



Regione Lombardia

LA GIUNTA

DELIBERAZIONE N° XI / 3238

Seduta del 16/06/2020

Presidente

ATTILIO FONTANA

Assessori regionali FABRIZIO SALA *Vice Presidente*
STEFANO BOLOGNINI
MARTINA CAMBIAGHI
DAVIDE CARLO CAPARINI
RAFFAELE CATTANEO
RICCARDO DE CORATO
MELANIA DE NICHILLO RIZZOLI
PIETRO FORONI

GIULIO GALLERA
STEFANO BRUNO GALLI
LARA MAGONI
ALESSANDRO MATTINZOLI
SILVIA PIANI
FABIO ROLFI
MASSIMO SERTORI
CLAUDIA MARIA TERZI

Con l'assistenza del Segretario Enrico Gasparini

Su proposta del Presidente Attilio Fontana di concerto con l'Assessore Davide Carlo Caparini

Oggetto

SEMPLIFICAZIONI DEI BANDI: NUOVE DISPOSIZIONI E FUNZIONALITA' DELLA PIATTAFORMA BANDI ONLINE
(DI CONCERTO CON L'ASSESSORE CAPARINI)

Il Segretario Generale

Antonello Turturiello

Si esprime parere di regolarità amministrativa ai sensi dell'art.4, comma 1, l.r. n.17/2014:

Il Direttore Generale Vicario

Pier Attilio Superti

Il Dirigente

Oscar Alessandro Sovani

L'atto si compone di 34 pagine

di cui 27 pagine di allegati

parte integrante



Regione Lombardia

LA GIUNTA

RICHIAMATI:

- l'art. 32, commi 2.1, 2bis e 2ter, della l.r. 1/2012 "Riordino normativo in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi, semplificazione amministrativa, potere sostitutivo e potestà sanzionatoria" (così come modificato dalla l.r. 11/2020 "Legge di semplificazione 2020"), che prevede la definizione da parte della Giunta di standard e modelli per l'uniformità dei relativi procedimenti; l'adozione di strumenti informatici per la predisposizione uniforme e omogenea dei bandi regionali nonché una modalità di gestione nativa digitale degli stessi al fine di garantire la massima efficacia, efficienza e trasparenza delle procedure e allo stesso tempo per facilitarne l'accesso e ridurre gli oneri burocratici a quanti, cittadini, imprese, terzo settore, PA intendono parteciparvi, realizzando un parallelo risparmio di costi e tempi anche per la PA che li deve gestire;
- la l.r. 11/2014 "Impresa Lombardia: per la libertà di impresa, il lavoro e la competitività" che, tra i suoi obiettivi, ha la semplificazione delle procedure amministrative per le imprese;
- la l.r. 7/2012 "Misure per la crescita, lo sviluppo e l'occupazione" (così come modificato dalla l.r. 11/2020 "Legge di semplificazione 2020") che prevede al comma 1 dell'art.53 il supporto all'adozione del Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) da parte dei soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, del d.lgs. 82/2005, aventi sede o comunque operanti nel territorio regionale, attraverso la piattaforma regionale di identificazione on-line dei cittadini (Identity Provider del Cittadino - IdPC) integrata con lo SPID tramite moduli applicativi dedicati.;

VISTE le delibere:

- n. 5500 del 2 agosto 2016 che ha approvato i primi quattro strumenti di supporto per semplificare i bandi regionali (il diagramma di flusso tipo per le procedure automatiche e valutative, le modalità e i criteri per la pre-qualifica e il sorteggio nei casi di procedura automatica con superamento della disponibilità finanziaria del bando, la scheda informativa tipo da allegare al decreto di approvazione dei bandi regionali, il questionario per la *customer satisfaction* di valutazione dei bandi regionali);
- n. 6000 del 19 dicembre 2016 che ha approvato i successivi sei strumenti di supporto per semplificare i bandi regionali (l'indice tipo dei bandi regionali e la versione semplificata dell'Indice tipo per le doti regionali, i testi standard, gli allegati e le informative tipo e le istruzioni, la scheda



Regione Lombardia

LA GIUNTA

tipo da allegare alla delibera di approvazione dei bandi regionali, la metodologia per l'utilizzo degli indicatori nei bandi regionali e la verifica preventiva della conformità dei bandi);

- n. 6642 del 29 maggio 2017 con cui sono state approvate le 'Modalità per l'Analisi Costi Benefici dei bandi regionali' (Allegato A), e aggiornati, sostituendoli, alcuni Allegati già approvati con le D.G.R. n. 5500 del 2/08/2016 e D.G.R. n. 6000 del 19/12/2016;

VISTI altresì i decreti:

- n. 8524 del 13 luglio 2017 'Approvazione dello strumento di semplificazione denominato 'fac simile bando' e rettifica e integrazione dell'allegato 'd' alla deliberazione n. 5500 del 2 agosto 2016 'semplificazione dei bandi regionali: determinazioni e strumenti a supporto' e degli allegati 'a, b, c, d, f, g' alla deliberazione n. 6642 del 29 maggio 2017 'semplificazione dei bandi regionali: determinazioni e strumenti a supporto - terzo provvedimento';
- n. 7754 del 30 maggio 2019 'Semplificazione dei bandi: aggiornamenti strumenti a supporto' che ha rettificato e integrato alcuni Allegati a seguito delle novità normative introdotte dalle leggi antimafia e delle misure di prevenzione e dal Reg. UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679-GDPR, aggiornato in seguito all'entrata in vigore del D.Lgs 10 agosto 2018, n. 101;

VISTE le funzionalità implementate sulla piattaforma "Bandi online" che recepiscono alcuni strumenti di semplificazione approvati con le d.g.r. n. 5550 del 2 agosto 2016, n. 6000 del 19 dicembre 2016, n. 6642 del 29 maggio 2017 e aggiornati con il d.d.s.n. 8524 del 13 luglio 2017 e con il d.d.s. n. 7754 del 30 maggio 2019, in particolare la fase di ideazione del bando che recepisce la metodologia per l'Analisi Costi Benefici e la fase di progettazione per la configurazione di una bozza del testo e del template informatico del bando;

PRESO ATTO della necessità di proseguire con la progettazione e lo sviluppo di nuovi strumenti idonei a migliorare la user experience della piattaforma Bandi Online, sia lato utente che operatore, attraverso l'adozione della metodologia Design Thinking che ricorre all'approccio della "centralità della persona", con l'obiettivo di:

- garantire a tutti i soggetti che intendono interagire con la PA un punto unico di accesso ai Bandi;
- individuare l'ecosistema di attori, siano essi cittadini, imprese o altri



Regione Lombardia

LA GIUNTA

soggetti interessati ai Bandi;

- rendere accessibile Bandi on line attraverso una navigazione semplice, completa e intuitiva;

PRECISATO che le nuove funzionalità accrescono l'efficienza del Sistema Regionale attraverso il migliorando dell'interfaccia e l'esperienza dell'utente mediante:

- un punto unico di accesso sia alle informazioni sui bandi di Regione Lombardia che alle funzionalità operative di presentazione delle domande di partecipazione ai bandi in modo da far convergere in un unico punto la fase di ricerca e consultazione con quella più operativa di adesione al bando;
- una vetrina appositamente concepita per favorire la comunicazione verso i beneficiari e i destinatari attraverso una nuova funzionalità di ricerca dei bandi disponibili nel catalogo, anche da parte degli utenti non registrati a Bandi online, secondo diverse caratteristiche del bando (stato di apertura, destinatari, attività economiche - codifica ATECO, tipologia, partita IVA) miglioramento dell'esperienza utente che accede al catalogo dei bandi e agli altri servizi di Bandi online mediante dispositivi mobili (tablet e smartphone);
- attivazione, su base volontaria e apposita manifestazione del proprio consenso, del servizio per l'invio di notifiche tramite e-mail per la segnalazione tempestiva della pubblicazione di nuovi bandi pubblicati da Regione Lombardia, sulla base degli interessi indicati espressamente dall'utente nell'apposita sezione;
- attivazione del servizio di notifiche push per segnalazioni di tipo operativo (scadenziario delle domande);
- rappresentazione personalizzata dei contenuti, nella sezione "Bandi suggeriti per te", qualora l'utente registrato indichi i propri interessi;

CONSIDERATO che le nuove funzionalità di gestione integrata dei bandi per gli utenti del back office favoriscono il rispetto dei principi dell'attività amministrativa quali buon andamento e imparzialità dell'amministrazione, trasparenza, efficacia ed efficienza, economicità, pubblicità e semplicità così come sancito dal comma 2 dell'art. 3 della l.r. 1/2012, attraverso:

- l'inserimento tempestivo di ogni iniziativa nel catalogo dei bandi in modo da semplificare la ricerca e la valutazione delle iniziative di Regione Lombardia in tempo utile per gli interessati e garantendo quindi una sostanziale equità di accesso ai bandi di Regione Lombardia a tutti i potenziali destinatari;



Regione Lombardia LA GIUNTA

- la progettazione collaborativa disponibile su Bandi online, che permette di coinvolgere i diversi attori che forniscono le diverse competenze necessarie alla progettazione del bando e alla relativa gestione, nel corso delle diverse fasi del ciclo di vita;
- la sezione Dati di conclusione, introdotta con la nuova versione del servizio Bandi online, che permette al responsabile del bando di analizzare in retrospettiva l'andamento complessivo dell'iniziativa al termine del ciclo di vita del bando;

CONSIDERATO che tra le priorità trasversali, previste dal Programma Strategico per la semplificazione e trasformazione digitale dell'XI Legislatura approvato con dgr n. 1042 del 17.12.2018 e s.m.i., sono previste l'omogeneizzazione e uniformità delle procedure regionali, con conseguente riduzione degli oneri regolatori gravanti su cittadini e imprese, e la realizzazione di un portale unico dei bandi;

CONSIDERATO CHE al punto b) del comma 2bis dell'art. 32 la l.r. 1/12 stabilisce che la Giunta adotta strumenti informatici per la predisposizione uniforme e omogenea dei bandi regionali, prevedendo modalità di gestione nativa digitale degli stessi bandi, al fine di garantire la massima efficacia, efficienza e trasparenza delle procedure e di semplificare l'accesso alle informazioni e la presentazione delle domande;

CONSIDERATO che una parte dei bandi di Regione viene gestita con modalità che non permettono una gestione uniforme, standardizzata e informatizzata del ciclo di vita del bando e nel rispetto dei principi dell'attività amministrativa in riferimento soprattutto ai bandi gestiti attraverso l'uso della PEC;

RITENUTO di adottare per la gestione dei bandi dal 29 giugno 2020 esclusivamente piattaforme telematiche tecnologicamente avanzate che permettano una gestione completamente digitale fin dalla fase di progettazione del bando, funzionalità attive sulla piattaforma Bandi online. Resta salva la piattaforma telematica SisCo dedicata alle imprese agricole di Regione Lombardia;

