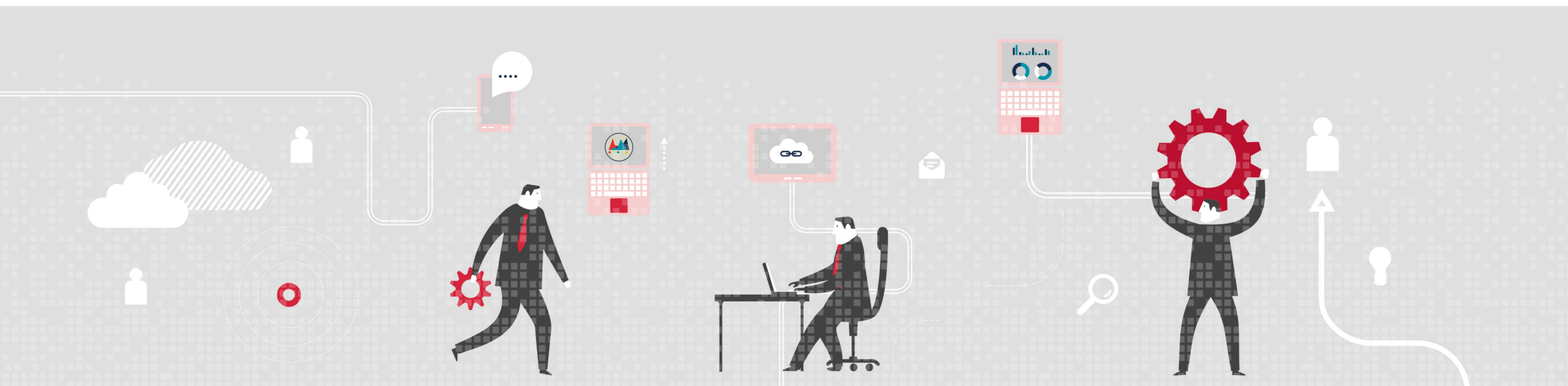




PARTNERS4INNOVATION



PROGETTO SMART WORKING

Metodologie e approcci per la definizione del modello tecnologico

Gennaio 2021

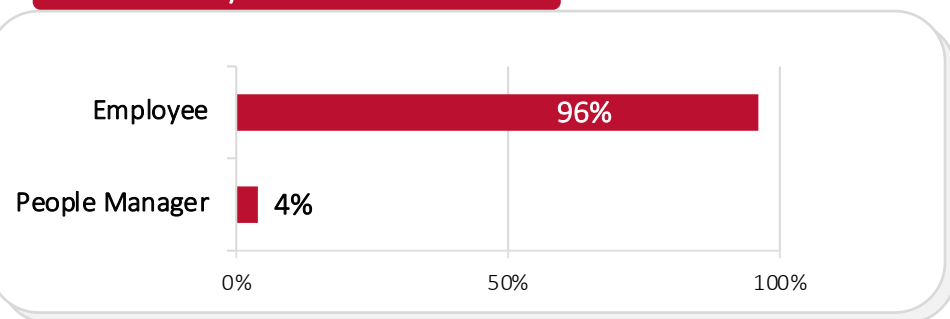


- **Alcuni risultati della Survey Smart Working Checkup & Readiness Assessment**
- **Framework per la definizione del modello tecnologico**

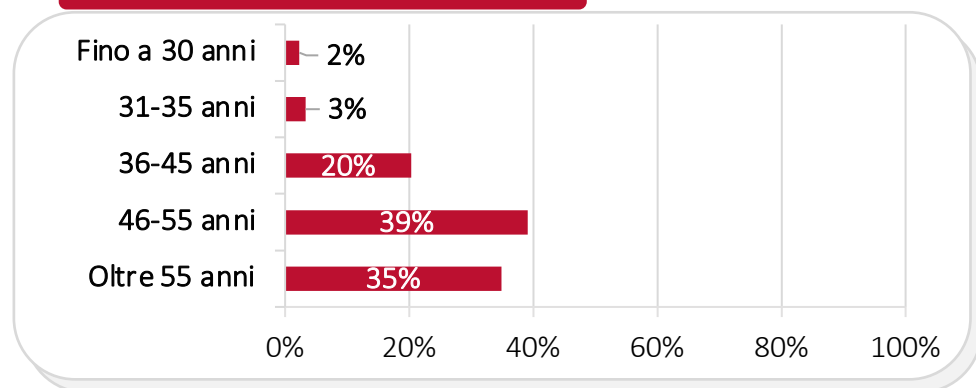
SMART WORKING SURVEY: CAMPIONE DI RISPONDENTI

- L'indagine è stata erogata nel periodo 22 ottobre 2020 – 4 novembre 2020.
- Hanno risposto **695 persone** su **1071 invitati** ed il tasso di redemption finale è stato pari al **65%**. Il **4%** del campione è composto da **People Manager**, ossia da coloro che gestiscono/coordinano persone o team di lavoro.

