre 2024 dal Legislativo

2. Definire obiettivi concreti adeguati al Comune

→ Un documento quadro

Yverdon-les-Bains

Un servizio dedicato che accompagna l'innovazione attraverso competenze e un quadro di riferimento

Gli obiettivi chiave

1. Promuovere la trasformazione culturale
2. Diagnosticare le esigenze digitali e prescrivere le soluzioni
3. Accompagnare i progetti di innovazione

PON

Service population et numérique

PON-AF

Pôle Archi

document

3. Organizzarsi e implementare

→ Risorse dedicate e partner chiave

Yverdon-les-Bains

Come tradurre la strategia in un piano di attuazione concreto?

La strategia si articola attorno a tre assi corrispondenti ai tre destinatari di questa trasformazione.

Per la popolazione (esterna)	Per l'organizzazione (cultura)	Per il personale (interno)
Y-pop (population) Innovazione nei servizi alla popolazione	**Y-admin** (services) Modernizzazione continua dell'organizzazione e del suo funzionamento	**Y-collab** (collaborateurs) Modernizzazione continua del posto di lavoro, collaborazione

Si traduce principalmente in:

- **progetti avviati e condotti dal servizio poplazione e digitale**
- **piani direttivi dei servizi** della Città che avviano e conducono vari progetti di innovazione e digitalizzazione (ad es. progetto Alpos di JECOS, progetto Aperto di DUR, progetto Chronos con RH)

Yverdon-les-Bains

Un nuovo modello organizzativo e operativo

I principi dell'organizzazione

- Risorse dedicate con un insieme di competenze per supportare i servizi (flessibilità e versatilità all'interno del team)
- Consapevolezza della gestione agile (la pianificazione tradizionale non può più funzionare)
- Collegare il business e la tecnica
- Migliorare le competenze e rendere autonomi

Le competenze del servizio

- Gestione dei progetti
- Analisi delle professioni
- Modellizzazione dei processi
- Progettazione
- Gestione del cambiamento
- Facilitazione
- Gestione dei dati (gestione dei registri e archiviazione)

Competenze dei partner

- Comunicazione
- Aspetti legali
- Informatica
- Risorse umane
- Protezione dei dati
- Appalti pubblici

- Il servizio informatico è un partner fondamentale con cui collaboriamo quotidianamente.

Yverdon-les-Bains

Esempi concreti: 2 tipi di approccio e primi risultati

Progetto Bainvegni: semplificare l'accesso alle prestazioni per la popolazione

Le sfide
- La popolazione non sempre sa dove rivolgersi per effettuare le proprie pratiche
- Le informazioni sono difficili da trovare online

Obiettivi da raggiungere
- Semplificare l'accesso ai servizi per la popolazione
- Offrire servizi multimodali, accessibili e inclusivi

Risultati attesi
- Procedure amministrative semplificate e accessibili sia fisicamente che virtualmente
- Evoluzione dell'accoglienza della popolazione
- Riduzione dei reindirizzamenti e delle richieste di informazioni (oggi il 50% degli scambi)

Progetto Alpos: ottimizzare la qualità, i costi e l'impegno nella gestione delle prestazioni «Infanzia e tempo libero»

La richiesta
- Processo dispendioso in termini di risorse con molte interruzioni dei supporti (carta, Excel, e-mail)
- Compiti ripetitivi e a basso valore aggiunto

Le opportunità
- Migliorare la qualità del servizio
- Liberare tempo per attività ad alto valore aggiunto

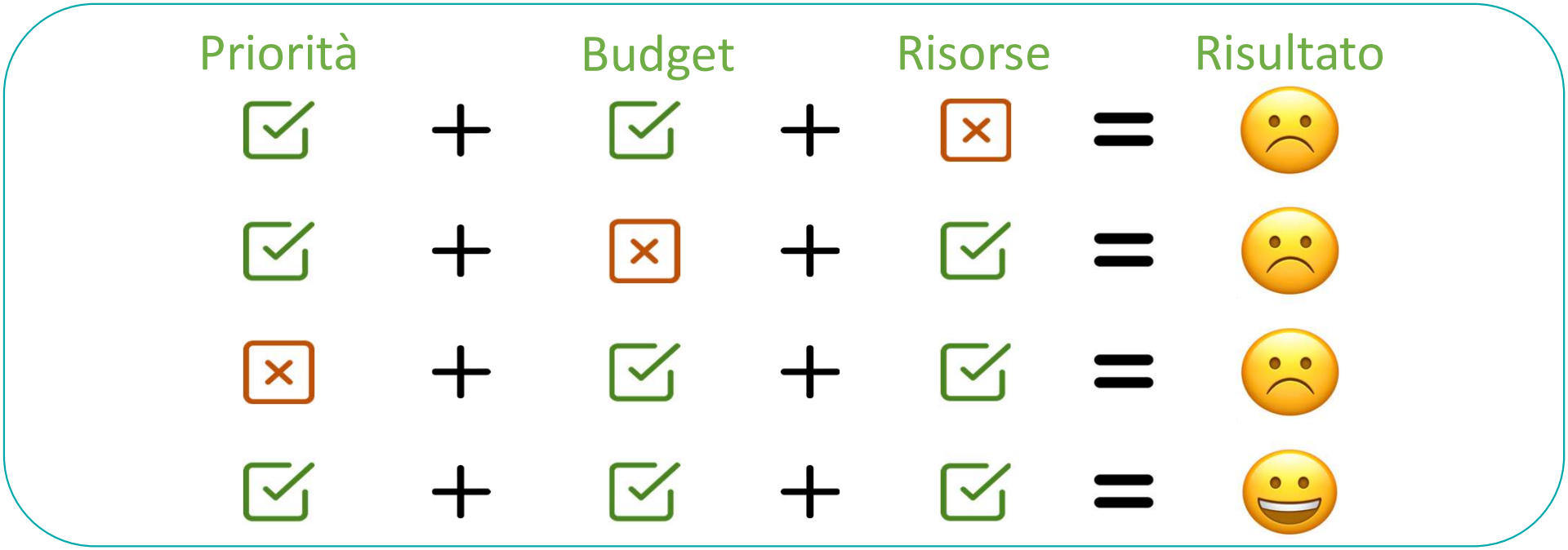
I risultati
- Accesso facilitato al servizio per i genitori (online, multilingue)
- Riduzione della durata dei processi (da 5 mesi a 2 settimane)
- Riduzione dello sforzo necessario (~ 0,7 ETP liberati)