RITENUTO DI rendere disponibili dal 29 giugno:

- le nuove funzionalità della piattaforma "Bandi online" per la predisposizione e gestione nativa delle misure di agevolazione della Giunta regionale e degli enti del Sistema Regionale, piattaforma che garantisce una gestione uniforme, standardizzata e informatizzata del ciclo di vita del bando nel rispetto dei principi dell'attività amministrativa di



Regione Lombardia
LA GIUNTA

cui al comma 2 dell'art.3 della l.r. 1/2012 anche ai fini della redazione della scheda informativa che alimenta il catalogo bandi;

- il catalogo bandi attraverso un unico punto di accesso attivo all'indirizzo www.bandiregione.lombardia.it anche in merito alla pubblicazione della scheda informativa del singolo bando predisposta attraverso la nuova funzionalità della piattaforma bandi online;

RITENUTO, inoltre, di stabilire che gli strumenti di supporto per la semplificazione dei bandi regionali, in particolare in merito alla customer satisfaction e agli indicatori di risultato, vengano utilizzati anche per le misure di agevolazione la cui gestione è delegata da Regione a un soggetto terzo;

VISTO il documento Allegato A "Nuove funzionalità per semplificare l'accesso ai bandi di Regione Lombardia: gestione integrata dei bandi e Citizen Relationship Management", parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

VISTA la l.r. 7 luglio 2008 n. 20 "Testo unico delle leggi regionali in materia di Organizzazione e Personale" e i provvedimenti organizzativi della XI Legislatura;

DATO ATTO che i costi per la gestione e sviluppo di "Bandi OnLine – Evoluzione del servizio verso l'adozione di un sistema CRM" in Attuazione Programma strategico per la semplificazione e trasformazione digitale 2019 - Semplificazione Bandi pari a Euro 386.260,00, sono stati previsti nel Piano Pluriennale delle Attività 2020-2022 approvato con DGR 2731 del 23/12/2019 e trovano copertura nel capitolo 1.08.202.7782 "Progettazione e sviluppo di servizi per la pubblica amministrazione" a carico del bilancio dell'esercizio in corso;

ALL'UNANIMITA' dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

per le motivazioni sopra espresse:

1. di adottare per la gestione dei bandi dal 29 giugno 2020 esclusivamente piattaforme telematiche tecnologicamente avanzate che permettano una gestione completamente digitale fin dalla fase di progettazione del bando, funzionalità attive sulla piattaforma Bandi online. Resta salva la piattaforma telematica SisCo dedicata alle imprese agricole di Regione Lombardia;



Regione Lombardia
LA GIUNTA

2. di rendere disponibili dal 29 giugno 2020:
 - le nuove funzionalità della piattaforma “Bandi online” per la predisposizione e gestione nativa delle misure di agevolazione della Giunta regionale e degli enti del Sistema Regionale, piattaforma che garantisce una gestione uniforme, standardizzata e informatizzata del ciclo di vita del bando nel rispetto dei principi dell'attività amministrativa di cui al comma 2 dell'art. 3 della l.r. 1/2012 anche ai fini della redazione della scheda informativa che alimenta il catalogo bandi;
 - il catalogo bandi attraverso un unico punto di accesso attivo all'indirizzo www.bandi.regione.lombardia.it anche in merito alla pubblicazione della scheda informativa del singolo bando predisposta attraverso la nuova funzionalità della piattaforma bandi online;
3. approvare l'allegato A “Nuove funzionalità per semplificare l'accesso ai bandi di Regione Lombardia: gestione integrata dei bandi e Citizen Relationship Management”, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
4. di stabilire che gli strumenti di supporto per la semplificazione dei bandi regionali, in particolare in merito alla customer satisfaction e agli indicatori di risultato, vengano utilizzati anche per le misure di agevolazione la cui gestione è delegata da Regione a un soggetto terzo;
5. di demandare ad apposito atto del dirigente regionale competente gli eventuali aggiornamenti dell'allegato, derivanti da adeguamenti normativi, nonché da nuove specifiche tecniche o correzione di errori materiali;
6. di pubblicare il presente atto sul Bollettino Ufficiale di Regione Lombardia (BURL) e sul sito istituzionale di Regione Lombardia – www.regione.lombardia.it.

IL SEGRETARIO
ENRICO GASPARINI

Atto firmato digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge

ALLEGATO A

BANDI ONLINE

**Nuove funzionalità per semplificare
l'accesso ai bandi di Regione
Lombardia: gestione integrata dei bandi
e Citizen Relationship Management**

Indice del documento

1	INTRODUZIONE.....	4
1.1	SCOPO DEL DOCUMENTO	4
1.2	ORGANIZZAZIONE DEL DOCUMENTO.....	4
1.3	RIFERIMENTI	4
1.4	TERMINI E DEFINIZIONI.....	5
2	OBIETTIVI DELL'INIZIATIVA	7
2.1	CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	7
2.2	SEMPLIFICAZIONE DELL'ACCESSO AI BANDI	7
2.3	EVOLUZIONE DEL SERVIZIO BANDI ONLINE TRAMITE CO-PROGETTAZIONE CON GLI UTENTI	8
3	LE NUOVE FUNZIONALITÀ DI BANDI ONLINE.....	12
3.1	NUOVE FUNZIONALITÀ PER CITTADINI, IMPRESE ED ENTI.....	12
3.1.1	<i>Gestione integrata dei bandi di Regione Lombardia: accesso alle informazioni sui bandi e alle domande di partecipazione</i>	<i>12</i>
3.1.2	<i>Servizi di Citizen Relationship Management con notifiche push.....</i>	<i>17</i>
3.2	NUOVE FUNZIONALITÀ DI GESTIONE INTEGRATA DEI BANDI PER GLI UTENTI DI BACK OFFICE DI REGIONE LOMBARDIA.....	20
3.2.1	<i>La nuova gestione integrata dei bandi.....</i>	<i>20</i>
3.2.2	<i>Progettazione dei dati generali del bando.....</i>	<i>22</i>
3.2.3	<i>Progettazione della comunicazione del bando.....</i>	<i>23</i>
3.2.4	<i>Conclusione del bando: un'analisi retrospettiva dell'iniziativa.....</i>	<i>25</i>
4	CONCLUSIONI.....	27

Indice delle figure

Figura 1 - Le cinque fasi del Design Thinking	8
Figura 2 - Esempi di <i>proto-personas</i> utenti Bandi online.....	9
Figura 3 - Esempio di scheda di <i>proto-persona</i> "utilizzatrice occasionale".....	9
Figura 4 - Momenti di co-design: fase Ideazione.....	10
Figura 5 - Momenti di co-design della fase di Prototipazione.....	11
Figura 6 - La nuova "vetrina" dei bandi di Regione Lombardia	12
Figura 7 - Servizi di ricerca nel catalogo dei bandi.....	14
Figura 8 - Versione mobile interfaccia grafica Bandi online.....	15
Figura 9 - Nuova sezione "Cosa serve" emersa dalla co-progettazione con gli utenti del servizio.....	16
Figura 10 - Configurazione degli interessi dell'utente registrato.....	17
Figura 11 - Personalizzazione dell'esperienza utente: "Bandi suggeriti per te".....	18
Figura 12 - Esempio di newsletter Bandi Regione Lombardia.....	19
Figura 13 - Il nuovo processo di gestione integrata del ciclo di vita dei bandi di Regione Lombardia	20
Figura 14 - Progettazione integrata dei bandi: attori coinvolti.....	21
Figura 15 - Progettazione dei dati generali del bando	23
Figura 16 - Progettazione della comunicazione del bando.....	24
Figura 17 - Classificazione della tematica prevalente del bando.....	25
Figura 18 - Configurazione dei tag associati al bando per migliorarne la ricercabilità (SEO).....	25
Figura 19 - Analisi retrospettiva del bando: la fase di chiusura	26

1 INTRODUZIONE

1.1 SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento descrive gli elementi innovativi del servizio Bandi online, in termini di nuove modalità di interazione fra l'utente e il servizio e di nuove funzionalità, che sono stati condivisi nelle attività di co-progettazione con i rappresentanti degli utenti e che saranno attivi dal 29 giugno.

Questa iniziativa si colloca nel percorso di semplificazione per facilitare la partecipazione ai bandi regionali da parte dei cittadini, imprese ed enti pubblici e privati, in coerenza con gli interventi indicati del "Programma Strategico per la Semplificazione e la Trasformazione digitale lombarda" (PSST) di Regione Lombardia, come dettagliato nei seguenti capitoli.

1.2 ORGANIZZAZIONE DEL DOCUMENTO

Il presente documento si articola nei seguenti capitoli:

- Introduzione: è il capitolo corrente del documento, finalizzato ad introdurre lo scopo generale e la struttura del documento;
- Obiettivi dell'iniziativa: fornisce una descrizione sintetica del contesto strategico e organizzativo di riferimento, in coerenza con il PSST e l'evoluzione del processo di gestione integrata dei bandi, con particolare attenzione alla progettazione della comunicazione;
- Nuove funzionalità del servizio: sono descritte le novità messe a disposizione degli utenti con la nuova versione di Bandi online e delle nuove caratteristiche dei processi di *back-office* per l'alimentazione del catalogo dei bandi;
- Conclusioni: sono ricapitolati i concetti chiave dell'iniziativa di miglioramento dell'accesso ai bandi di Regione Lombardia in Bandi online.

1.3 RIFERIMENTI

Nei capitoli seguenti, si fa riferimento ai seguenti documenti:

- [1] "Linee guida per il design degli applicativi di Regione Lombardia", ARIA Spa - Divisione Comunicazione Digitale e Regione Lombardia – Struttura Comunicazione Integrata e Digitale, 25 luglio 2019
- [2] "Programma Strategico per la Semplificazione e la Trasformazione digitale lombarda" Regione Lombardia, Gennaio 2020.
- [3] "Change by Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation", Tim Brown, 2015, Harpers Collins
- [4] "Portale Open Data di Regione Lombardia, Sezione Bandi di Regione Lombardia: Customer satisfaction sui servizi on-line agli utenti", Aggiornamento a Giugno 2020

1.4 TERMINI E DEFINIZIONI

Termine	Descrizione
AdC	Autorità di Certificazione della spesa per i Fondi UE
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
ARIA	Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti S.p.A.
BO	Back Office
BPM	Business Process Manager
BPMN	Business Process Management Notation
CRM	Citizen Relationship Management
CRS/CNS	Carta Regionale dei Servizi/Carta Nazionale dei Servizi
FESR	Fondo Europeo Sviluppo Regionale
FO	Front Office
FSC	Fondo per lo Sviluppo e la Coesione
FSE	Fondo Sociale Europeo
IDM	Identity Provider Manager l'autenticazione degli utenti di Back Office di Regione Lombardia
IdPC	Identity Provider del Cittadino per l'autenticazione degli utenti di Front Office dei servizi di Regione Lombardia
INTERREG	Programma di cooperazione Interreg V-A Italia-Svizzera
KPI	Key Performance Indicator
PA	Pubblica Amministrazione
POR	Programma Operativo Regionale
PSR	Programma Regionale di Sviluppo
PSST	Programma Strategico per la Semplificazione e la Trasformazione digitale lombarda
REST	Representational State Transfer
RL	Regione Lombardia
SaaS	Software as a Service
SEO	Search Engine Optimization



Termine	Descrizione
UE	Unione Europea
UX	User eXperience
WCM	Web Content Manager

2 OBIETTIVI DELL'INIZIATIVA

2.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Questa iniziativa si colloca nell'attuazione di quanto previsto nelle linee d'azione e negli interventi del "Programma Strategico per la Semplificazione e la Trasformazione digitale lombarda" (PSST) di Regione Lombardia.