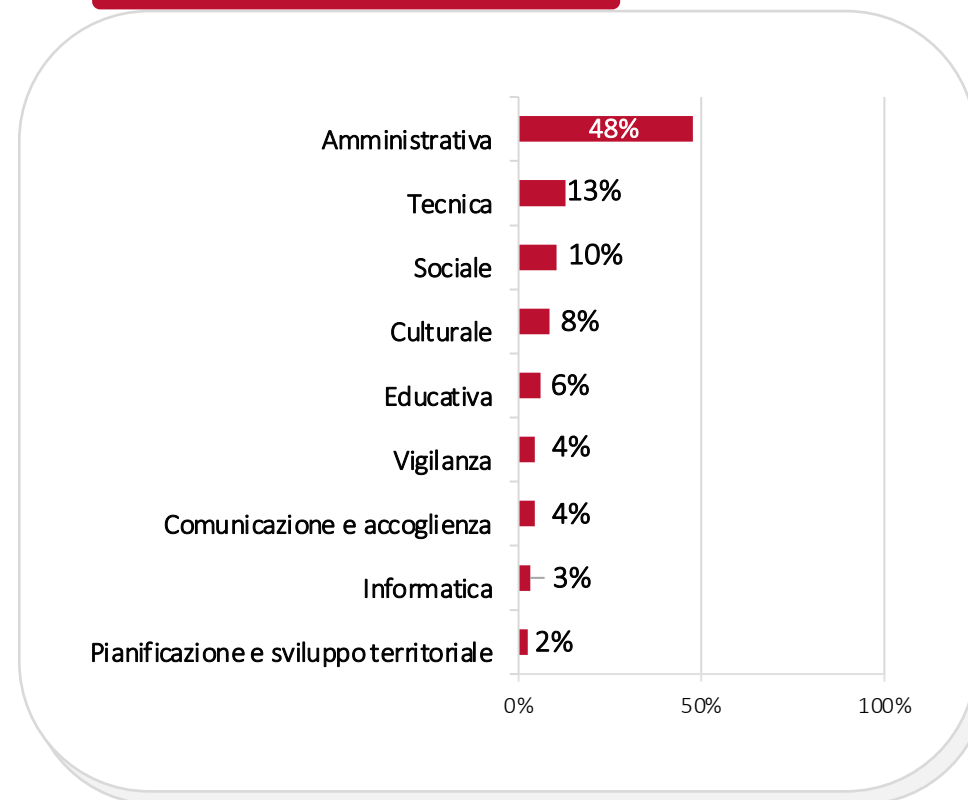
EMPLOYEE/PEOPLE MANAGER



ETÀ



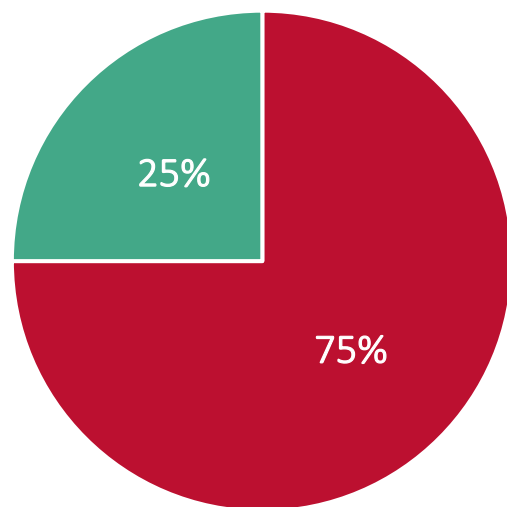
FAMIGLIA PROFESSIONALE



Campione: 695 rispondenti

SMART WORKING SURVEY: CRITICITÀ TECNOLOGICHE DURANTE L'EMERGENZA COVID-19

- Alla domanda «*Rispetto alla tua esperienza lavorativa durante questo periodo di emergenza, su quali dei seguenti aspetti tecnologici hai riscontrato criticità durante le giornate di lavoro da remoto?*», circa 1 rispondente su 4 del campione non ha riscontrato criticità legate agli aspetti tecnologici.
- La **connessione alla rete dell'Organizzazione con la VPN** è stata indicata come critica da circa un terzo dei rispondenti.



