

# La digitalizzazione è entrata anche nella componente di milizia

Autor(en): **Roth, Marc / Dietiker, Carlo**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Rivista Militare Svizzera di lingua italiana : RMSI**

Band (Jahr): **94 (2022)**

Heft 1

PDF erstellt am: **21.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-1029661>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

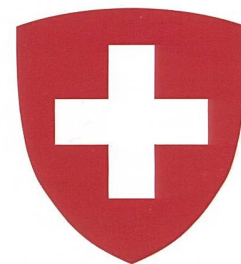
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

# La digitalizzazione è entrata anche nella componente di milizia



Esercito svizzero

Marc Roth e Carlo Dietiker

**N**on importa se per un differimento del servizio, una modifica nel libretto di servizio o l'ordinazione di una tenuta A: in futuro tutti i militari potranno eseguire queste e molte altre operazioni in maniera digitale – e ciò ancora attraverso un unico canale.

Nella sua Visione 2030, l'Aggruppamento Difesa si è posto l'obiettivo di diventare "agile e digitale" e di sviluppare l'innovazione digitale in parte della cultura dell'esercito. In tale contesto si dovrà rendere possibile la completa interazione degli ex militari e di quelli futuri e attuali come pure dell'esercito, attraverso un unico canale digitale.

A tale scopo, all'inizio di novembre, il Comando dell'Esercito, con il CE quale committente, ha dato via al programma "Digitalizzazione della milizia", che si trova ancora in fase di sviluppo. Pertanto, a poco a poco, vengono integrati in un canale digitale tutti i prodotti digitali nuovi e già esistenti.

## Portale per i cittadini

Lo spunto per questi lavori è dato dalla convinzione che la digitalizzazione è utile a tutti i cittadini. L'obiettivo è quello di creare un'esperienza digitale intuitiva per l'intero ciclo di vita militare, dal reclutamento, attraverso il periodo di servizio nella milizia, fino al proscioglimento dall'obbligo di prestare servizio militare, che offra un'interazione semplice con l'esercito e l'amministrazione militare. Possono utilizzare questo portale centralizzato sia i cittadini, sia i militari e i

collaboratori dell'Aggruppamento D, che possono così informarsi e porre domande. I militari di milizia possono regolare questioni personali (per esempio il libretto di servizio elettronico), scaricare certificati, collaborare con i camerati su una piattaforma comune e, addirittura, in una funzione di quadro pianificare corsi di ripetizione e allenamenti.

## Sviluppo focalizzato sui clienti

Per determinare in maniera ottimale le necessità dei gruppi di interlocutori, i responsabili si sono prima di tutto occupati del "ciclo di vita" militare e delle esigenze della componente di milizia. Nell'ambito di diversi workshop con vari gruppi di interlocutori, come teenager soggetti all'obbligo di leva, militari di milizia che stanno assolvendo un'istruzione, come pure quadri che stanno svolgendo un'istruzione o corsi di ripetizione, è stato registrato un cosiddetto *customer journey*, nel quale sono stati evidenziati i punti dolenti di ogni fase del "ciclo di vita" militare. Parallelamente sono stati elaborati provvedimenti per soddisfare le esigenze, che ora vengono ulteriormente sviluppati nello *User Experience Design* in prototipi per "microservizi" sotto forma di applicazioni. In tal modo si sviluppa a poco a poco un "portale per i clienti" che permette a tutti, attraverso un login centrale, l'accesso e questi "microservizi" a seconda delle esigenze. Questo portale semplifica notevolmente i processi negli ambiti dell'interazione, dell'amministrazione personale, dell'informazione e della collaborazione e viene sviluppato in modo sistematico secondo le esigenze dei singoli gruppi di interlocutori.

## Interazione semplificata

Nell'ambito dell'interazione, per i militari saranno semplificati o addirittura del tutto eliminati determinati processi amministrativi. Alcuni esempi sono le domande di differimento del servizio, le domande di congedo, come pure la sostituzione o il ritiro successivo di equipaggiamento personale. Sono già state applicate due soluzioni come MVP (*minimal viable product*, prodotto minimo funzionante):

- L'applicazione "Domanda di congedo" permette ai militari di inviare tramite smartphone le loro domande di congedo, compresi gli allegati e le conferme, direttamente al loro comandante, il quale può amministrare elettronicamente le domande e rispondere direttamente.
- Dall'inizio del 2021, nell'ambito dell'equipaggiamento personale, viene applicato un MVP di un workshop per la Base Logistica dell'Esercito (BLEs). 900 quadri della brigata meccanizzata 1 possono effettuare online la sostituzione e il ritiro successivo del loro equipaggiamento personale e ricevono tutto comodamente per posta. Questa soluzione ha ottenuto feedback molto positivi.

Attualmente i dati personali come le generalità, l'equipaggiamento, i libretti delle prestazioni ecc. sono registrati nel sistema PISA e nel libretto di servizio. Le mutazioni diventano sempre più difficili, per cui esiste da tempo il desiderio di un libretto di servizio elettronico. Le basi mancanti a tale scopo vengono elaborate nel programma "Digitalizzazione della milizia" e allineate a progetti già in corso. Tutti i progetti

rilevanti vengono ora a poco a poco integrati, coordinati e sincronizzati.