In particolare sono indirizzati i seguenti interventi:

- Portale unico dei bandi: *"Per favorire imprese e cittadini nella partecipazione a bandi e nel rapporto con la P.A."*
- Bandi Online – Evoluzione del servizio verso l'adozione di un sistema di Citizen Relationship Management (CRM): *"Proseguendo l'attività di semplificazione per facilitare la partecipazione ai bandi regionali da parte degli utenti (cittadini, imprese e PA), si intende sviluppare un sistema che vada a capovolgere il paradigma fin qui adottato che prevedeva una ricerca non guidata delle informazioni di proprio interesse su siti istituzionali. Si vuole sviluppare quindi un sistema che informi direttamente l'utente delle novità di proprio interesse, attraverso un sistema di CRM - customer relationship management, ovvero un sistema in grado di raccogliere, confezionare e inviare informazioni tenendo conto di un profilo specificato dall'utente stesso."*

Si sono adottati gli strumenti a supporto della realizzazione degli interventi indicati nel PSST, in particolare:

- Co-progettazione di servizi e applicazioni: *"individuazione di modalità innovative per il coinvolgimento di cittadini e imprese nella progettazione di servizi e applicazioni pubbliche, ad es. tramite co-design workshop, user interviews, assumendo sempre la prospettiva dell'utente."*

2.2 SEMPLIFICAZIONE DELL'ACCESSO AI BANDI

Per semplificare l'accesso ai bandi di Regione Lombardia ai cittadini e ai rappresentanti delle imprese e degli enti, è stato avviato un percorso evolutivo di co-progettazione con l'obiettivo di fare evolvere le funzioni di accesso ai bandi nel servizio Bandi online, seguendo l'approccio e la metodologia del *Design Thinking*.

Lo scopo e gli obiettivi principali del progetto sono stati quelli di garantire, a tutti i soggetti che intendono interagire con la Pubblica Amministrazione, un punto di accesso unico ai Bandi attraverso la progettazione di una soluzione coerente e accessibile e che ottimizzi la "*citizen experience*", fornendo una soluzione integrata di Citizen Relationship Management (CRM).

Sono stati coinvolti l'ecosistema degli attori che utilizzando il servizio Bandi online, rappresentanti di cittadini, imprese, intermediari o altri soggetti interessati ai Bandi.

L'accessibilità al servizio è stata resa attraverso una navigazione semplice, completa e intuitiva.

2.3 EVOLUZIONE DEL SERVIZIO BANDI ONLINE TRAMITE CO-PROGETTAZIONE CON GLI UTENTI

La co-progettazione con gli utenti che ha portato all'evoluzione dei servizi di Bandi online ha seguito, come si diceva, l'approccio metodologico del *Design Thinking*.

Il *Design Thinking* è un approccio metodologico che ha l'obiettivo di offrire soluzioni innovative e significative all'interno dei processi e si basa su un percorso suddiviso in cinque fasi, la cui forza risiede nell'unione delle metodologie di design e business [3].

Citando Tim Brown, CEO di IDEO "Il *Design Thinking* è un approccio all'innovazione finalizzato ad integrare i bisogni delle persone con le possibilità offerte dalle tecnologie, e gli obiettivi aziendali"

Per poter anticipare ed individuare un bisogno non ancora manifestato viene inoltre a supporto l'approccio *Human-Centered*, un approccio creativo alla risoluzione dei problemi, fondato sullo sviluppo di una profonda empatia con le persone. Favorisce quindi la progettazione di soluzioni desiderabili, fattibili e che abbiano un impatto effettivo e sostenibile nel tempo.

Il metodo del *Design Thinking* si articola in cinque fasi:

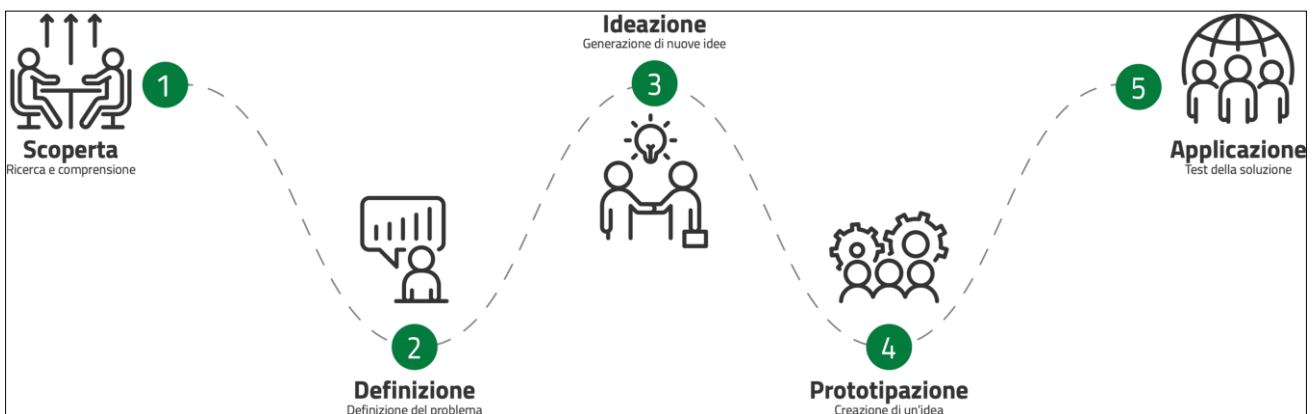


Figura 1 - Le cinque fasi del Design Thinking

Nella fase di Scoperta il team si esercita ad immedesimarsi nei panni dell'utente, anche mediante giochi di ruolo o ricerca.

Nella fase di Definizione, in un brief, si stabilisce l'obiettivo partendo da problematiche ed esigenze non soddisfatte.

Nella fase di Ideazione si identificano idee e soluzioni creative per risolvere la sfida.

Nella fase di Prototipazione si verifica la reale funzionalità della soluzione realizzandone un prototipo.

Nella fase di Applicazione si implementa su scala ridotta il prodotto per testarlo e capire se il problema è stato risolto.

Nella fase di scoperta sono stati identificati le *proto-personas* degli utenti Bandi online.

Le *proto-personas* sono basate su ipotesi e soggette ad una verifica con dati reali. Sono una raccolta di euristiche, ricerche di mercato e intuizioni che presentano un'opportunità per articolare l'utente di riferimento, i loro bisogni e comportamenti. È stato quindi individuato l'ecosistema di attori interessati ai Bandi, siano essi cittadini, imprese o altri soggetti. In particolare, sono state individuate le seguenti *proto-personas*: utilizzatore occasionale, imprenditore interessato, progettista esperto, cittadino ignaro e operatore regionale. Per ognuna delle figure individuate è stata costruita una *journey* validata poi nel corso dei tavoli di co-progettazione.

Nella fase di Ideazione sono stati raccolti i bisogni informativi da parte degli utenti identificati (cittadini e imprese).



Figura 4 - Momenti di co-design: fase Ideazione

Questa è una fase divergente che ha l'obiettivo, una volta compreso il problema, di identificare il maggior numero di soluzioni possibili.

Tra le esigenze emerse, che sono state prese in considerazione nello sviluppo dell'evoluzione del servizio Bandi online:

- la richiesta di una scheda informativa chiara, semplice e sintetica del bando;
- comprendere prima di entrare nella fase di adesione di un Bando quanto è necessario in termini di documentazione e tempi di compilazione;
- comprendere l'eleggibilità dell'utente per poter partecipare ad un bando specifico fin da subito, senza dover consultare, almeno nella fase di valutazione iniziale, la documentazione amministrativa a corredo del bando.

Nella fase di Prototipazione gli attori coinvolti ai tavoli sono andati a dettagliare e raffinare la soluzione al fine di realizzare un prototipo che ne rappresenti un valore.