■ Criticità riscontrate
■ Nessuna criticità riscontrata



Campione: 380

Campione: 504 rispondenti



SMART WORKING SURVEY: CRITICITA' TECNOLOGICHE RISCONTRATE DURANTE L'EMERGENZA COVID-19

COMMENTI (1/2)

PC portatile

- *«L'Ente ha messo a disposizione solo un tablet, mentre per il PC ho dovuto usare quello personale»*
- *«Ho dovuto acquistare appositamente un PC nuovo per lavorare efficacemente da remoto».*
- *«Ho dovuto lavorare con il PC personale condiviso con la mia famiglia».*
- *«L'assistenza tecnica non era autorizzata ad intervenire su apparecchi personali per eventuali problemi di connessione».*

Cellulare

- *«Per lavorare ho dovuto usare il mio telefono personale, ritrovandomi a carico anche le spese delle telefonate e della SIM per la connessione».*
- *«Non avevo possibilità di rispondere alle telefonate sul numero dell'Ufficio per via della mancata sincronizzazione della linea con il mio numero personale».*

Connessione alla rete dell'Organizzazione (VPN)

- *«La connessione utilizzata è stata quella personale, generando alcune difficoltà in quanto molte informazioni sono sulla rete di servizio, non accessibile tramite la connessione personale».*
- *«Non avevo accesso alla connessione VPN, e quindi sono stato costretto a tornare varie volte in sede a prendere dei documenti»*
- *«Non avendo l'accesso alla rete intranet (VPN), spesso sono andato in Ufficio prelevando i file necessari tramite una chiavetta USB».*



SMART WORKING SURVEY: CRITICITA' TECNOLOGICHE RISCONTRATE DURANTE L'EMERGENZA COVID-19

COMMENTI (2/2)

Stampanti e altri strumenti

- «Per stampare e scannerizzare i documenti necessari ho dovuto **utilizzare strumenti personali**».
- «Non avevo accesso alla stampante e allo scanner dell'Ufficio».
- «**Non potevo stampare con la stampante di casa i documenti presenti sulla rete dell'Ente**. Sono stato costretto più volte a farmi inviare i documenti per posta».
- «Non ho riscontrato particolari criticità, a parte l'utilizzo di strumenti personali perché non forniti dall'Ente (es. Scanner)».

