



Els reptes de la transformació digital en el Sector Públic

Anna Fuster

Directora de Sector Públic

Barcelona, 27 Abril de 2017

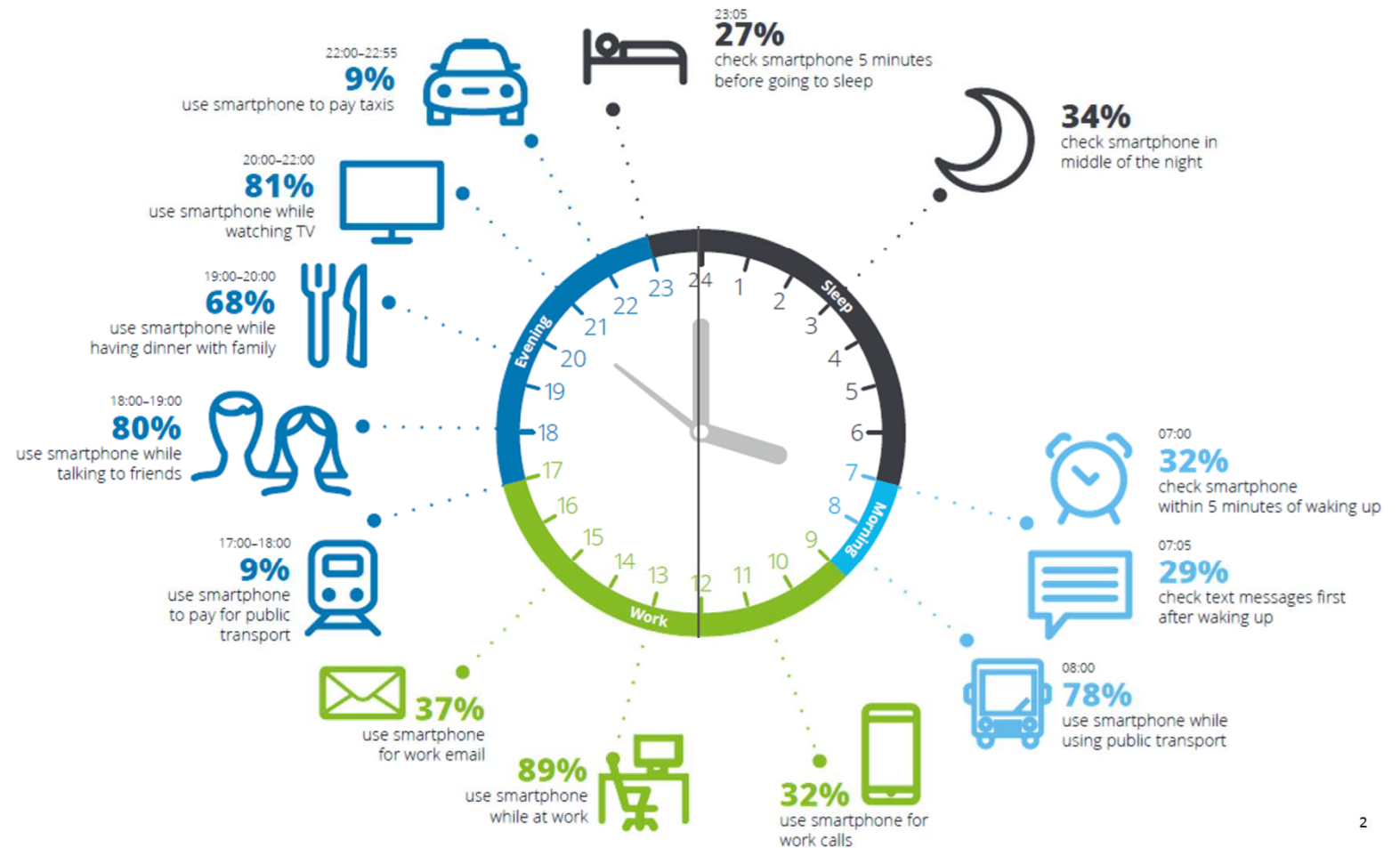
El nostre dia a dia gira al voltant dels dispositius Smartphones i ens converteix en ciutadans cada cop més connectats i exigents