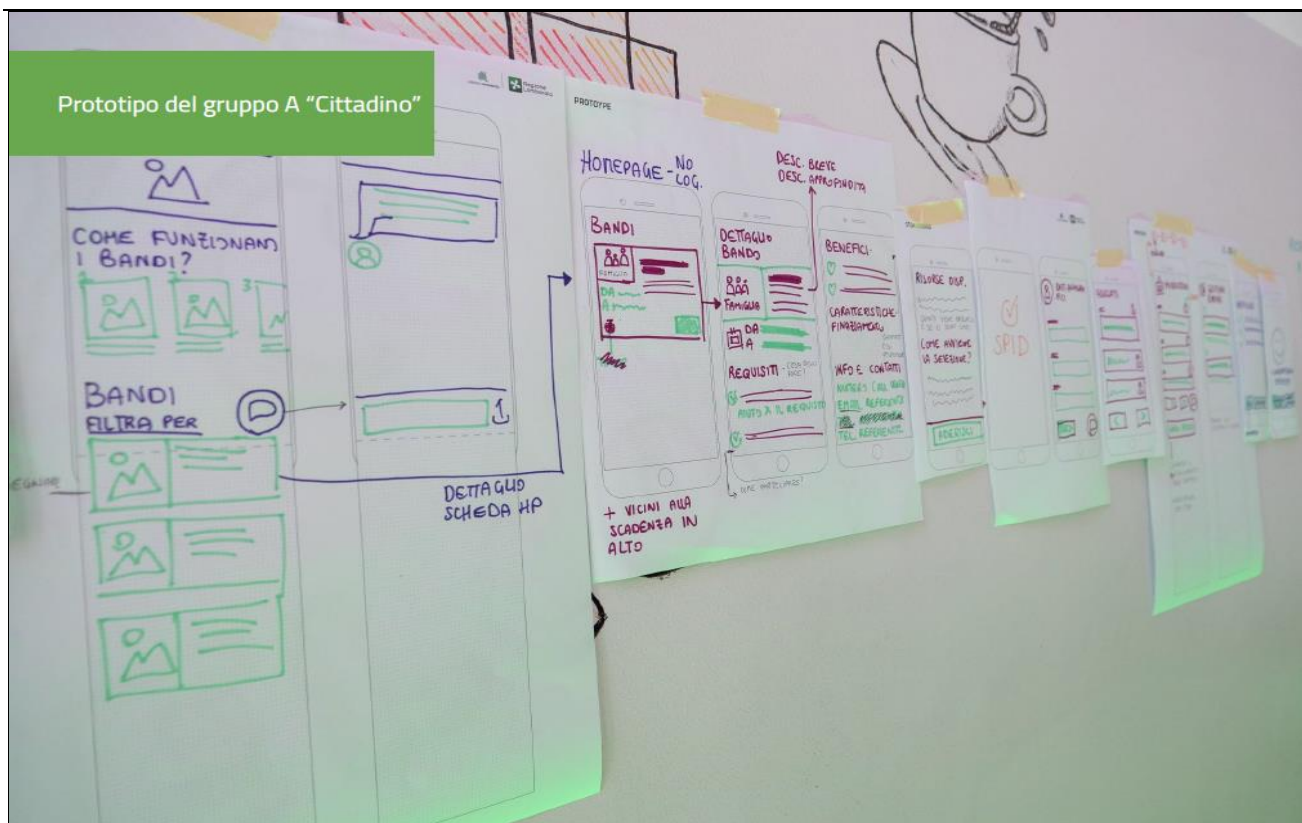


Figura 5 - Momenti di co-design della fase di Prototipazione

Questa è una fase convergente in cui le soluzioni individuate nella precedente fase, vengono selezionate per essere elaborate e rappresentate in forma prototipale.

Infine nella fase di Applicazione sono state tradotte le strategie in *layout* e pagine web fino all'elaborazione finale dell'interfaccia web.

Nel capitolo successivo del documento sono descritte le nuove funzionalità e la nuova interfaccia utente del servizio Bandi online che saranno disponibili al seguente link: <https://www.bandi.regione.lombardia.it/>

3 LE NUOVE FUNZIONALITÀ DI BANDI ONLINE

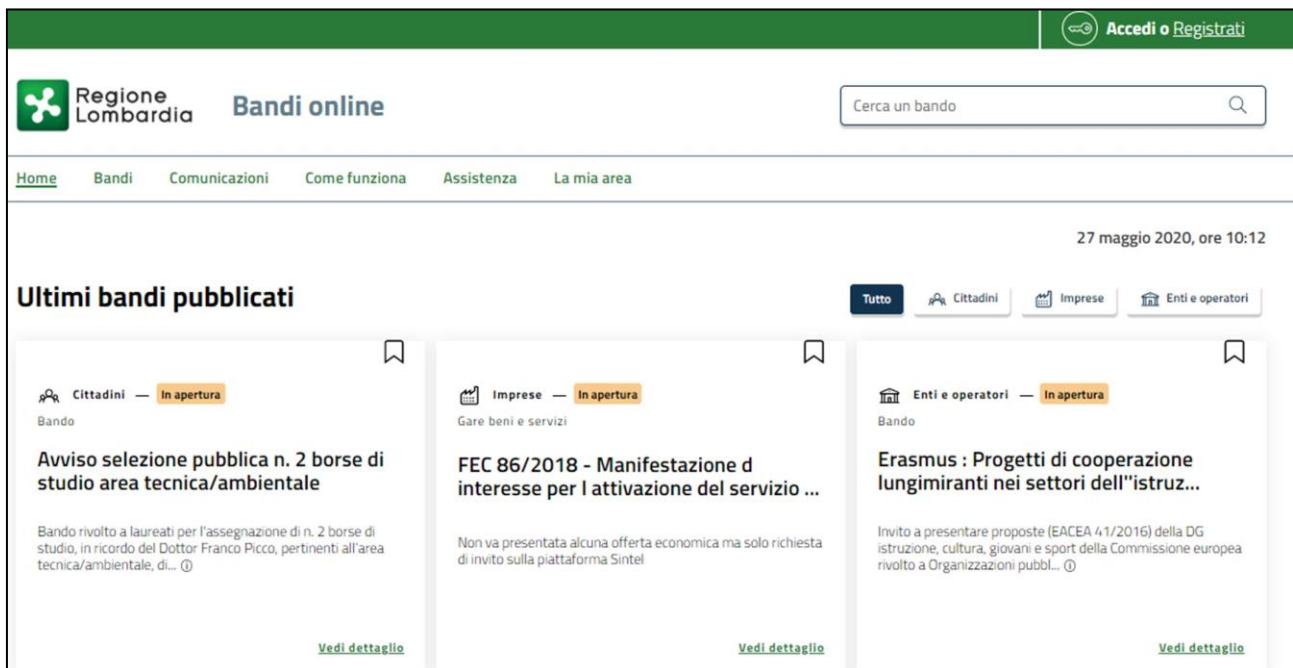
3.1 NUOVE FUNZIONALITÀ PER CITTADINI, IMPRESE ED ENTI

3.1.1 GESTIONE INTEGRATA DEI BANDI DI REGIONE LOMBARDIA: ACCESSO ALLE INFORMAZIONI SUI BANDI E ALLE DOMANDE DI PARTECIPAZIONE

Sulla base di quanto co-progettato con gli utenti di *Front office* del servizio Bandi online (ovvero i cittadini e i rappresentanti delle imprese e degli enti che accedono al servizio), sono state realizzate nuove funzionalità del servizio, migliorando l'esperienza dell'utente mediante un punto unico di accesso sia alle informazioni sui bandi di Regione Lombardia che alle funzionalità di presentazione delle domande di partecipazione ai bandi.

Si è così superata la dicotomia fra le attività di ricerca e consultazione delle informazioni sui bandi da Regione Lombardia, attualmente pubblicati insieme agli altri contenuti del portale istituzionale e le attività operative dell'utente per la presentazione delle domande per la partecipazione ai bandi, disponibili in Bandi online.

A tale fine, come illustrato nella Figura 6, è stata realizzata una nuova area informativa dei bandi di Regione Lombardia, che svolga il ruolo di "vetrina" dei bandi, direttamente accessibile come pagina di benvenuto nel servizio Bandi online anche agli utenti non registrati al servizio.



The screenshot shows the 'Bandi online' interface. At the top right, there is a green button labeled 'Accedi o Registrati'. Below the header, there is a search bar with the placeholder text 'Cerca un bando'. A navigation menu includes 'Home', 'Bandi', 'Comunicazioni', 'Come funziona', 'Assistenza', and 'La mia area'. The main content area displays the date '27 maggio 2020, ore 10:12' and a section titled 'Ultimi bandi pubblicati'. This section has three filter tabs: 'Tutto' (selected), 'Cittadini', 'Imprese', and 'Enti e operatori'. Three bandi cards are shown, each with a bookmark icon and a 'Vedi dettaglio' link at the bottom. The first card is for 'Cittadini' with the title 'Avviso selezione pubblica n. 2 borse di studio area tecnica/ambientale'. The second is for 'Imprese' with the title 'FEC 86/2018 - Manifestazione d interesse per l attivazione del servizio ...'. The third is for 'Enti e operatori' with the title 'Erasmus : Progetti di cooperazione lungimiranti nei settori dell"istruz...

Figura 6 - La nuova "vetrina" dei bandi di Regione Lombardia

Questa “vetrina” permette la consultazione del nuovo Catalogo unico dei bandi di Regione Lombardia, realizzato in Bandi online, dove ogni bando viene inserito e classificato secondo una tassonomia dei bandi appositamente concepita per favorire la comunicazione verso i beneficiari e i destinatari dell’iniziativa e semplificare l’accesso ai bandi di interesse, a prescindere dalla piattaforma operativa di gestione delle domande.

Nella definizione di questa nuova classificazione dei bandi nel catalogo, è stata posta particolare attenzione sia alla semplificazione delle attività di ricerca di bandi da parte degli utenti che alla segnalazione asincrona verso l’utente, a fronte della pubblicazione di nuovi bandi pubblicati da Regione Lombardia, verso gli utenti registrati su Bandi online, sulla base degli interessi da loro espressi, tramite servizi di invio di notifiche (via e-mail).

Il servizio di profilazione esplicita degli interessi per gli utenti registrati su Bandi online è opzionale e si attiva a fronte di una richiesta dall’utente, come sarà dettagliato di seguito nella sezione 3.1.2 del documento, relativa alle nuove funzionalità di *Citizen Relationship Management*.

Per garantire la qualità percepita dagli utenti di *Front office* nell’accesso alla vetrina dei bandi, è fondamentale che il catalogo dei bandi venga alimentato tempestivamente, ponendo particolare attenzione agli aspetti di comunicazione verso gli utenti per tutti i nuovi bandi di Regione Lombardia, inclusa la corretta classificazione degli stessi.

È stato a tal fine definito un processo integrato di gestione dell’intero ciclo di vita di ogni bando che coinvolge diversi attori e diverse competenze, coordinato dal responsabile del bando, come dettagliato nella sezione 3.2 del documento.


Gli attori di tale processo potranno progettare i diversi aspetti del bando in modalità coordinata e collaborativa, utilizzando le nuove funzionalità di progettazione integrata del bando disponibili in Bandi online.

Come evidenziato nella Figura 7, nella nuova versione del servizio sono disponibili nuovi servizi di ricerca dei bandi di Regione Lombardia che traggono vantaggio dalla classificazione dei bandi all’interno del catalogo.

È possibile ricercare i bandi disponibili nel catalogo, anche da parte degli utenti non registrati a Bandi online, secondo diverse caratteristiche del bando:

- stato di apertura
- destinatari
- attività economiche (sulla base della codifica ATECO dell’impresa beneficiaria)
- tematiche indirizzate
- tipologia

È particolarmente semplificata la possibilità di ricercare i bandi di potenziale interesse per un’impresa: limitandosi ad inserire la Partita IVA, anche da parte di un utente non registrato, il servizio fornisce un elenco di bandi di potenziale interesse rispetto alle caratteristiche dell’impresa, mediante consultazione del Registro Imprese tramite integrazione con i servizi esposti dal Sistema Camerale.



Regione Lombardia

Bandi online

Cerca un bando 🔍

Home
Bandi
Comunicazioni
Come funziona
Assistenza
La mia area

19 maggio 2020, ore 18:22

Bandi

Cerca un bando 🔍

Aperti / In Apertura ✕

Stato ^

Aperti / In Apertura
 Chiusi

Destinatari ^

Cittadini
 Imprese
 Enti E Operatori
 Partita Iva ⓘ

Attività economiche (Ateco) v

Tematiche v

Tipologie v

Data apertura
 gg/mm/aaaa 📅

Data chiusura
 gg/mm/aaaa 📅

👤

Cittadini — In apertura

🔖

Bando

Avviso selezione pubblica n. 2 borse di studio area tecnica/ambientale

dd

[Vedi dettaglio](#)

🏢

Imprese — In apertura

🔖

Gare beni e servizi

FEC 86/2018 - Manifestazione d interesse per l attivazione del servizio ...