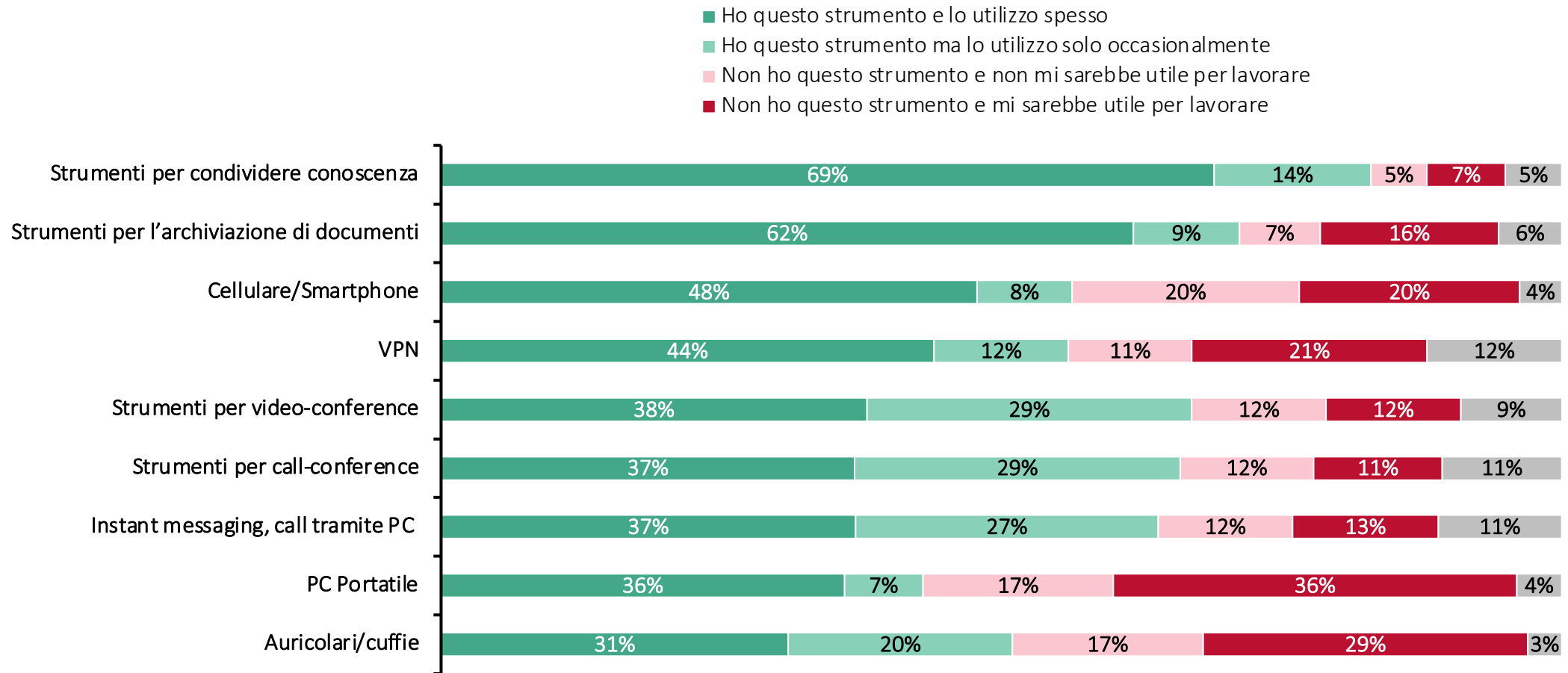
Digitalizzazione documenti

- «Non tutti i documenti cartacei sono stati scansionati, digitalizzati e disponibili sulla rete comunale».
- «Sono dovuto tornare spesso in Ufficio a prelevare documenti che non sono stati digitalizzati».



SMART WORKING SURVEY: DOTAZIONE TECNOLOGICA

«Quali strumenti/tecnologie la tua organizzazione ti ha messo a disposizione per lavorare o ti sarebbero necessari per migliorare la tua efficacia lavorativa?»














Campione: 695 rispondenti



SMART WORKING SURVEY: MATRICE DOTAZIONE TECNOLOGICA

TABELLA RIASSUNTIVA (1/3)












CLUSTER	Struttura organizzativa	Rispondenti	Invitati	PC Portatile	Cellulare/ Smartphone	Auricolari/ cuffie	Strumenti per l'archiviazione di documenti	Instant messaging	VPN	Strumenti per call- conference	Strumenti per video- conference	Strumenti per condividere conoscenza
 QUICK WIN	Servizio Comunicazione e Relazioni con la Città	23	34	52%	48%	22%	70%	39%	61%	39%	43%	70%
 QUICK WIN	Politiche di Partecipazione	13	15	54%	46%	38%	100%	62%	85%	69%	69%	85%
 QUITE READY	Servizio Legale	5	5	60%	60%	20%	80%	60%	80%	60%	40%	100%
 QUITE READY	Servizio Ambiente, Energia, Sostenibilità	9	11	44%	56%	33%	67%	33%	67%	22%	44%	78%
 QUITE READY	Servizio Servizi sociali	60	73	47%	95%	57%	38%	80%	37%	80%	80%	73%
 QUITE READY	Servizio Appalti e Contratti	28	35	54%	57%	29%	71%	29%	61%	36%	32%	64%
 QUITE READY	Servizio Servizi Culturali	55	84	44%	53%	24%	45%	25%	33%	24%	24%	58%
 QUITE READY	Servizio Gestione e sviluppo delle tecnologie e dei sistemi informativi	37	45	30%	38%	46%	70%	65%	62%	59%	59%	73%
 QUITE READY	Servizio Gestione sviluppo del Personale e dell'Organizzazione	31	56	48%	29%	23%	74%	29%	58%	26%	26%	71%
 QUITE READY	Direzione Generale	29	40	38%	62%	45%	45%	59%	28%	52%	55%	66%
 QUITE READY	Servizio Pianificazione, programmazione e controllo	16	20	31%	31%	44%	88%	63%	69%	63%	63%	94%

Campione: 695 rispondenti



SMART WORKING SURVEY: MATRICE DOTAZIONE TECNOLOGICA

TABELLA RIASSUNTIVA (2/3)







