



Amministrazione digitale e nuovi servizi digitali: l'approccio interdisciplinare

Elisabetta Zuanelli

Le nozioni in discussione

- Amministrazione digitale e innovazione tecnologica
- Innovazione tecnologica e ICT
- Comunicazione, informazione, conoscenza
- L'Europa elettronica e i nuovi servizi digitali
- L'Italia elettronica e le Agende digitali
- Il diritto del digitale
- L'economia digitale

L'e-government



- definizioni
- e-Europe, i-Europe, Europe 2020
- e-government interno ed esterno
- procedimenti e servizi amministrativi informatizzati

Innovazione tecnologica e ICT

- acquisizione e uso produttivo delle tecnologie ICT
- obiettivi e soluzioni: il ROI dell'innovazione
- il mercato ICT: domanda e offerta
- sistemi informativi
- basi di dati
- informatizzazione dei procedimenti amministrativi e dei servizi
- intranet e organizzazione interna
- Internet e servizi online

mappare i procedimenti: vecchia procedura



controllo dell'informazione

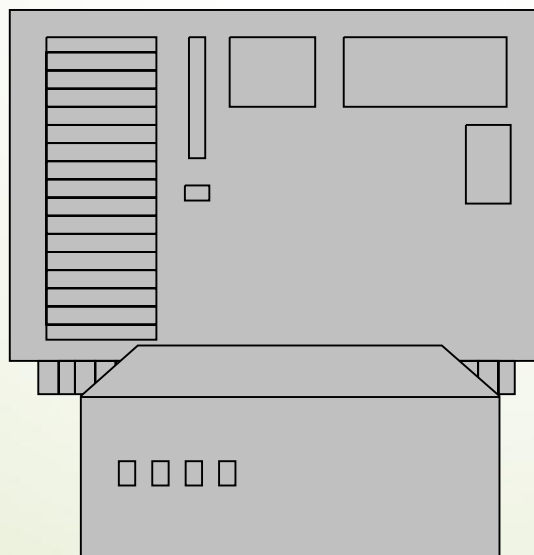
protocollo

amministrativo

chiusura del procedimento

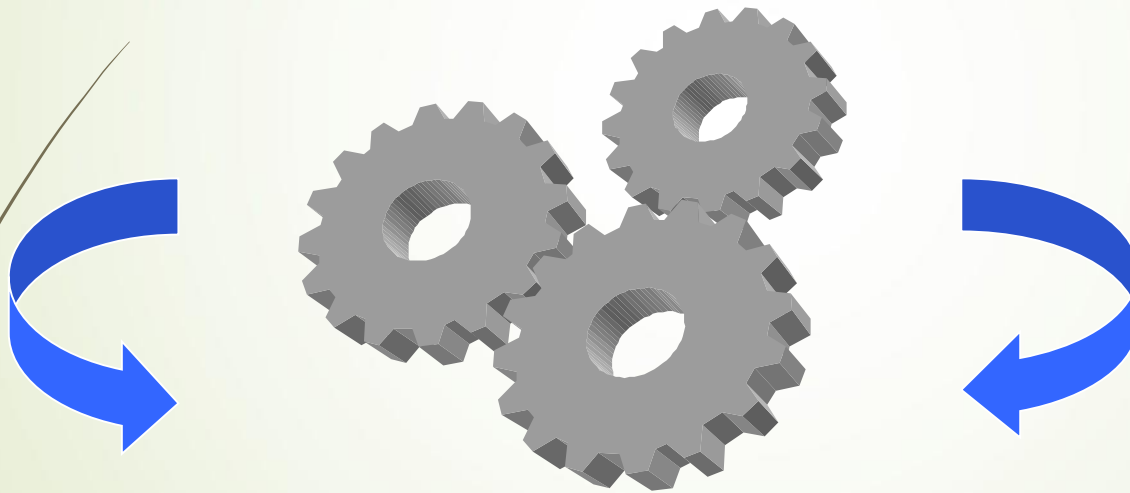


semplificare il contenuto e gestirlo online: nuova procedura



La riconfigurazione del lavoro

il sistema informativo interno ed esterno



Il rapporto backoffice/frontoffice

azzero

il front office virtuale deve essere
contestuale al backoffice fisico/virtuale

La riconversione del sistema



bottom up o top down?