Non va presentata alcuna offerta economica ma solo richiesta di invito sulla piattaforma Sintel

[Vedi dettaglio](#)

🏢

Enti e operatori — In apertura

🔖

Bando

Erasmus : Progetti di cooperazione lungimiranti nei settori dell' istruz...

Invito a presentare proposte (EACEA 41/2016) della DG istruzione, cultura, giovani e sport della Commissione europea rivolto a Organizzazioni pubbl... ⓘ

[Vedi dettaglio](#)

🏢

Enti e operatori — In apertura

🔖

Bando

Fondo Asilo, migrazione e integrazione: Campagne di informazione e sensi...

Invito a presentare proposte della Direzione Generale Migrazione e Affari interni della Commissione europea (AMIF-2017-AG-INFO) rivolto a Enti pubb... ⓘ

[Vedi dettaglio](#)

Figura 7 - Servizi di ricerca nel catalogo dei bandi

Con la nuova versione del servizio Bandi online, si è provveduto all'adeguamento dell'interfaccia grafica alle nuove "Linee guida per il design degli applicativi di Regione Lombardia (Luglio 2019)" [1] (derivate dalle linee guida AGID – Designers Italia (<https://designers.italia.it/>) e basato sulla libreria Bootstrap Italia) e parte integrante del Brand Book e dal Sistema di Identità Visiva Digitale di Regione Lombardia).

È stata posta particolare attenzione al miglioramento dell'esperienza utente che accede al catalogo dei bandi e agli altri servizi di Bandi online mediante dispositivi mobili (tablet e smartphone), come esemplificato nella Figura 8.

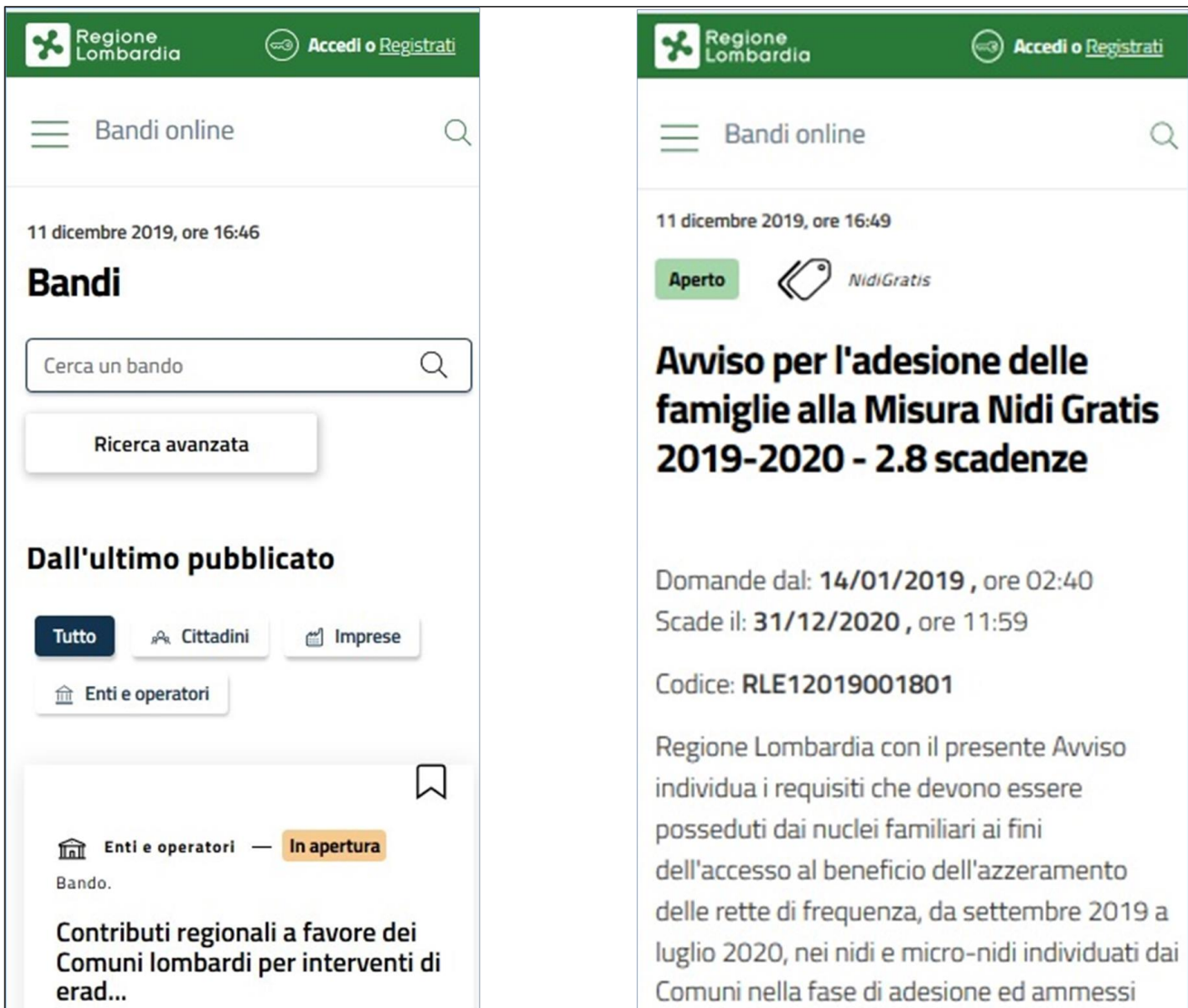



Figura 8 - Versione mobile interfaccia grafica Bandi online

Si è provveduto alla ulteriore semplificazione della consultazione della scheda informativa del bando, anche sulla base delle esigenze raccolte nella fase di co-progettazione con gli utenti, per esempio la sezione «Cosa serve» per una immediata comprensione per gli utenti potenzialmente interessati ad un bando della documentazione da preparare e della tempistica di massima delle attività di presentazione della domanda, come descritto nella Figura 9.

Bando Accumulo 2020

Domande dal: 29/05/2020 , ore 00:00
Scade il: 05/06/2020 , ore 00:00
Codice: RLM12020007601

Si comunica che per esaurimento delle risorse, il Bando sarà chiuso lunedì 25 novembre 2020 alle ore 16.00.

ENTE RESPONSABILE
 Regione Lombardia

[Leggi di più](#)

Chi può partecipare ▼

Di cosa si tratta ▼

Cosa serve ▲

Allegare:

- la scheda tecnica del progetto
- dichiarazione di conformità
- documentazione
- documenti d'identità

Dotazione finanziaria ▼

Caratteristiche del finanziamento ▼

Regime di Aiuto di Stato ▼

Come partecipare ▼

Procedura selezione ▼

Informazioni e contatti ▼

Figura 9 - Nuova sezione "Cosa serve" emersa dalla co-progettazione con gli utenti del servizio

Coerentemente con i *pattern* di usabilità più diffusi di esperienza utente, sono state rese visibili, già nella pagina di benvenuto del servizio (*welcome page*), tutte le voci di menu anche agli utenti non registrati.

L'obiettivo è di mostrare fin da subito, agli utenti non registrati, tutte le funzionalità disponibili dopo la registrazione utente, per migliorare il coinvolgimento (*engagement*) degli utenti non registrati e incentivare la registrazione a Bandi online, in linea con quanto tipicamente fornito nei siti di *e-commerce* e nei *marketplace* digitali in rete che costituiscono esperienza comune per gli utenti del servizio (*consumerization*) anche nel contesto della Pubblica Amministrazione.

Naturalmente nel trarre spunto dalle altre esperienze del mondo dei servizi digitali in rete, è stata posta la dovuta attenzione nel differenziare per Bandi online la natura di servizio pubblico, evidenziando gli elementi distintivi rispetto a servizi digitali "*profit-oriented*", a partire da una gestione rigorosa dei dati utente, nel rispetto della normativa vigente in materia di *privacy*, come sarà evidenziata nella prossima sezione in tema di "*Citizen Relationship Management*".

3.1.2 SERVIZI DI CITIZEN RELATIONSHIP MANAGEMENT CON NOTIFICHE PUSH

Dati utente / I miei interessi 19 maggio 2020, ore 19:00

Ciao ELOGIO ABENE
Visualizza e modifica i tuoi dati

Dati personali | **I miei interessi** | I miei profili

Cerco bandi per: v

Mi interessa di: ^

<input type="checkbox"/> Cooperazione	<input checked="" type="checkbox"/> Attività produttive e commercio	<input checked="" type="checkbox"/> Trasporti e infrastrutture
<input type="checkbox"/> Edilizia	<input type="checkbox"/> Sport e turismo	<input checked="" type="checkbox"/> Agricoltura e pesca
<input type="checkbox"/> Istruzione, formazione e lavoro	<input type="checkbox"/> Ambiente ed energia	<input type="checkbox"/> Cultura
<input type="checkbox"/> Salute e benessere	<input type="checkbox"/> Sicurezza	<input type="checkbox"/> Comunità e diritti
<input checked="" type="checkbox"/> Amministrazione e territorio	<input type="checkbox"/> Ricerca e innovazione	