Global share of web traffic

- 39%** mobile phones
- 56%** laptops and desktops
- 5%** tablets

Smartphones a Espanya

- 71%** disposa de smartphone
- 1º** a Europa
- 5º** a nivell mundial



El Sector Privat fa temps que va iniciar el seu procés de transformació digital per adaptar-se a les nostres expectatives creixents

"Digital is the new normal"

MEDIA

NETFLIX is the new TV, on l'usuari escull què vol veure, des de qualsevol dispositiu i en qualsevol lloc



E-COMMERCE

AMAZON preveu utilitzar els **drons** per realitzar les entregues dels **productes** **comprats** **online** pels usuaris

AUTOMOCIÓ

TESLA via el servei de **Smart Preconditioning**, ajusta la temperatura del cotxe abans d'entrar en base als teus patrons d'ús.

TRANSPORT

Des de l'aplicació d'**UBER** es possible **sol·licitar** un **Servei de conductor**, **pagar-lo** al finalitzar i repartir el **pagament entre** tots els **passatgers**

BANCA

El **BBVA** permet **obrir una compte bancaria** amb un **selfie**

L'Administració Pública ha iniciat el procés de transformació, on hi trobem alguns casos més exitosos que d'altres



EPIC FAIL
En el seu primer dia de funcionament, healthcare.gov va tenir **4,7 milions** de visitants.

Només **6 persones** van aconseguir registrar-se satisfactòriament.



EEUU: Arrel de l'experiència del Healthcare.gov, Obama va crear un equip específic per a impulsar la modernització de la relació amb el ciutadà (United States Digital Service).



UK: El Regne Unit va crear una agència Government Digital Service per liderar la transformació digital en tots els departaments. Va encapçalar el rànking d'egovernment development Índex (2016).

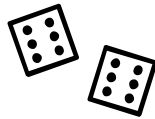


ESTONIA: El 100% de ciutadans d'Estonia disposen d'un número d'identificació pròpi que s'utilitza en tots els serveis de l'Administració i serveix de firma electrònica.



SINGAPORE: És un dels països amb més e-participació, entesa com l'eina de compromís i enfortiment de la col·laboració entre ciutadans i AAPP.

Però s'enfronta a una sèrie de barreres que provoquen un ralentiment del procés de transformació digital



**ABSÈNCIA DE
COMPETÈNCIA / USUARI
CAUTIU**



**RESTRICCIONS
PRESSUPOSTÀRIES**



**PRESSIÓ POLÍTICA I
INÈRCIA BUROCRÀTICA**



**ENTORN COMPLEX, ELEVAT
NOMBRE D'AGENTS**



SEGURETAT I PRIVACITAT

L'objectiu principal que s'ha d'abordar per a la transformació digital no és tecnològic

Quines són les expectatives del ciutadà?

Les expectatives del ciutadà avui són les mateixes que les seves expectatives com consumidors.



Que m'involucrin



Que em coneguin



Que m'escoltin



Que se m'empoderi



Que em sorprenguin

Quins són els objectius de l'Administració?

Proporcionar una experiència d'alta qualitat al ciutadà en la seva interacció amb l'Administració.



Proporcionar una **experiència positiva**



Reduir el cost de producció



Assegurar una **adaptació àgil i contínua**



Reduir el risc dels canvis



Fer-ho **accessible a tothom**

L'objectiu principal que s'ha d'abordar per a la transformació digital no és tecnològic

Quins són els objectius de l'Administració?

Proporcionar una experiència d'alta qualitat al ciutadà en la seva interacció amb l'Administració.