CLUSTER	Struttura organizzativa	Rispondenti	Invitati	PC Portatile	Cellulare/ Smartphone	Auricolari/ cuffie	Strumenti per l'archiviazione di documenti	Instant messaging	VPN	Strumenti per call- conference	Strumenti per video- conference	Strumenti per condividere conoscenza
 QUITE READY	Servizio Progettazioni complesse Reti e infrastrutture	4	5	25%	25%	25%	50%	0%	75%	0%	25%	75%
 QUITE READY	Area Servizi alla Persona - U.O.C. Attività Amministrative	12	15	50%	25%	17%	75%	42%	58%	42%	42%	58%
 SLOW INTRODUCTION	Area Programmazione Territoriale e Progetti Speciali	32	44	34%	53%	31%	56%	59%	38%	50%	53%	84%
 SLOW INTRODUCTION	Area Servizi Culturali, Cultura dei diritti e Sviluppo attrattività della Città	8	9	38%	63%	63%	63%	50%	38%	75%	75%	75%
 SLOW INTRODUCTION	Servizio Politiche di welfare e intercultura	19	19	37%	74%	74%	68%	79%	42%	74%	74%	79%
 SLOW INTRODUCTION	Servizio Rigenerazione Urbana	30	35	23%	23%	20%	73%	30%	60%	40%	47%	73%
 SLOW INTRODUCTION	Policy Mobilità sostenibile	6	8	17%	33%	33%	67%	33%	33%	33%	33%	83%
 SLOW INTRODUCTION	Servizio Sportello Attività Produttive e Edilizia	28	44	61%	46%	21%	64%	21%	64%	29%	29%	79%
 SLOW INTRODUCTION	Servizio Officina Educativa	36	56	19%	56%	39%	47%	36%	28%	36%	31%	64%
 SLOW INTRODUCTION	Servizio Amministrativo Lavori Pubblici e gestione patrimonio	23	30	35%	17%	13%	65%	9%	52%	9%	9%	65%
 SLOW INTRODUCTION	Servizio Finanziario	18	21	28%	28%	33%	94%	17%	67%	28%	33%	89%

Campione: 695 rispondenti



SMART WORKING SURVEY: MATRICE DOTAZIONE TECNOLOGICA

TABELLA RIASSUNTIVA (3/3)

CLUSTER	Struttura organizzativa	Rispondenti	Invitati	PC Portatile	Cellulare/ Smartphone	Auricolari/ cuffie	Strumenti per l'archiviazione di documenti	Instant messaging	VPN	Strumenti per call-conference	Strumenti per video-conference	Strumenti per condividere conoscenza
 SLOW INTRODUCTION	Servizio Cura della città	17	25	35%	82%	24%	59%	6%	35%	6%	6%	65%
 SLOW INTRODUCTION	Servizio Servizi ai Cittadini	42	60	12%	17%	17%	38%	5%	5%	5%	5%	38%
 SLOW INTRODUCTION	Servizio Ingegneria Edifici	22	29	41%	86%	36%	68%	36%	45%	36%	36%	77%
 SLOW INTRODUCTION	Servizio Entrate	22	27	23%	18%	9%	82%	18%	59%	23%	18%	86%
 SLOW INTRODUCTION	Istituzione Scuole e nidi d'infanzia	34	66	24%	26%	21%	74%	15%	26%	18%	18%	74%
 SLOW INTRODUCTION	Servizio Polizia Locale e Protezione Civile	36	160	33%	42%	11%	61%	11%	25%	8%	8%	50%

Campione: 695 rispondenti




- **Alcuni risultati della Survey Smart Working Checkup & Readiness Assessment**
- **Framework per la definizione del modello tecnologico**



FRAMEWORK PER LA DEFINIZIONE DEL MODELLO TECNOLOGICO

Le slide seguenti intendono fornire un **framework per la definizione del modello tecnologico**, ovvero per svolgere un’azione di mappatura e rilevazione dei fabbisogni tecnologici dell’Ente per la definizione della dotazione tecnologica abilitante lo Smart Working.

Per lo svolgimento della mappatura dei fabbisogni tecnologici sono stati identificati diversi ambiti di intervento e per ciascun ambito d’intervento alcuni aspetti tecnologici (ie., strumenti hardware, software o servizi necessari). A seguito di una valutazione, ciascun aspetto tecnologico è stato poi classificato come ***necessario, auspicabile o avanzato*** secondo i seguenti criteri:

	Necessario: aspetto tecnologico senza il quale non si ritiene si possa ottenere un’esperienza di Smart Working soddisfacente
	Auspicabile: aspetto tecnologico che permetterebbe una gestione più efficace (in aggiunta a quanto considerato «necessario»)
	Avanzato: aspetto tecnologico da implementare nelle fasi avanzate dei progetti di Smart Working, il quale garantirebbe il massimo di efficacia (in aggiunta a quanto considerato «auspicabile»)

Questo approccio garantisce di **identificare il mix ottimale di iniziative in ambito tecnologico** avendo visione esplicita di quali siano le precondizioni minime.

N.B. Nelle slide seguenti si farà riferimento ai contenuti prodotti nell’ambito del progetto VeLA che forniscono un framework di evoluzione degli strumenti hardware e software, nonché di servizi necessari per rendere efficace la modalità di organizzazione del lavoro in Smart Working.