Attività Economica (Ateco): v

Deseleziona tutti. Non voglio indicare i miei interessi

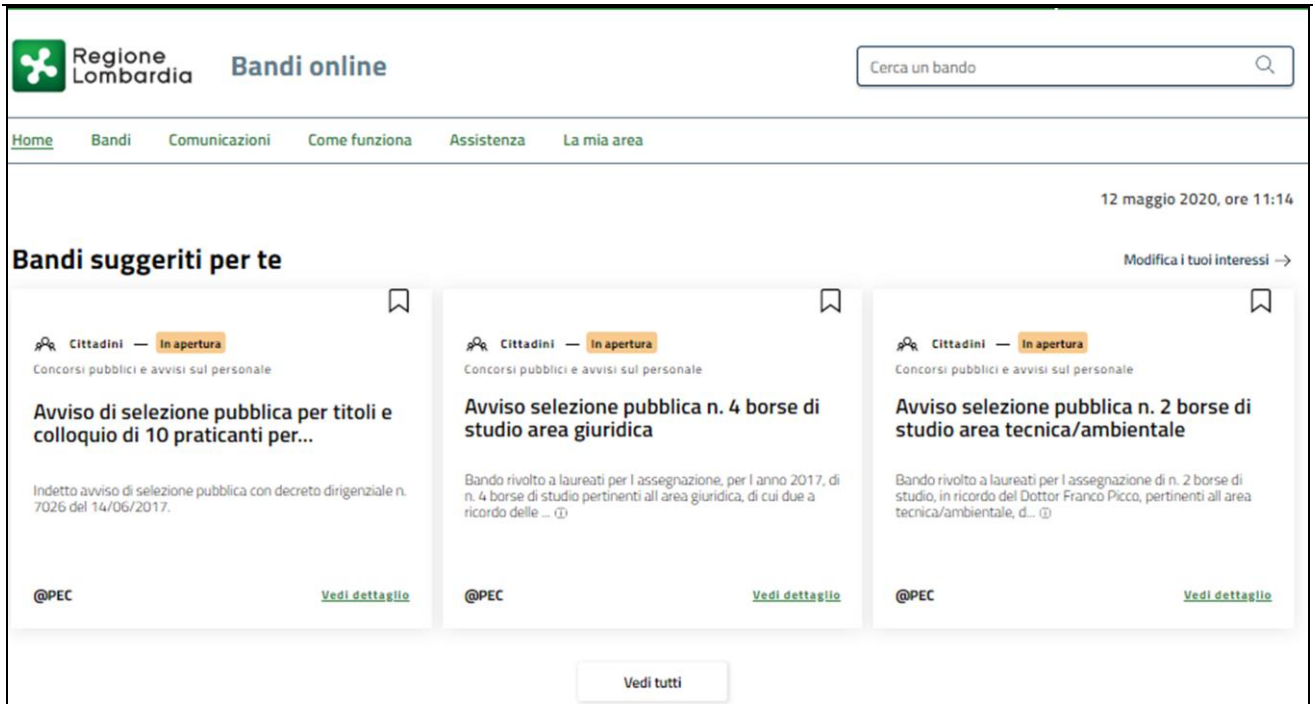
Ho letto e accetto l'informativa sul trattamento dei dati personali e acconsento che il mio contatto e-mail riportato nei "Dati personali", possa essere usato per l'invio di comunicazioni informative basate sugli interessi sopra indicati.
[Leggi l'informativa](#)

Salva

Figura 10 - Configurazione degli interessi dell'utente registrato

Gli utenti possono attivare su base volontaria e apposita manifestazione del proprio consenso, il servizio per l'invio di notifiche tramite e-mail per la segnalazione tempestiva della pubblicazione di nuovi bandi pubblicati da Regione Lombardia, sulla base degli interessi indicati espressamente dall'utente nell'apposita sezione, come rappresentato nella Figura 10.

Qualora l'utente registrato indichi i propri interessi, otterrà una rappresentazione personalizzata dei contenuti, nella sezione «Bandi suggeriti per te», evidenziata nella Figura 11.



The screenshot shows the 'Bandi online' interface. At the top left is the 'Regione Lombardia' logo and the text 'Bandi online'. To the right is a search bar with the placeholder text 'Cerca un bando'. Below the header is a navigation menu with links: Home, Bandi, Comunicazioni, Come funziona, Assistenza, and La mia area. The main content area shows the date and time '12 maggio 2020, ore 11:14' and a link to 'Modifica i tuoi interessi ->'. The section is titled 'Bandi suggeriti per te'. It contains three cards, each with a bookmark icon in the top right corner. Each card has a header 'Cittadini — In apertura' and a sub-header 'Concorsi pubblici e avvisi sul personale'. The first card is titled 'Avviso di selezione pubblica per titoli e colloquio di 10 praticanti per...' and includes the text 'Indetto avviso di selezione pubblica con decreto dirigenziale n. 7026 del 14/06/2017.' The second card is titled 'Avviso selezione pubblica n. 4 borse di studio area giuridica' and includes the text 'Bando rivolto a laureati per l'assegnazione, per l'anno 2017, di n. 4 borse di studio pertinenti all'area giuridica, di cui due a ricordo delle ...'. The third card is titled 'Avviso selezione pubblica n. 2 borse di studio area tecnica/ambientale' and includes the text 'Bando rivolto a laureati per l'assegnazione di n. 2 borse di studio, in ricordo del Dottor Franco Picco, pertinenti all'area tecnica/ambientale, d...'. Each card also features an '@PEC' icon and a 'Vedi dettaglio' link. At the bottom of the section is a 'Vedi tutti' button.


Figura 11 - Personalizzazione dell'esperienza utente: "Bandi suggeriti per te"



 Regione Lombardia | **Bandi online**

Nuovi bandi di Regione Lombardia
Sono stati pubblicati i seguenti bandi che potrebbero interessarti

Inclusione scolastica studenti con disabilità - a.s. 2019/2020
Avviso pubblico per l'assegnazione dei contributi ai Comuni a supporto dello svolgimento dei servizi di trasporto scolastico e di assistenza educativa specialistica a favore degli studenti con disabilità di secondo ciclo per l'anno scolastico e formativo 2019/2020. massimo 148 caratteri più i tre puntini.

 **Enti e operatori**

Progetto LIFE GESTIRE 2020 - Miglioramento dei siti Natura 2000 importanti per lo svernamento e la riproduzione dell'avifauna acquatica
Bando per l'assegnazione di contributi regionali a favore degli enti gestori di siti Natura 2000 importanti per lo svernamento e la riproduzione dell'avifauna acquatica, in attuazione dell'azione C16 del progetto LIFE Gestire 2020 approvato con D.G.R. 10 dicembre 2015 N. X/4543

Percorso leFP - Istruzione e Formazione Lavoro 2019/2020
Il bando ha l'obiettivo di promuovere i seguenti percorsi e progetti di leFP secondo diverse modalità attuative, al fine di sviluppare esperienze formative di qualità, caratterizzate da un forte raccordo con il sistema delle imprese, in grado di concorrere alla lotta alla dispersione scolastica...

Questo messaggio ti è stato inviato automaticamente sulla base del consenso che hai fornito nella piattaforma **Bandi online** a cui ti sei registrato. Le informazioni visualizzate sono scelte in base agli interessi che hai espresso.

[Visualizza l'informativa sul trattamento dei dati e sulla privacy](#)
[Disabilita notifiche](#)

Nota: questa è un'e-mail generata automaticamente e non avremo la possibilità di leggere eventuali e-mail di risposta. Non rispondere a questo messaggio.
Per assistenza sul servizio di notifiche di Bandi online puoi scrivere a bandi@regione.lombardia.it o contattare il numero verde 800.131.151.

© Copyright Regione Lombardia tutti i diritti Riservati CF 80050050154 - Piazza Città di Lombardia, 1 20124 Milano

Figura 12 - Esempio di newsletter Bandi Regione Lombardia

L'utente avrà la possibilità di disattivare il servizio (*opt-out*) in qualsiasi momento, sia dall'apposita sezione "Dati utente/i miei interessi" su Bandi online che selezionando l'apposito link "[Disabilita notifiche](#)" in calce alle mail inviate da Bandi online per la segnalazione di nuovi bandi di interesse, come riportato nella Figura 12.

Le funzionalità di Citizen Relationship Management (CRM) di Bandi online, prevedono anche un servizio di notifiche push per segnalazioni di tipo operativo (scadenziario delle domande).

3.2 NUOVE FUNZIONALITÀ DI GESTIONE INTEGRATA DEI BANDI PER GLI UTENTI DI BACK OFFICE DI REGIONE LOMBARDIA

3.2.1 LA NUOVA GESTIONE INTEGRATA DEI BANDI

Per garantire una reale semplificazione dell'accesso ai bandi di Regione Lombardia ai potenziali destinatari, è necessario considerare continuamente gli aspetti relativi alla comunicazione di ogni iniziativa in materia di agevolazione di Regione Lombardia verso i potenziali beneficiari e destinatari, adattando linguaggio e modalità di comunicazione semplice e adeguata rispetto alle caratteristiche del bacino di riferimento (*target*). Questa attenzione deve essere costante e pervasiva, attraverso tutto il ciclo di vita della progettazione e della gestione, a partire dalla fase iniziale di ideazione della singola iniziativa.

L'inserimento tempestivo di ogni iniziativa nel catalogo dei bandi, con una classificazione efficace rispetto alla tassonomia specifica, permetterà di semplificare la ricerca e la valutazione delle iniziative di Regione Lombardia in tempo utile per gli interessati, incrementando la capillarità della diffusione delle informazioni e garantendo quindi una sostanziale equità di accesso ai bandi di Regione Lombardia a tutti i potenziali destinatari.

Mediante il coordinamento del responsabile del bando e accedendo ai servizi di progettazione collaborativa disponibili su Bandi online, possono essere coinvolti i diversi attori che forniscono le diverse competenze necessarie alla progettazione del bando e alla relativa gestione, nel corso delle diverse fasi del ciclo di vita, come schematizzato nella Figura 13.



Figura 13 - Il nuovo processo di gestione integrata del ciclo di vita dei bandi di Regione Lombardia

La progettazione dei bandi è un'attività multidisciplinare, come rappresentato in Figura 14, dove sono evidenziate le responsabilità e le competenze coinvolte nei diversi aspetti della progettazione:

- pianificazione e progettazione socio-economica, in attuazione della strategia e delle linee di azione definite nella programmazione di Regione Lombardia, con riferimento all'articolazione nelle Aree di intervento del Programma Regionale di Sviluppo, e alle articolazioni dei diversi Programmi operativi Regionali (POR) della programmazione UE 2014-2020, in attesa della definizione della prossima programmazione UE 2021-2027
- progettazione giuridica e amministrativa che si occupa della predisposizione degli aspetti operativi del bando e della formalizzazione del testo del Bando.

- progettazione della comunicazione per tutti gli aspetti informativi del bando e della relativa classificazione rispetto alla tassonomia dei bandi
- progettazione degli aspetti operativi per la presentazione e la gestione delle domande di partecipazione al bando, con il supporto di Aria Spa.

Si segnala che, per evitare discontinuità rispetto attuali policy di comunicazione dei bandi a valere su risorse UE nella attuale programmazione, in chiusura nell'anno in corso, si è deciso, di raccordo con le diverse AdG di rinviare alla nuova programmazione 2021-2027 la transizione del ruolo di "vetrina" dei bandi dall'attuale portale "L'Unione Europea in Lombardia 2014-2020" <https://www.ue.regione.lombardia.it/wps/portal/PROUE>.

Si conferma però l'importanza di inserire (e classificare) nel catalogo dei bandi anche i bandi UE 2014-2020, per poter abilitare i servizi CRM di notifiche informative a favore degli utenti registrati a Bandi online che abbiamo attivato tale servizio, come descritto nel paragrafo 3.1.2.