la formazione

le priorità

i progetti



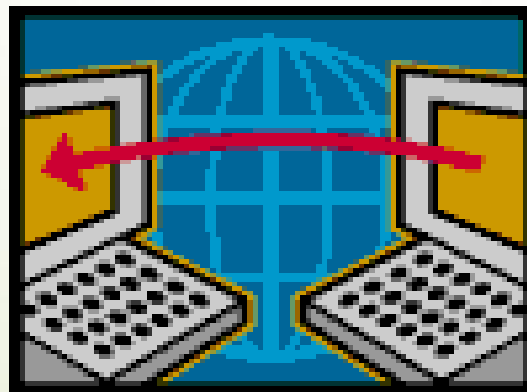
Progettare il sistema

definire i contenuti



redigere l'informazione
informativa, operativa,
transattiva

gestire
l'informazione
online



Domanda e offerta



**Cosa il cliente dichiara
di volere**



**Cosa capì il capo
progetto**



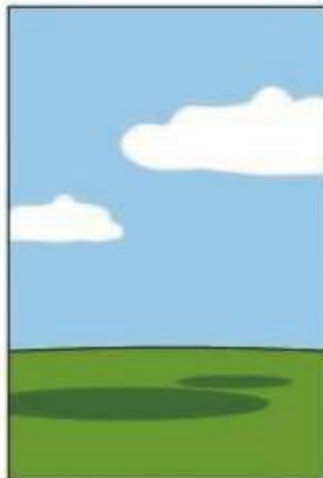
**Come lo progetto'
l'analista**



**Cosa programmo'
il programmatore**



**Cosa definì il
consulente**



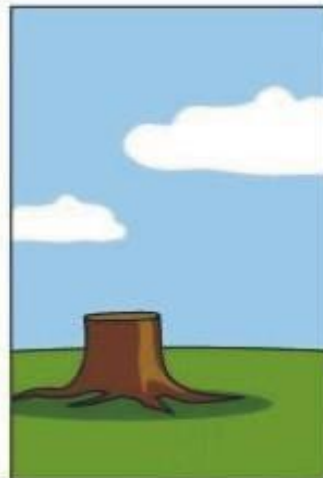
**Come il progetto fu
documentato**



Cosa fu installato



**Cosa fu messo in
conto al cliente**



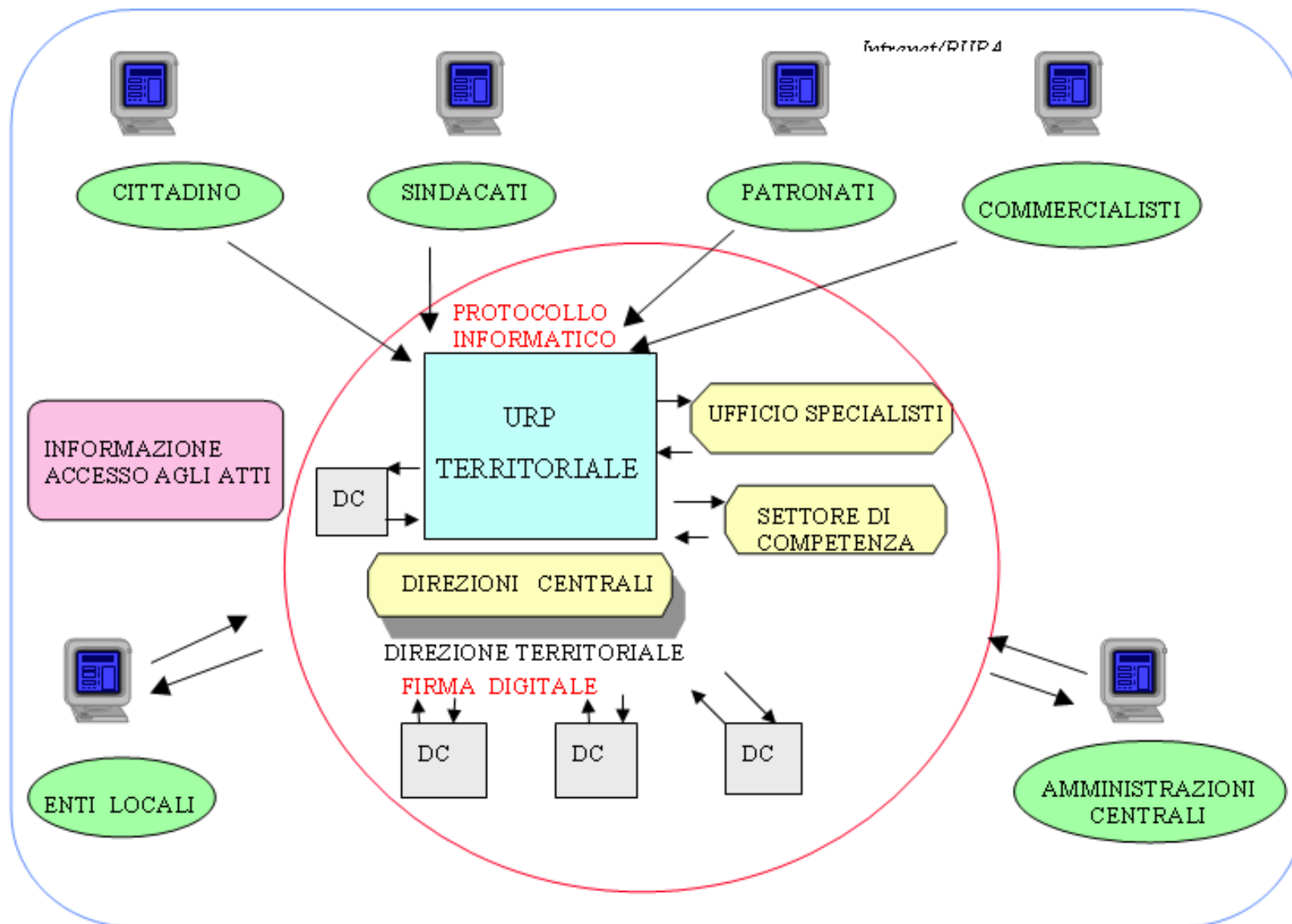
**Come fu eseguita
la manutenzione**



**Quello di cui il cliente
avrebbe avuto bisogno**



Internet e servizi esterni



Schema 12. L'URP virtuale