Proporcionar una **experiència positiva**



Reduir el cost de producció



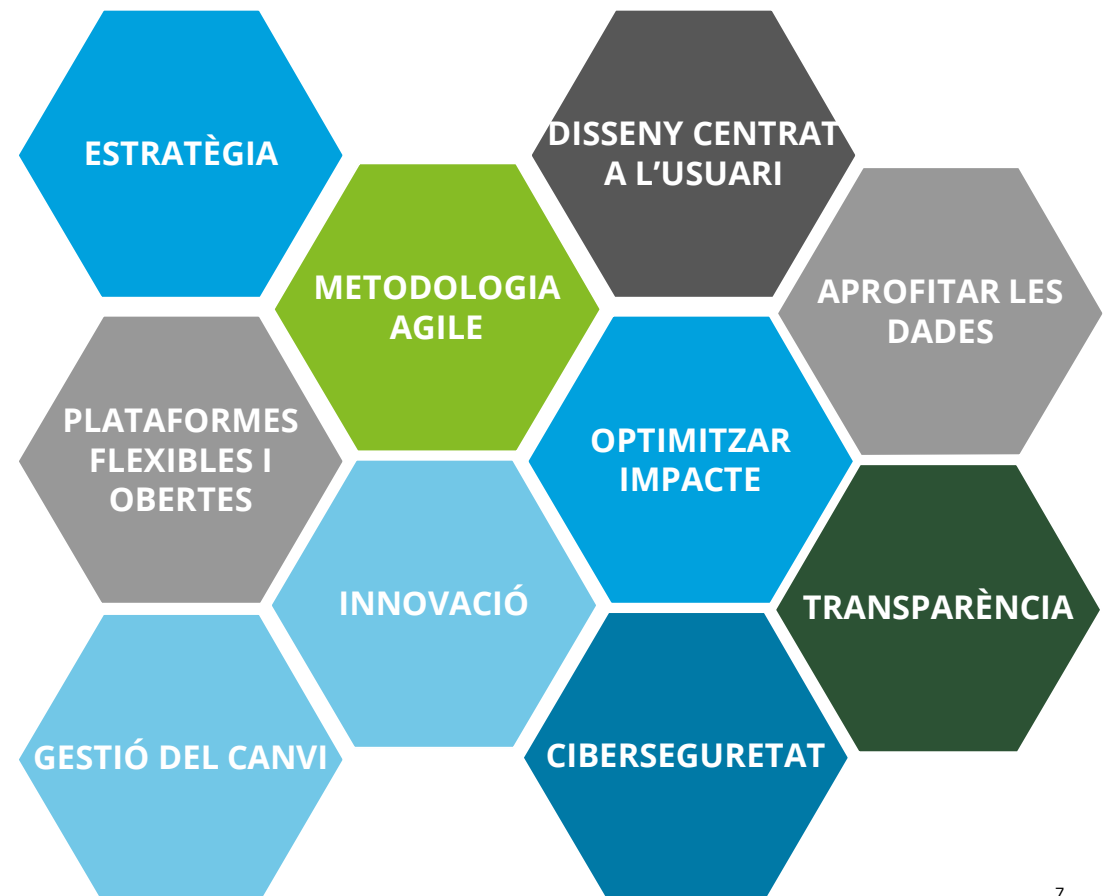
Assegurar una **adaptació àgil i contínua**



Reduir el risc dels canvis



Fer-ho **accessible a tothom**



Per on comencem?



Què és desitjable des de la perspectiva ciutadana?

UNIFICAT

CONSISTENT

FÀCIL, SENSE
COSTURES

PERSONALITZAT



Què és viable des de la perspectiva del treballador públic?



Com millorem l'experiència del treballador públic?