L'alimentazione sistematica del catalogo dei bandi costituirà uno dei principali risultati positivi del nuovo processo di gestione integrata e multidisciplinare del bando, abilitando, oltre ai servizi informativi agli utenti di Front Office, la possibilità di pianificare e governare con maggior efficacia la progettazione dei bandi, in raccordo con le attività di supporto a carico di Aria Spa.

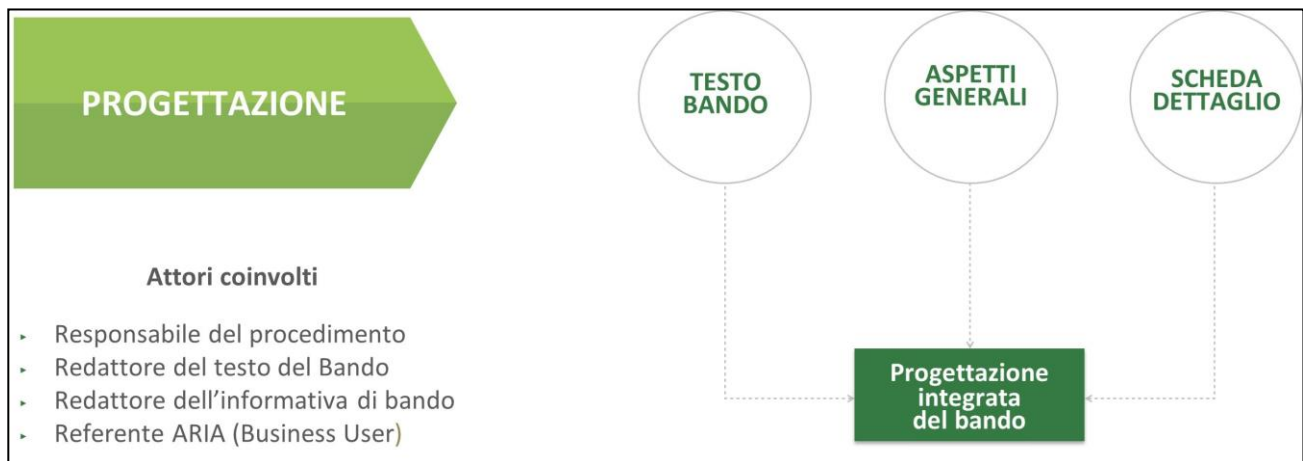


Figura 14 - Progettazione integrata dei bandi: attori coinvolti

Di seguito sono riportati gli elementi salienti di ogni fase che compone il ciclo di vita del bando.

La prima fase si occupa della ideazione preliminare della iniziativa di agevolazione, predisponendo un *dossier digitale* del bando che permetta di istruire in maniera strutturata il primo momento decisionale per l'avvio (o meno) delle attività di progettazione dell'iniziativa, anche sulla base dell'analisi dei costi e dei benefici, considerando sia il punto di vista dei potenziali destinatari che della pubblica amministrazione.

Proseguendo nel ciclo di vita del bando, si passa alla fase di progettazione dei diversi aspetti dell'iniziativa:

- analisi e progettazione degli aspetti socio-economici, giuridici e amministrativi che si formalizzano negli atti di pubblicazione del bando, beneficiando delle funzionalità di progettazione guidata del bando, che garantisce la conformità ex-ante rispetto agli strumenti di supporto di semplificazione dei bandi approvati con DGR 19 dicembre 2016 – n. X/6000 e successivi aggiornamenti come l'allegato A "l'indice tipo dei bandi regionali e indice tipo per le doti, l'allegato B "Testi standard" anche ai fini della verifica preventiva di conformità dei bandi – Allegato F;
- progettazione della comunicazione efficace del bando rispetto alle esigenze dello specifico *target*, sia in termini di utilizzo di linguaggio semplice ed efficace nel titolo e nelle sezioni della Scheda Informativa che in termini di corretta classificazione di ogni bando rispetto alla tassonomia multidimensionale del catalogo. Un altro elemento estremamente importante nella progettazione della

comunicazione è l'associazione al bando di “tag” che permettano di migliorare la ricercabilità sui motori di ricerca disponibili in rete (SEO), che costituisce un elemento fondamentale per garantire ai potenziali interessati di ritrovare il bando a partire da una ricerca effettuata;

- progettazione degli aspetti operativi per la presentazione e la gestione delle domande di partecipazione al bando, configurando gli appositi servizi del *Business Process Manager* (BPM) di Bandi online, in termini di definizione del modello informativo della domanda, della relativa modulistica online per la compilazione e la consultazione dei dati di dettaglio che della rappresentazione visuale (*BPMN-like*) del flusso di processo (*workflow*) della domanda che articola le attività a carico degli utenti di *Front Office* con le attività di istruttoria e di liquidazione a carico degli utenti di *Back office*. Questa attività prevede il supporto consulenziale dei *Business user* di Aria Spa al referente di Regione Lombardia per la requisitazione e la realizzazione delle diverse fasi del bando.

A chiusura della fase di pubblicazione e monitoraggio, è stata introdotta una nuova sezione di conclusione del bando che permette raccogliere i risultati dell'analisi retrospettiva dell'iniziativa, al termine del ciclo di vita del bando (o di una sua edizione). In tale analisi è possibile misurare la qualità percepita dagli utenti del bando, sulla base di quanto si può evincere dai questionari di *customer satisfaction*, (attualmente disponibili nella relativa area del portale Open Data [4]) e dall'andamento dei ticket a fronte delle richieste di assistenza informativa e operativa. È inoltre possibile comparare la velocità effettiva di attraversamento delle fasi di *back-office*, misurata dal sistema, confrontandola con i dati obiettivo dichiarati inizialmente in fase di pubblicazione dell'iniziativa. Un utilizzo sistematico dei risultati della fase di chiusura permette l'identificazione di azioni migliorative per le edizioni successive del bando o per nuove iniziative comparabili nella stessa Direzione Generale o più in generale in Regione Lombardia, provando ad applicare anche nel contesto della pubblica amministrazione, e in particolare nel dominio dei bandi, l'approccio del miglioramento continuo ai processi organizzativi (*kaizen*).

Tutte le fasi precedentemente descritte del processo di gestione integrata dei bandi, sono state realizzate in Bandi online, mediante evoluzione delle attuali funzionalità di progettazione dei bandi, come sarà dettagliato nelle sezioni successive.

3.2.2 PROGETTAZIONE DEI DATI GENERALI DEL BANDO

Nei dati generali della progettazione del bando, descritta in Figura 15, si inseriscono tutti gli elementi che caratterizzano l'iniziativa dal punto di vista socio-economico, giuridico e amministrativo, e che costituiscono il punto di partenza delle attività di progettazione della comunicazione. In particolare sono inserite le seguenti informazioni:

- Gli elementi informativi essenziali del bando:
 - Sistema presentazione delle domande
 - Titolo
 - Tipologia di procedimento
 - Abstract dell'iniziativa
 - Prima versione della descrizione del bando
 - Ente responsabile (Regione Lombardia o altro ente)
 - Direzione Generale responsabile del bando
 - Data-ora di apertura e chiusura del bando
 - Nominativi del responsabile e dei diversi referenti del bando
 - Tipologia della procedura di selezione
 - Tempistica obiettivo delle attività di back-office (istruttoria ed erogazione)
- Fascicolo documentale del bando
- Caratterizzazione dei soggetti richiedenti della iniziativa di erogazione e sostegno
 - Nature giuridiche ammesse
 - Settori di attività ammessi (codifica ATECO)
- Dotazione finanziaria del bando, dove ci si ricorda con l'articolazione del Programma di riferimento (PSR per bandi a valere su risorse regionali e lo specifico POR per i bandi a valere su fondi UE) e con le diverse fonti che contribuiscono alla dotazione finanziaria del bando
- Tipologia di agevolazione e Regime di aiuto
- Destinatari della comunicazione del bando

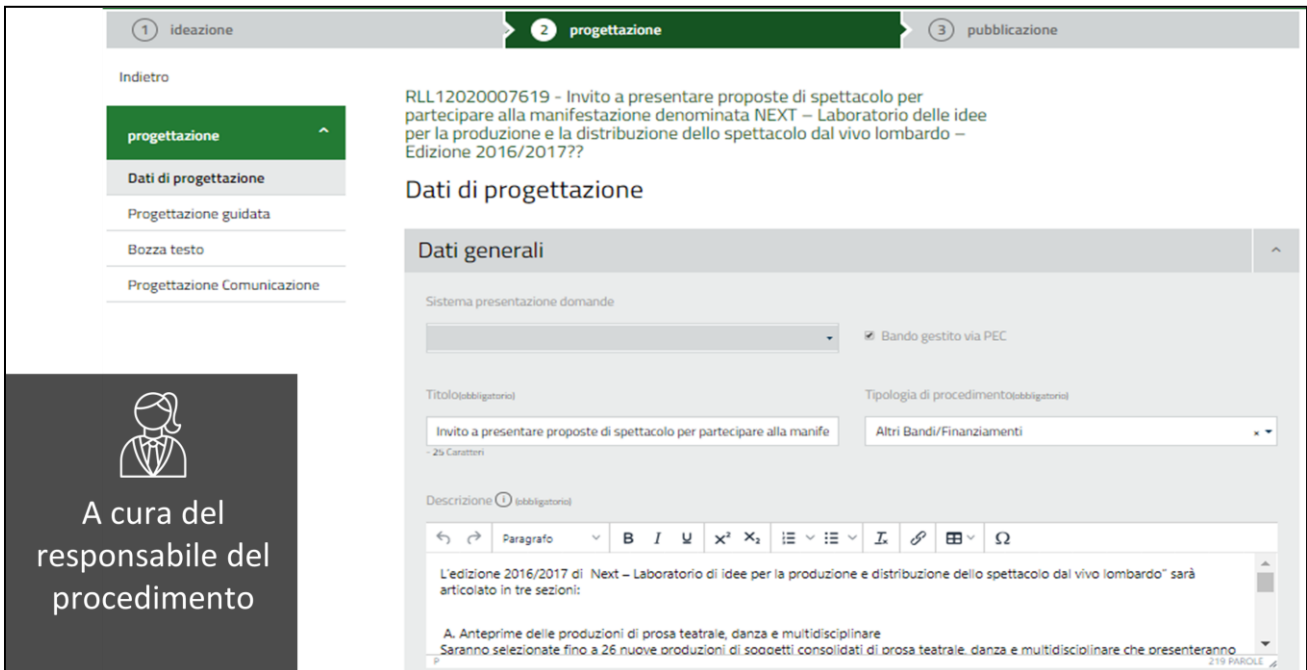


Figura 15 - Progettazione dei dati generali del bando

3.2.3 PROGETTAZIONE DELLA COMUNICAZIONE DEL BANDO

L'integrazione degli aspetti di comunicazione nella progettazione integrata del bando costituisce l'elemento di maggior valore nelle nuove funzionalità messe a disposizione degli attori che si occupano della progettazione del bando.