AMBITI DI ANALISI

Gli ambiti di analisi identificati fanno riferimento ai principali aspetti tecnologici da considerare per l'implementazione dello Smart Working nelle organizzazioni



DISPOSITIVI HARDWARE



APPLICAZIONI INDIVIDUALI



SERVIZI DI COLLABORAZIONE



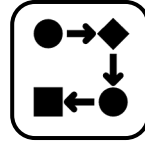
SERVIZI APPLICATIVI AZIENDALI



CYBERSECURITY



DOTAZIONI TECNOLOGICHE SPAZI DI LAVORO



SUPPORTI DIGITALI ALL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO



SERVIZI DI SUPPORTO

AMBITO



DISPOSITIVI HARDWARE



APPLICAZIONI INDIVIDUALI



SERVIZI DI COLLABORAZIONE



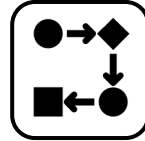
SERVIZI APPLICATIVI AZIENDALI



CYBERSECURITY



DOTAZIONI TECNOLOGICHE SPAZI DI LAVORO



SUPPORTI DIGITALI ALL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO









SERVIZI DI SUPPORTO



DISPOSITIVI HARDWARE

Tabella riassuntiva:

DISPOSITIVO	IMPLEMENTAZIONE		CARATTERISTICHE CONSIGLIATE
PC Portatile		Necessario	Monitor di almeno 13 pollici Peso indicativo massimo 1,8Kg
Smartphone		Necessario	Bundle dati secondo disponibilità di mercato (a livello attuale 6GB/mese)
Cuffie con microfono		Avanzato	Per telefonia integrata, videoconferenze e chat audio/video
Integrazione con telefonia fissa		Auspicabile	Deviazione della numerazione d'ufficio
Power Pack		Avanzato	Mini-pannello fotovoltaico di ricarica Set di connettori di alimentazione
Eliminazione stampanti locali		Avanzato	Eliminazione delle stampanti locali assegnate all'utente in Smart Working

AMBITO



DISPOSITIVI HARDWARE



APPLICAZIONI INDIVIDUALI



SERVIZI DI COLLABORAZIONE



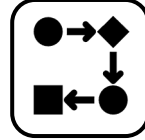
SERVIZI APPLICATIVI AZIENDALI



CYBERSECURITY



DOTAZIONI TECNOLOGICHE SPAZI DI LAVORO



SUPPORTI DIGITALI ALL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO



SERVIZI DI SUPPORTO



APPLICAZIONI INDIVIDUALI

Tabella riassuntiva:

DISPOSITIVO	IMPLEMENTAZIONE		CARATTERISTICHE CONSIGLIATE
Integrazione con il Cloud		Avanzato	Applicazioni di office automation integrate con il cloud e equivalenti con quelle aziendali
Allineamento funzionale applicativo		Avanzato	App Smartphone/tablet equivalenti con quelle del PC portatile (e altri device in dotazione) e con quelle di tutti gli utenti aziendali
Marketplace applicativo aziendale		Avanzato	Presenza di uno store di applicazioni aziendali liberamente installabili anche in mobilità

AMBITO



DISPOSITIVI HARDWARE



APPLICAZIONI INDIVIDUALI



SERVIZI DI COLLABORAZIONE



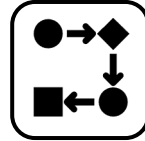
SERVIZI APPLICATIVI AZIENDALI



CYBERSECURITY



DOTAZIONI TECNOLOGICHE SPAZI DI LAVORO



SUPPORTI DIGITALI ALL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO



SERVIZI DI SUPPORTO



SERVIZI DI COLLABORAZIONE

Tabella riassuntiva:

DISPOSITIVO	IMPLEMENTAZIONE		CARATTERISTICHE CONSIGLIATE
Spazio disco individuale online		Auspicabile	Raggiungibile dai device in dotazione o in cloud pubblico/privato (aderente alle linee guida AGID)
Spazio di condivisione dei file		Necessario	Fruibili con ogni tipo di device in dotazione o in cloud pubblico/privato (aderente alle linee guida AGID)
Posta elettronica accessibile da remoto		Necessario	Accessibile da ogni tipo di device in dotazione
Strumenti di collaborazione e discussione		Auspicabile	Fruibili con ogni tipo di device in dotazione o in cloud pubblico/privato (aderente alle linee guida AGID)
Sistema di chat e presenza		Necessario	Fruibili con ogni tipo di device in dotazione o in cloud pubblico/privato (aderente alle linee guida AGID)
Accesso dall'esterno ai sistemi aziendali di videoconferenza		Necessario	Fruibili con ogni tipo di device in dotazione