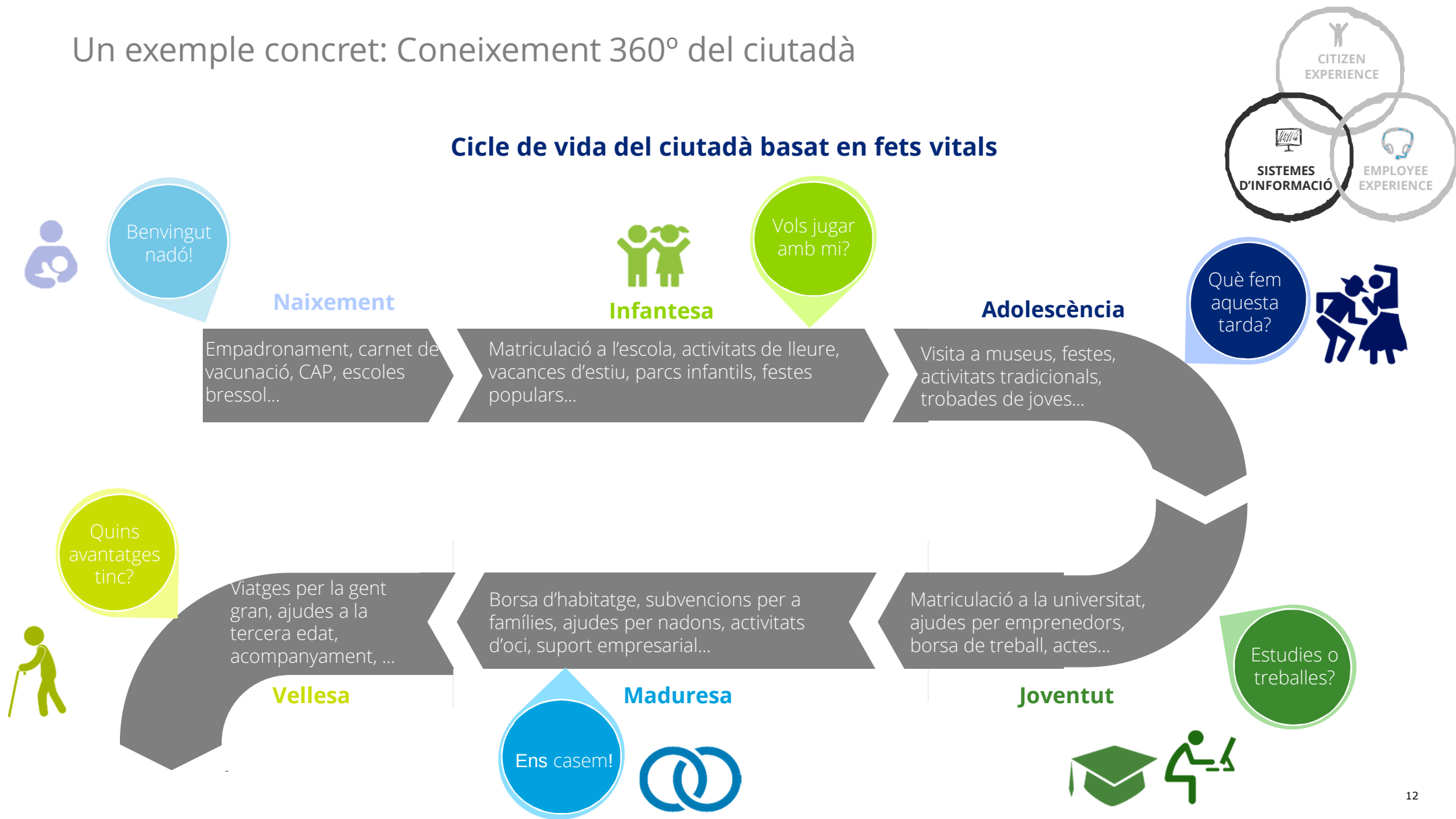
Com evoluciona la transformació digital?



Grau de maduresa	Transformació Tecnològica	Transformació de Negoci	Transformació Digital
Estratègia Digital 	L'àrea TIC és autònoma	L'àrea TIC ha de coordinar-se amb altres àrees	L'àrea TIC ha de coordinar-se amb altres àrees, administracions, proveïdors,...
Organització i Governança 	- Oficina de projectes Interna - Indicadors d'eficiència	- Of. de projectes integrada amb negoci - Perfils amb experiència digital - Indicadors centrats al ciutadà	- Chief Digital Officer - Of. de projecte amb altres àrees, admin., proveïdors,... - Indicadors de transformació
Operacions TIC 	- Arquitectura Legacy - Open Source	- Reingenieria de serveis - User Experience Digital - Integració Multicanal - Agile y SCRUM	- Coneixement 360° del ciutadà - Analítica avançada - Ciberseguretat
Infraestructura TIC 	- Consolidació i Virtualització - Wifi - Banda Ampla	- Cloud mixta - IaaS-PaaS	- Cloud Pública - SaaS-PaaS - IoT
Proveïdors i partners 	- Pocs Proveïdors - Competició ANS - Poca Innovació	- Compra Innovadora - Innovació incluída per contracte	- Partners - Ecosistema de proveïdors - Start Up's

Un exemple concret: Coneixement 360° del ciutadà

Cicle de vida del ciutadà basat en fets vitals



En conclusió, la transformació digital...



Deloitte.



Gràcies per la seva atenció

Anna Fuster
Directora de Sector Públic
afuster@deloitte.es