La spesa in investimenti

Valutare il ROI tecnologico



amministrazione, comunicazione e informazione istituzionale: ambiguità semantiche e carenze applicative



- ♦ il sovraffollamento teorico: multidimensionalità del tema
- ♦ presupposti teorici e metodologici
- ♦ superficialità degli approcci

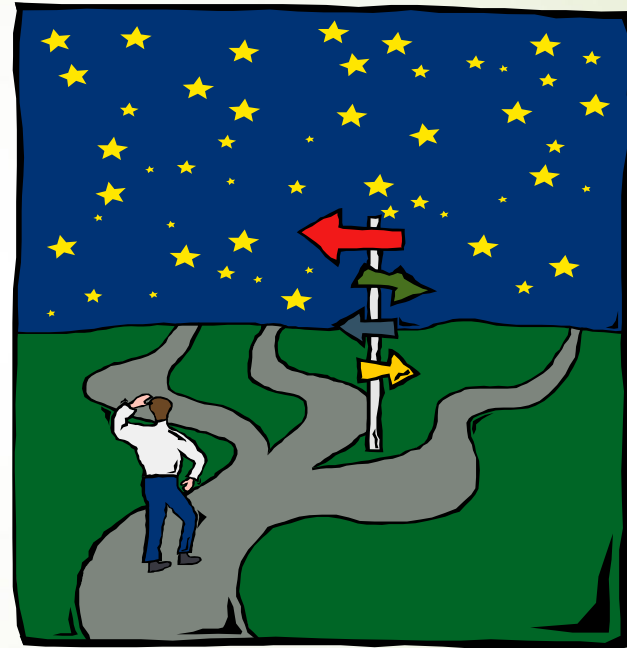
chiarire i concetti



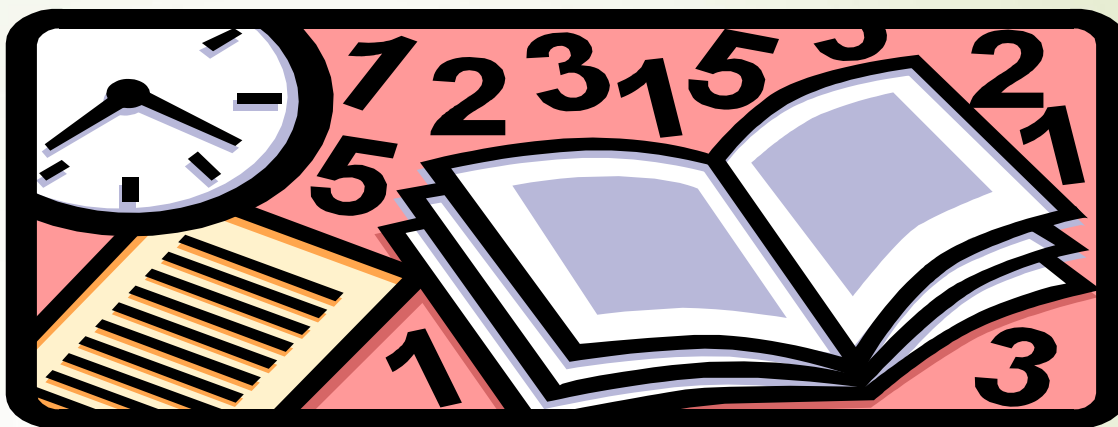
- ◆ la comunicazione (istituzionale) **non** è un prodotto, un evento, un sito
- ◆ la comunicazione è un **processo mentale** e fisico di interazione tra soggetti
- ◆ la comunicazione istituzionale è un processo di **interazione funzionale e organizzativa interno ed esterno** ad ogni istituzione ovvero un microsistema di eventi significativi tesi a realizzare gli scopi istituzionali