La disponibilità dei nuovi servizi di progettazione collaborativa degli aspetti di comunicazione permette il superamento della separazione fra gli strumenti utilizzati da chi si occupa della progettazione dei dati generali del bando e chi si occupa degli aspetti redazionali.

In precedenza il responsabile del bando inseriva la Scheda informativa nella apposita sezione dell'Indice tipo del testo del bando per alimentare le attività a carico dei redattori, che compilavano l'Asset redazionale "bando" (e quello relativo agli Avvisi di bando), utilizzando l'ambiente redazionale (WCM) del portale istituzionale di Regione Lombardia.

Con la soluzione integrata su Bandi online, il flusso delle informazioni fra il responsabile del bando e il redattore avviene attraverso la condivisione delle caratteristiche del bando, a partire dai dati generali precedentemente descritti, elaborati poi rispetto alle esigenze di comunicazione.

Si evita così il rischio di disallineamento su dati strutturati (per esempio data-ora di apertura del bando), che vengono inseriti in un unico punto (catalogo bandi) a carico del responsabile del bando, superando l'attuale duplicazione del dato fra Bandi online e l'ambiente redazionale del WCM del portale istituzionale.

Chi si occupa di progettazione della comunicazione potrà così concentrarsi su tutto ciò che agevola la ricerca e la consultazione dei bandi da parte del potenziale *target*.

Nella fase di progettazione della comunicazione del bando, descritta in Figura 16, si finalizzano quindi gli aspetti di comunicazione del bando rispetto al *target* identificato nella sezione dati generali, utilizzando un linguaggio consono allo specifico target, per massimizzare la comprensione dell'iniziativa da parte dei potenziali beneficiari, compilando la scheda Informativa del bando nell'apposita sezione di Bandi online,

conforme alla scheda informativa tipo del bando - allegato B alla dgr 29 maggio 2017 n. 6642 e smi.

Le sezioni presenti nella scheda informativa del bando saranno visualizzate ai potenziali interessati sulla “vetrina” dei bandi di Bandi online, descritta in precedenza, nel paragrafo 3.1.1.

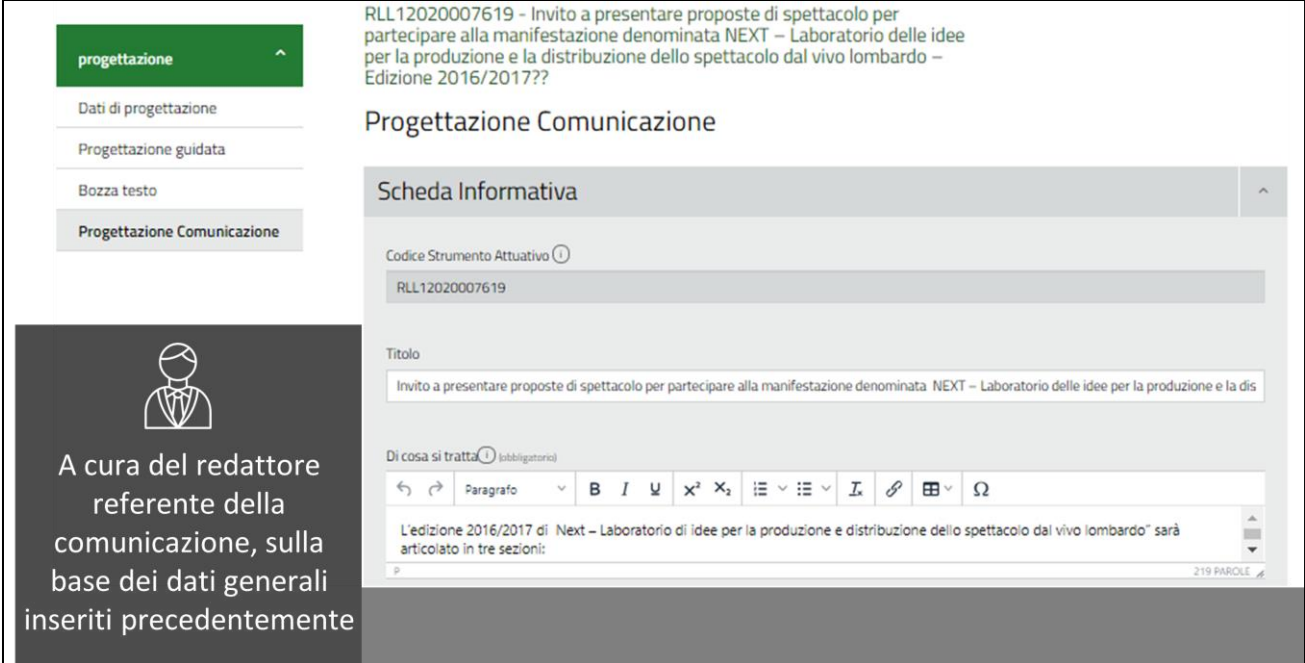


Figura 16 - Progettazione della comunicazione del bando

Un'altra attività estremamente importante nella progettazione della comunicazione è la corretta classificazione del bando rispetto alla tassonomia del catalogo, in particolare rispetto alle tematiche che rappresentano l'obiettivo principale del bando e che permettono di associare il bando ad altri bandi simili nella navigazione dell'utente che sta esplorando la “vetrina” dei bandi, a partire da un bando ottenuto come risultato da un motore di ricerca ma non perfettamente in linea con le esigenze dell'utente.

In analogia alla consultazione di un *marketplace* o di un sito di *e-commerce*, l'utente potrà utilizzare la navigazione su base tematica per ottenere l'elenco dei bandi simili e disponibili nel catalogo dei bandi di Regione Lombardia.

Un altro ruolo fondamentale della tematica associata al bando, è la possibilità di inviare una segnalazione agli utenti che hanno attivato il servizio di notifiche via e-mail su base interessi, a fronte della pubblicazione di un nuovo bando con tematica corrispondente agli interessi esplicitamente indicati dagli utenti.

Proprio per caratterizzare in maniera decisa un bando rispetto alla tematica, è possibile classificare il bando solo rispetto alla tematica principale, lasciando all'utilizzo dei *tag*, nell'apposita sezione descritta nella Figura 17, la possibilità di aggiungere altri elementi informativi che caratterizzano il bando in aggiunta alla tematica prevalente.

È importante sottolineare che l'obiettivo della classificazione del bando su base tematica risponde prevalentemente ad esigenze di comunicazione e non ad esigenze organizzative o statistiche.

Un'altra novità importante nella classificazione in Bandi online è l'indipendenza della classificazione delle tematiche dei bandi rispetto alla classificazione dei *target* della comunicazione del bando.

Questo permette una maggior flessibilità nella classificazione dei bandi nel catalogo di Bandi online, rispetto a quanto è possibile effettuare nella organizzazione dei contenuti del WCM del portale istituzionale di Regione Lombardia.

Gestione tematiche ^

Tematiche a cui fa riferimento l'iniziativa

MODIFICA TEMATICA

TEMATICA 1 LIVELLO	TEMATICA 2 LIVELLO
Cultura	Attività culturali e spettacolo

La scelta della tematica di I e II livello a cui associare il bando, a cura del redattore referente della comunicazione

Figura 17 - Classificazione della tematica prevalente del bando

Tag ^

TAG di ricercabilità del bando

AGGIUNGI TAG

TAG ↕

next	✕
spettacolo in lombardia	✕

La scelta del tag per rendere più efficace la ricercabilità del bando, a cura del redattore referente della comunicazione

Figura 18 - Configurazione dei tag associati al bando per migliorarne la ricercabilità (SEO)

3.2.4 CONCLUSIONE DEL BANDO: UN'ANALISI RETROSPETTIVA DELL'INIZIATIVA

La sezione Dati di conclusione, introdotta con la nuova versione del servizio Bandi online, permette al responsabile del bando di analizzare in retrospettiva l'andamento complessivo dell'iniziativa al termine del ciclo di vita del bando (o di una sua edizione), a valle quindi del compimento di tutte le fasi che vedono coinvolti i soggetti richiedenti (beneficiari) e i funzionari di *back-office*, come descritta in Figura 19.

Riveste particolare importanza l'analisi dei questionari di *customer satisfaction* che, insieme all'analisi dei ticket aperti per richieste informative e operative da parte degli utenti, permettono di valutare la qualità

percepita dell'iniziativa da parte dei potenziali beneficiari. Risulta altrettanto utile confrontare la reale velocità di attraversamento delle fasi di *back-office*, con i dati obiettivo dichiarati in fase di pubblicazione dell'iniziativa.

Se compiute in maniera attenta e approfondita, le analisi effettuate nella fase di chiusura permettono di identificare azioni migliorative nelle edizioni successive del bando o in nuove iniziative comparabili nella stessa Direzione Generale o più in generale in Regione Lombardia, provando ad applicare anche nel contesto della pubblica amministrazione, e in particolare nel dominio dei bandi, la metodologia del miglioramento continuo dei processi organizzativi (*kaizen*).



The screenshot displays a web interface for a band titled "CRLA2020006730 - SMART LIVING - Bando chiuso il 2 febbraio 2017". On the left, a navigation menu includes "Indietro", "pubblicazione", "Dati di pubblicazione", "Progettazione Comunicazione", "Descrittore Tecnico", "Gestione avvisi", and "Dati di conclusione". The main content area is titled "Dati di conclusione" and lists three items: "Customer satisfaction", "Misurazione dei tempi", and "Ticket", each with a dropdown arrow. Below this, a dark grey box contains two person icons and the text: "Tutti gli attori coinvolti nella progettazione e comunicazione del bando potranno consultare i risultati della customer satisfaction, i tempi di erogazione, istruttoria e la gestione dei ticket".

Figura 19 - Analisi retrospettiva del bando: la fase di chiusura

4 CONCLUSIONI

Le nuove funzionalità di Bandi online, descritte nei capitoli precedenti del documento, potranno portare dal 29 giugno 2020 al significativo miglioramento nell'accesso ai bandi di Regione Lombardia da parte di cittadini, imprese ed enti, grazie all'inserimento continuo e tempestivo nel catalogo di Bandi online delle nuove iniziative in materia di agevolazioni, a cura del responsabile di ogni bando.

Il governo integrato e la progettazione multidisciplinare in Bandi online permetteranno di porre la dovuta attenzione alla classificazione del bando e agli altri aspetti relativi alla comunicazione dell'iniziativa attraverso l'intero ciclo di vita del bando, abilitando concretamente una nuova esperienza digitale di *Citizen Relationship Management* a favore degli utenti di Bandi online che crei le condizioni per una sostanziale equità di accesso ai bandi di Regione Lombardia per tutti i potenziali destinatari.