AMBITO



DISPOSITIVI HARDWARE



APPLICAZIONI INDIVIDUALI



SERVIZI DI COLLABORAZIONE



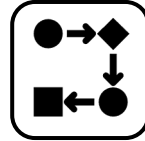
SERVIZI APPLICATIVI AZIENDALI



CYBERSECURITY



DOTAZIONI TECNOLOGICHE SPAZI DI LAVORO



SUPPORTI DIGITALI ALL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO






SERVIZI DI SUPPORTO



SERVIZI APPLICATIVI AZIENDALI

Tabella riassuntiva:

DISPOSITIVO	IMPLEMENTAZIONE	CARATTERISTICHE CONSIGLIATE
Accesso ai servizi di gestione del personale	 Necessario	Fruibili da ogni luogo e nello specifico: servizi di Cartellino, Presenze, Richiesta ferie, Permessi
Accesso ai sistemi Legacy	 Auspicabile	Rendere possibile la fruizione dai device in dotazione (almeno quello principale)
Firma digitale	 Auspicabile	Per profili ove necessaria Richiedere un'attività minima da parte dell'utente

AMBITO



DISPOSITIVI HARDWARE



APPLICAZIONI INDIVIDUALI



SERVIZI DI COLLABORAZIONE



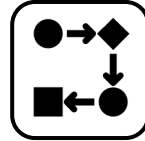
SERVIZI APPLICATIVI AZIENDALI



CYBERSECURITY



DOTAZIONI TECNOLOGICHE SPAZI DI LAVORO



SUPPORTI DIGITALI ALL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO








SERVIZI DI SUPPORTO



CYBERSECURITY

Tabella riassuntiva:

DISPOSITIVO	IMPLEMENTAZIONE	CARATTERISTICHE CONSIGLIATE
VPN/SSL	 Necessario	Richiedere un'attività minima da parte dell'utente
Certificazione del dispositivo da cui si accede	 Avanzato	Offrire l'apertura dell'accesso ai servizi da qualsiasi rete pubblica o privata facendo ricorso a modalità di autenticazione sicure (dual factor authentication se il collegamento avviene da dispositivi non certificati)
Aggiornamenti di sicurezza e applicativi in mobilità	 Auspicabile	Offrire l'apertura dell'accesso ai servizi da qualsiasi rete pubblica o privata facendo ricorso a modalità di autenticazione sicure (dual factor authentication se il collegamento avviene da dispositivi non certificati)
Adozione di una piattaforma di Asset Management/MDM	 Avanzato	Consentire il controllo/gestione remota dei device in dotazione
Analisi del traffico sviluppato da remoto da VPN	 Auspicabile	Essere in linea con le analisi del traffico internet aziendale

AMBITO



DISPOSITIVI HARDWARE



APPLICAZIONI INDIVIDUALI



SERVIZI DI COLLABORAZIONE



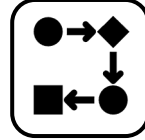
SERVIZI APPLICATIVI AZIENDALI



CYBERSECURITY



DOTAZIONI TECNOLOGICHE SPAZI DI LAVORO



SUPPORTI DIGITALI ALL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO





SERVIZI DI SUPPORTO



DOTAZIONI TECNOLOGICHE SPAZI DI LAVORO

Tabella riassuntiva:

DISPOSITIVO	IMPLEMENTAZIONE		CARATTERISTICHE CONSIGLIATE
Docking Station		Avanzato	Essere presente nelle aree di coworking
Monitor		Auspicabile	Dimensione di almeno 22 pollici nelle aree di co-working
Wi-Fi		Auspicabile	Essere presente in tutte le aree di coworking e nelle sale riunioni
Stampanti multifunzione di rete		Auspicabile	Essere presente nelle aree di coworking

