Innovazione digitale e nuovi stili di vita:

il Comune di Bari come modello di inclusione e partecipazione nei servizi educativi

Sintesi della tesi di laurea magistrale

"Miglioramento del processo di iscrizione ai nidi comunali del Comune di Bari: l'approccio BPM per la trasformazione digitale dei servizi pubblici"

Autrice**: Angela Civile**

Relatrice**: Prof.ssa Barbara Scozzi**

Corso di Laurea **Magistrale in Trasformazione Digitale - Politecnico di Bari**

1. Introduzione e contesto

La trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione non è solo una questione di efficienza: è una rivoluzione silenziosa che ridefinisce il modo in cui i cittadini vivono la loro relazione con le istituzioni. Essa non si limita all'adozione di nuove tecnologie, ma implica un cambiamento culturale, organizzativo e sociale che investe il rapporto tra istituzioni e cittadini. Nel caso del Comune di Bari, l'attenzione è stata posta sul processo di iscrizione ai nidi d'infanzia, un servizio fondamentale per le famiglie e per la promozione di pari opportunità.
L'oggetto della tesi nasce dall'esigenza di analizzare e migliorare il funzionamento della piattaforma digitale utilizzata dal Comune per gestire le iscrizioni. Questa piattaforma rappresenta un primo passo verso la modernizzazione dei servizi, ma evidenzia criticità in termini di usabilità, trasparenza e inclusività. La ricerca si inserisce quindi in un filone che combina **innovazione tecnologica e impatto sociale**, pienamente in linea con i principi del bando, in particolare nell'area dei **"nuovi stili di vita"** e delle politiche di inclusione.

2. Obiettivi e rilevanza per gli Enti Locali

L'obiettivo principale è stato quello di proporre un miglioramento strutturato del processo di iscrizione ai nidi comunali, attraverso un approccio metodologico di Business Process Management (BPM). Tale approccio consente di analizzare in profondità i processi amministrativi, individuando inefficienze e colli di bottiglia, e di proporre soluzioni innovative basate su strumenti digitali e sul coinvolgimento degli utenti.
Per gli Enti Locali, questo lavoro ha una duplice valenza:

1. **Operativa** – migliorare la qualità dei servizi riducendo tempi, errori e complessità burocratiche.

2. **Strategica** – rafforzare la fiducia dei cittadini nell'istituzione, garantendo trasparenza, equità e partecipazione.
3. Il progetto risponde quindi all'esigenza degli enti locali di **avvicinarsi ai cittadini** con servizi accessibili, inclusivi e capaci di ridurre il digital divide.

3. Metodologia adottata

La tesi ha seguito una metodologia articolata in più fasi:

- **Analisi del processo "As-Is"**: è stata effettuata una mappatura dettagliata del funzionamento attuale tramite strumenti BPMN, evidenziando criticità come la complessità dell'interfaccia, la scarsa trasparenza nelle graduatorie e la difficoltà di accesso per alcuni cittadini.
- **Coinvolgimento degli stakeholder**: attraverso la raccolta di feedback da operatori comunali e famiglie, sono state identificate le reali esigenze e i punti di frizione nell'utilizzo della piattaforma.
- **Progettazione del processo "To-Be"**: è stata elaborata una proposta di riprogettazione del flusso di lavoro, con soluzioni tecnologiche quali architetture a microservizi, interfacce più intuitive e automatizzazione di alcune fasi (ad esempio la gestione delle graduatorie).
- **Prospettive di implementazione**: le soluzioni sono state pensate per essere modulari e scalabili, così da poter essere adottate anche da altri Comuni o per altri servizi (es. mense scolastiche, trasporto pubblico locale, servizi anagrafici).

4. Risultati attesi e impatto sociale

I miglioramenti proposti producono effetti significativi su più livelli:

- **Efficienza**: riduzione dei tempi di gestione e semplificazione delle procedure interne.
- **Trasparenza**: accesso immediato e verificabile alle graduatorie e agli esiti delle domande.
- **Inclusione**: interfacce più accessibili, anche per utenti con minori competenze digitali, con un impatto positivo sull'equità sociale.
- **Partecipazione**: creazione di un canale digitale che facilita la comunicazione tra cittadini e amministrazione, rafforzando la dimensione di **democrazia partecipativa**. I benefici non si misurano solo in minuti risparmiati o procedure semplificate: ogni accesso più facile, ogni informazione più trasparente rappresenta un passo verso una città più giusta, in cui la tecnologia diventa strumento di inclusione e fiducia. Il modello può diventare un **benchmark replicabile** per altre amministrazioni locali.

5. Conclusioni e valore per il premio

La tesi dimostra come l'innovazione tecnologica, se integrata in una visione di lungo periodo, possa generare benefici concreti per la collettività. Nel caso del Comune di Bari, il miglioramento del processo di iscrizione ai nidi non rappresenta solo un intervento amministrativo, ma un **cambiamento culturale** che rafforza il rapporto tra istituzioni e cittadini.

Il caso di Bari racconta come anche un processo amministrativo, se ripensato con coraggio e metodo, possa diventare simbolo di una Pubblica Amministrazione più umana, partecipata e trasparente. È la dimostrazione che l'innovazione, se guidata dai bisogni reali delle persone, può trasformarsi in valore pubblico condiviso.