

# Trasformazione digitale: verifica concernente la sostituzione di E-ZIVI

## Ufficio federale del servizio civile

### L'essenziale in breve

---

E-ZIVI è l'applicazione specialistica centrale per l'attuazione di processi esecutivi del servizio civile presso l'Ufficio federale del servizio civile (CIVI). L'applicazione è giunta al termine del suo ciclo di vita e dovrà essere sostituita entro la fine del 2024; per svilupparne una nuova versione il CIVI ha lanciato un progetto di digitalizzazione. I costi del progetto sono stimati in totale a 13,3 milioni di franchi. Il progetto è stato approvato nel maggio del 2022 e al momento della verifica era in fase di preparazione.

Il Controllo federale delle finanze (CDF) ha condotto una verifica della trasformazione digitale nel quadro della sostituzione di E-ZIVI. Dai risultati si evince che nel suo complesso il progetto è sulla buona strada, ma che devono ancora essere chiarite alcune questioni centrali per il successo della trasformazione digitale.

#### **Perseguire lo sfruttamento del potenziale di digitalizzazione**

L'applicazione E-ZIVI da sostituire si basa su una tecnologia obsoleta e presenta molteplici lacune come discontinuità, interfacce mancanti e problemi di performance. Con il passare degli anni l'applicazione è divenuta una struttura complessa e costosa in termini di manutenzione. L'obiettivo del nuovo prodotto è quello di eliminare in modo mirato tali problemi e lacune e creare un'applicazione adattabile e orientata al futuro.

A tal fine si intende digitalizzare i processi esecutivi ed eliminare le discontinuità. La ridefinizione dei processi, già avviata, mostra che lo sfruttamento auspicato del potenziale innovativo e di digitalizzazione non è ancora garantito del tutto, anche a causa di prescrizioni giuridiche e tecniche, e richiede ulteriori chiarimenti. Tuttavia il potenziale non deve essere esplorato soltanto entro i parametri esistenti: se del caso, anche le condizioni quadro devono essere messe in discussione nel loro complesso.

La nuova applicazione deve produrre notevoli miglioramenti in termini di efficienza ed efficacia. Gli obiettivi stabiliti non sono sempre definiti in modo chiaro e misurabile; per monitorare il successo in modo comprensibile devono essere precisati. Nella stessa misura devono però essere controllati e gestiti attentamente anche obiettivi quantificabili del progetto come, ad esempio, i risparmi previsti del 10 per cento o la riduzione dei costi d'esercizio di almeno il 20 per cento.

Affinché la digitalizzazione possa dispiegare i suoi effetti occorrono processi integralmente digitalizzati e interfacce con tutti i gruppi d'interesse rilevanti. Il CIVI prevede di coinvolgere gli attuali interlocutori. In tale contesto deve però anche essere colta l'occasione per coinvolgerne di nuovi. Le condizioni tecniche sono date grazie all'architettura aperta e adattabile del nuovo prodotto.

### **Elementi centrali della trasformazione digitale vengono trattati al di fuori del progetto**

Nella sua strategia, il CIVI definisce la trasformazione digitale come un processo di cambiamento completo che, oltre alla trasformazione operativa dei processi, dei metodi e della tecnologia, comprende anche una trasformazione organizzativa. Nel quadro del presente progetto di digitalizzazione, nel corso del 2023 il CIVI condurrà un progetto dedicato ai possibili adeguamenti a livello di organizzazione.

Allo stesso modo una gestione dei dati efficiente costituisce un elemento fondamentale della trasformazione digitale. Questo è l'unico modo per sfruttare il potenziale della digitalizzazione nella ridefinizione dei processi aziendali in un'ottica end-to-end. Il CIVI ha riconosciuto l'importanza di questo aspetto e nel corso del 2023 tematizzerà la definizione di una gestione dei dati priva di discontinuità nel quadro di un progetto interno.

**Testo originale in tedesco**