AMBITO



DISPOSITIVI HARDWARE



APPLICAZIONI INDIVIDUALI



SERVIZI DI COLLABORAZIONE



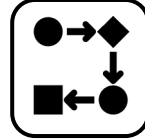
SERVIZI APPLICATIVI AZIENDALI



CYBERSECURITY



DOTAZIONI TECNOLOGICHE SPAZI DI LAVORO



SUPPORTI DIGITALI ALL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO





SERVIZI DI SUPPORTO

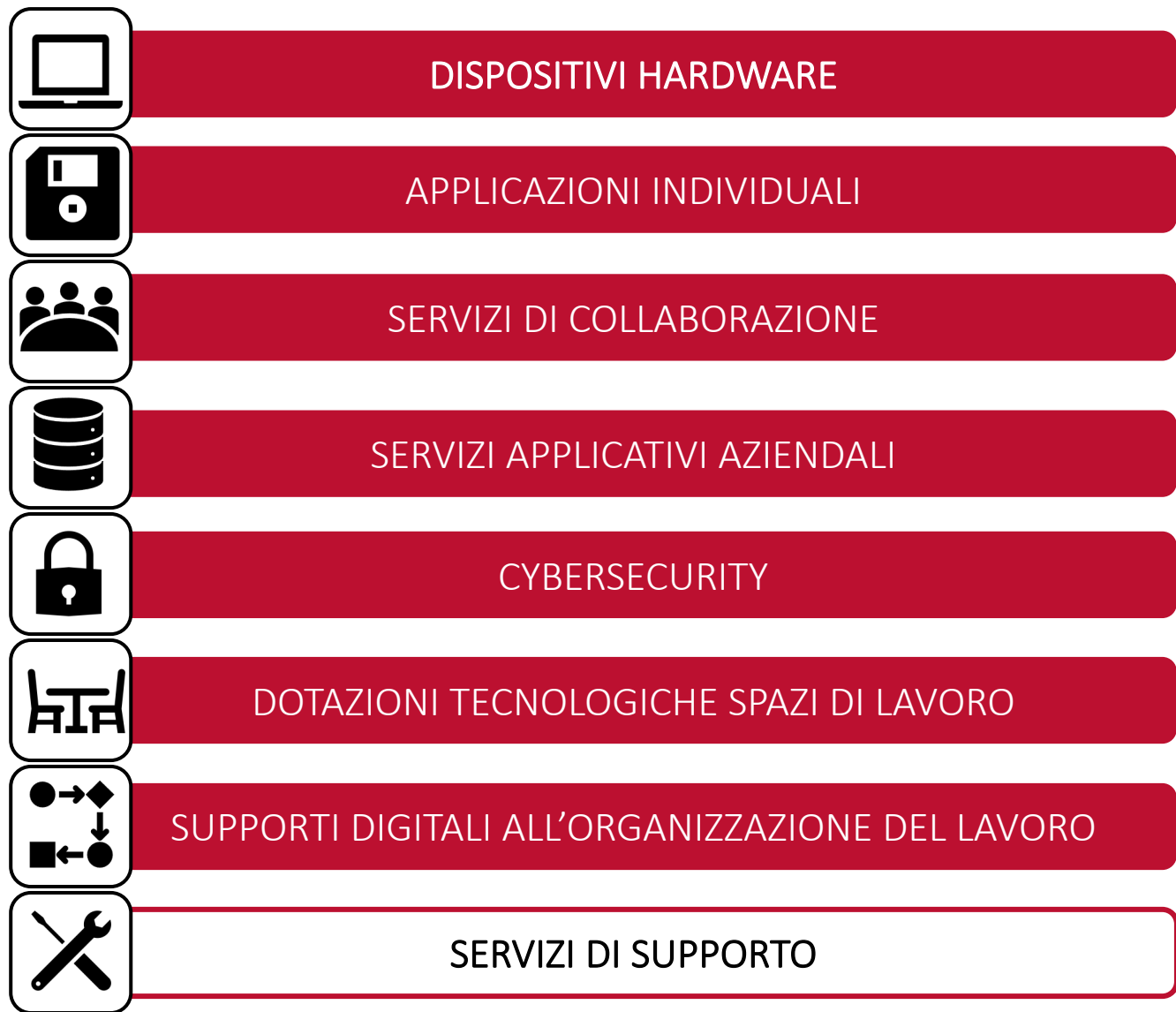


SUPPORTI DIGITALI ALL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Tabella riassuntiva:

DISPOSITIVO	IMPLEMENTAZIONE	CARATTERISTICHE CONSIGLIATE
Task	 Auspicabile	Soluzione di task/project management per organizzare e monitorare il lavoro per obiettivi
Piattaforme condivise di prenotazione sale/spazi e dispositivi da remoto	 Avanzato	-



AMBITO





SERVIZI DI SUPPORTO

Tabella riassuntiva:

DISPOSITIVO	IMPLEMENTAZIONE	CARATTERISTICHE CONSIGLIATE
Help Desk	 Necessario	Essere in grado di supportare pienamente il personale in Smart Working
Sistemi di controllo e assistenza remota attivabili in mobilità	 Avanzato	Essere in grado di supportare pienamente il personale in Smart Working indipendentemente dalla loro posizione e dal device utilizzato

P4I

PARTNERS4.INNOVATION