ALLEGATO 4

# TRACCIA B

**Quesito 1:**

Un Comune di dimensioni medio-grandi intende realizzare uno sportello digitale per l'iscrizione e la gestione dei servizi di mensa e trasporto scolastico.

Le domande sono attualmente raccolte con strumenti diversi e trasferite manualmente agli uffici e ai gestori dei servizi, mentre le informazioni su minori, richiedenti, iscrizioni e pagamenti sono distribuite tra più applicazioni; da ciò derivano richieste ripetute, ritardi nelle istruttorie e difficoltà nell'aggiornamento degli elenchi degli utenti ammessi.

La nuova soluzione deve consentire:

- la presentazione "nativa digitale" delle domande
- una modalità agevole per effettuare l'istruttoria da parte degli uffici
- la comunicazione efficace degli esiti di richieste ed istanze
- la gestione delle variazioni e dei pagamenti
- la trasmissione ai vari soggetti delle sole informazioni necessarie all'erogazione dei servizi.

Il sistema deve entrare in esercizio prima dell'apertura delle iscrizioni per il successivo anno scolastico, prevista tra dodici mesi. Nelle prime settimane sono attesi picchi di accesso e devono essere previsti anche canali di assistenza per le famiglie con difficoltà nell'utilizzo degli strumenti digitali.

Il candidato sviluppi la proposta secondo la consegna comune, valutando aspetti metodologici per l'analisi dei processi, interazioni con gli stakeholder, gestione e monitoraggio delle attività, le tecnologie che possono essere adottate (compresa l'Intelligenza Artificiale), le architetture applicative possibili, il ruolo delle piattaforme digitali nazionali (come ad esempio: SPID/CIE, pagoPA) e l'eventuale accesso a dati ANPR mediante servizi disponibili e autorizzati, anche attraverso PDND.

**Criticità da approfondire (opzionale)**: una stessa domanda viene trasmessa più volte e il richiedente non riesce a comprenderne l'esito. Descrivere le misure per evitare duplicazioni, assicurare la tracciabilità e consentire agli uffici di gestire eventuali anomalie, considerando anche la corretta verifica del titolo del richiedente a operare per il minore.

**Quesito 2:**

Un Comune ha attivato un servizio online tecnicamente funzionante, ma cittadini e operatori continuano a utilizzare prevalentemente i canali precedenti. Il candidato descriva come analizzare le cause e impostare un intervento di miglioramento, considerando usabilità, accessibilità, competenze, organizzazione del lavoro e l'adozione dei principi fondamentali indicati nel Piano Triennale dell'Informatica. Proponga tre indicatori per misurare l'adozione e i benefici effettivi del servizio.

**Quesito 3:**

A metà di un progetto, un'integrazione essenziale risulta in ritardo e un ufficio richiede nuove funzionalità. Il candidato descriva come valutare l'impatto su tempi, costi e perimetro, come gestire la richiesta di modifica e quali alternative presentare al soggetto responsabile della decisione. Indichi gli strumenti da utilizzare per documentare e monitorare le azioni concordate.

**Quesito 4:**

Due applicazioni comunali contengono informazioni discordanti sullo stesso soggetto. Il candidato descriva come individuare la fonte di riferimento per i diversi attributi e definire responsabilità sulla qualità del dato. Proponga un approccio per bonifica iniziale, sincronizzazione e gestione dei successivi disallineamenti, indicando due controlli misurabili.

MACCHIA ESTRATTA

Valentina Tonguineti