comunicazione, informazione, conoscenza

- ◆ nessi teorici
- ◆ scopi
- ◆ strumenti
- ◆ *i knowledge worker*



la comunicazione istituzionale:
prodotti, eventi, servizi



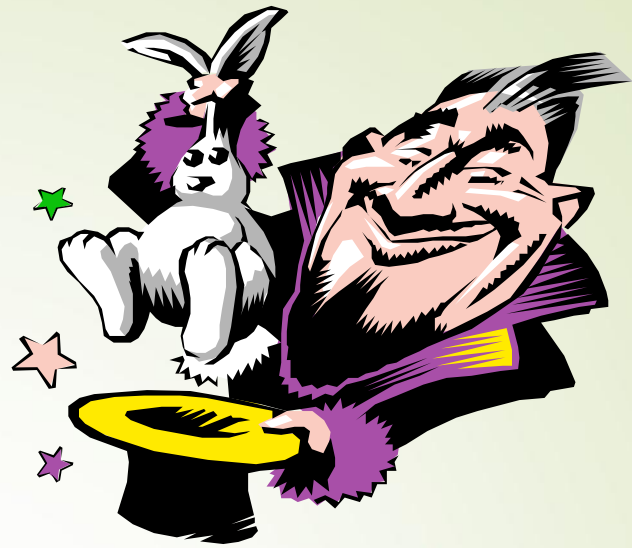
- ♦ **prodotti testuali parlati e scritti, grafico-iconici, multimediali di varia natura:** un opuscolo, una direttiva, una statistica, un sito, una legge, un regolamento, un verbale, una sentenza, una notizia, un modulo, eec.

eventi



- ◆ **svolgarsi di attività che possono avvalersi di prodotti di comunicazione:** una riunione, una conferenza stampa, una seduta parlamentare, un esame, una fiera, un convegno, una lezione, ecc.

servizi



- ♦ **interazioni per scopi informativi e transattivi:** assistenza e consulenza istituzionale a uno sportello fisico e/o virtuale, una dichiarazione dei redditi, un rimborso, un accertamento on line, un procedimento amministrativo, ecc.

i parametri di qualità dell'informazione e della comunicazione istituzionale

il governo della **quantità dell'informazione**

la **formulazione**

l' **appropriatezza** al mezzo

la **comunicazione come interazione amministrativa:**
attività, procedimenti amministrativi e servizi

la società dell'informazione e della comunicazione

- informazione e mezzi di comunicazione di massa
- informazione, comunicazione, reti
- Internet, intranet, extranet
- new economy, old economy, net economy
- tecnologie elaborative e trasmissive
- servizi e econtent



dalla società dell'informazione alla società della conoscenza

- l'evoluzione terminologica in sede internazionale europea ha la **società dell'informazione**, già nel libro bianco di Delors, come una nuova frontiera esistenziale, a forte valenza economica, da gestire attentamente nella prospettiva di sviluppo infrastrutturale di **reti e servizi su base elettronica**
- l'avvento di Internet nel 1994 accelera la rilevanza della **rivoluzione informatico-telematica** e la percezione del vantaggio competitivo che può vantare un'economia capace di gestire transazioni e servizi in rete
- gli investimenti più importanti in Information and Communication Technology interessano il **settore bancario e assicurativo** fino a esplodere nella cosiddetta *new economy*.

la revisione concettuale del micromillennio: la comunicazione e i servizi digitali

- ◆ azioni e interazioni sociali, economiche, politiche digitalizzate
- ◆ servizi in Internet
- ◆ le piattaforme di servizi digitali





I' Amministrazione digitale e la normativa di settore

- E-Europe ed e-government
- i-Europe
- Il Codice dell'Amministrazione digitale
- La legge 69/2009
- Il decreto 9/2010



Innovazione tecnologica di sistema e
visione internazionale: tra consumismo
verbale e soluzioni funzionali

e-participation

open data e open source

cloud computing



Il diritto del digitale

il farsi delle norme

il diritto delle amministrazioni digitali (CAD e altro): protocollo informatico, firma digitale, PEC

il diritto digitale e Internet: monopoli, concorrenza, contrattualistica, privacy. giurisdizione

il diritto delle telecomunicazioni: reti e servizi



L'economia digitale

il mercato dei prodotti e servizi: HW,
SW, reti

l'economia dei servizi digitali



Un tema incrociato: il cloud computing



Un approccio integrato

alta formazione interdisciplinare

formazione dei decisori

pianificazione digitale

coordinamento dei soggetti
decisori

progettualità valutata