### Collaborazione tra i quadri

Il programma ha anche lo scopo di costituire una piattaforma informativa che si rivolge a tutte le persone interessate. In ambito pubblico, tutti i cittadini possono informarsi in merito a temi militari – trattati in maniera comprensibile per i clienti, in chiave moderna e di facile utilizzo. In ambito protetto, le persone soggette all'obbligo di leva e i militari possono accedere con un *login* a informazioni personali come i dati e i contatti.

Infine, con i progetti di collaborazione, s'intende affrontare la mancanza di mezzi e possibilità di collaborazione (fuori del servizio) tra i quadri di milizia. Laddove oggi per la preparazione dei CR si ricorre ad archivi privati e a canali poco sicuri, il programma mette a disposizione dei quadri *Microsoft Office 365* insieme all'applicazione *Teams* e a disposizione dei militari l'applicazione *Threema*. In tal modo vengono resi disponibili percorsi unitari e sicuri per la comunicazione, come pure per lo scambio e l'archiviazione di dati.

I metodi applicati a tale riguardo si basano sui concetti di *Design Thinking*, *Lean Startup* e sviluppo agile. Rispetto ai progetti a cascata diffusi nel DDPS, grazie all'interconnessione dei team si elaboreranno soluzioni agili. I team lavorano in modo autorganizzato al di fuori dei confini organizzativi insieme all'industria, alle scuole universitarie e alla componente di milizia. Le soluzioni dovranno essere ulteriormente sviluppate in modo focalizzato sui clienti e costantemente ponderate con il gruppo di destinatari.

### Condotta estesa all'intera organizzazione

Affinché, da un lato, possano essere sviluppati "microservizi" in maniera individuale e conforme alle necessità e, dall'altro lato, non si verifichi un aumento incontrollato di progetti, per cui diversi progetti debbano occuparsi degli stessi problemi e delle stesse interfacce, tutte queste iniziative vengono messe sotto il tetto del programma.

Ciò significa che tutti i progetti vengono coordinati e guidati dal capoprogetto, anche per evitare doppioni.

A tale riguardo, basi comuni e principi sovraordinati assicurano che la focalizzazione sui clienti e, pertanto, la facilità d'uso, come pure i criteri rilevanti per la sicurezza dei dati e la cibersicurezza, siano sempre garantiti. Inoltre l'architettura del portale potrà essere allineata per tutti i progetti all'architettura rilevante e alle interfacce con i sistemi d'origine militari.

Affinché questa nuova e agile organizzazione di sviluppo possa avere successo, sia i quadri che i collaboratori dell'Aggruppamento D sono istruiti e assistiti nei metodi d'innovazione digitale. Il programma viene sostenuto dall'Ufficio federale dell'informatica e della telecomunicazione (UFIT). A partire dai programmi Covid o DaziT, l'UFIT dispone di ottime competenze metodologiche e tecnologiche e istruisce i collaboratori al fine di ampliare le capacità dell'Aggruppamento D.

Di conseguenza appare evidente che con l'introduzione di nuove metodologie viene fornito un contributo anche alla *trasformazione culturale*. Spiegare il senso, istruire nelle metodologie e trasmettere le esperienze sono compiti svolti da agili team di sviluppo interdisciplinari nell'attività lavorativa quotidiana che favoriscono la percezione della rivoluzione digitale nell'esercito. Nuovi ruoli e capacità possono confluire a poco a poco nell'organizzazione e rafforzarla a partire dall'interno. Inoltre possono favorire la trasformazione culturale, non da ultimo grazie allo sfruttamento del potenziale derivante alla collaborazione tra la componente di milizia, le scuole universitarie e l'industria digitale.

### Il concetto esiste

In tal modo sono state poste le basi. Grazie ai sistemi digitali, ai soldati e ai quadri i processi amministrativi saranno semplificati in modo tale che costoro potranno concentrarsi appieno sulla loro istruzione, sul loro allenamento e sul loro compito.

Attualmente stiamo lavorando alle basi concettuali e all'inizio del 2022

cominceremo sul piano operativo con il programma e lo sviluppo di offerte digitali. La nostra visione è in fase di attuazione e il sostegno da parte del Capo dell'Esercito e dell'intero Comando dell'Esercito affinché il programma abbia successo è tangibile. Nell'Esercito svizzero presterà servizio una nuova generazione di soldati. Un tassello di questo mosaico consiste nel programma di digitalizzazione della milizia. ♦



**Marc Roth,**  
Senior Advisor und Facilitator  
Colonello SMG, G2 SM BLEs  
Projekt Langfristige Entwicklung  
Verteidigung und Arme (LE V/A)  
Papiermühlestrasse 13e - 3003 Bern  
marc.roth@vtg.admin.ch



**Carlo Dietiker,**  
Programmleiter Digitalisierung der Miliz  
Projekt LE V/A  
Papiermühlestrasse 13e - 3003 Bern  
carlo.dietiker@vtg.admin.ch