I servizi del Servizio popolazione e digitale:
- Gestione di un progetto trasversale
- Assistenza nella gestione del progetto, modellizzazione dei processi, valutazione degli strumenti, ecc.

Yverdon-les-Bains

Tutti i servizi comunali partecipano all'attuazione della strategia

A tal fine, investiranno risorse per raccogliere i frutti della trasformazione



Yverdon-les-Bains

Il tuo kit di avvio ☺

Definire una visione strategica e l'organizzazione

- Volontà politica
- Strategia digitale
- Organizzazione e risorse dedicate

Mettere l'umano al centro

- Formare e accompagnare
- Sensibilizzare sui rischi
- Gestire il cambiamento

Lavorare insieme e condividere

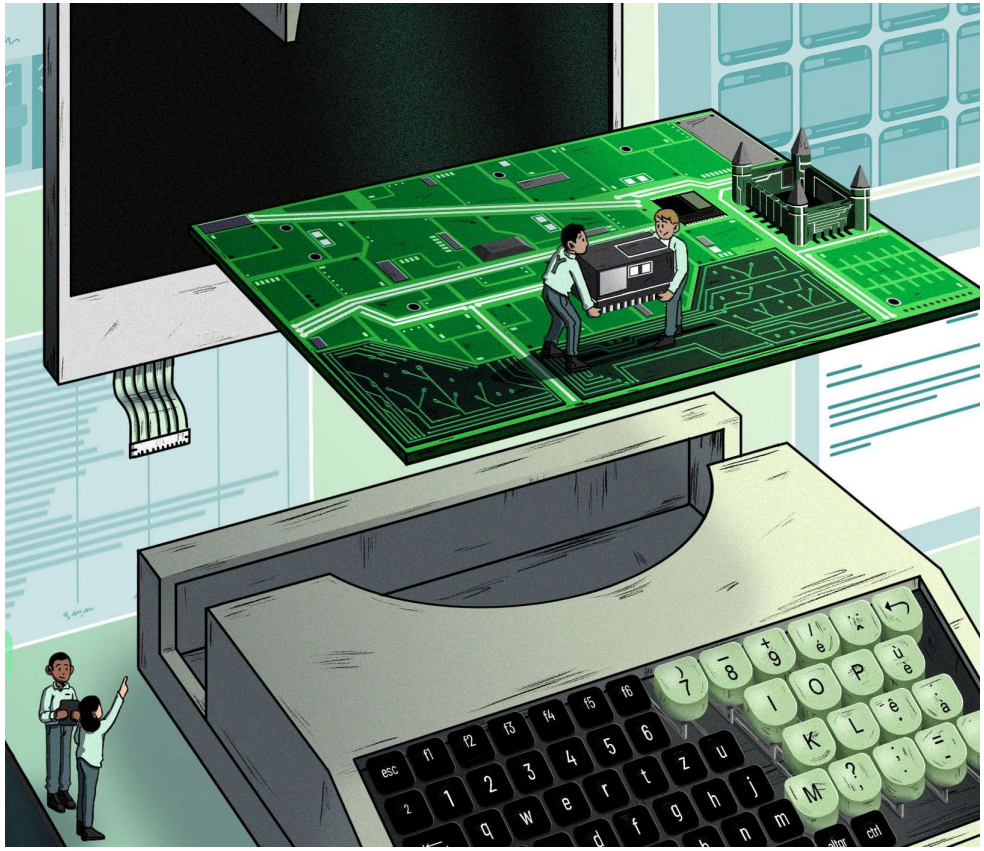
- Con gli altri comuni?
- Le associazioni comunali?
- Il cantone?

Yverdon-les-Bains

Conclusione

La trasformazione digitale è innanzitutto una trasformazione culturale

Yverdon-les-Bains



www.yverdon-les-bains.ch

Per continuare lo scambio

Anne Rizzoli

anne.rizzoli@yverdon-les-bains.ch

024 423 62 19

Aurelia Andraud

aurelia.andraud@yverdon-les-bains.ch

024 423 62 15

Grazie per l'attenzione