



Il cittadino digitale

Secondo il ministro dell'Innovazione e della Funzione pubblica, Luigi Nicolais, sono da ammodernare i servizi della Pa italiana attraverso l'innovazione tecnologica.

E il Forum Pa mostra un'offerta completa per le necessità del settore pubblico

di Michela Di Carlo

È la tecnologia il fattore abilitante per garantire maggior qualità a cittadini e imprese, minori costi, sviluppo e competitività del Paese, ma la strada per «ripensare i processi e migliorare i servizi» nella Pa è ancora lunga. Il quadro che emerge dall'ultima edizione del Forum Pa, vetrina delle best practices in ambito pubblico, evidenzia ancora un forte ritardo nell'ottimizzazione dei tempi e nella semplificazione delle procedure. «Finora abbiamo lavorato sostituendo la carta e la penna con l'informaticizzazione – ha detto il **ministro dell'In-**

novazione e della Funzione pubblica, Luigi Nicolais, inaugurando il convegno –, ora bisogna reinventare il governo della Pa: mettere in comune tutte le banche dati centrali e locali per una completa condivisione dei dati», perché il «cittadino possa accedere a tutte le informazioni che chiede nel momento in cui le chiede». Urge dunque un nuovo paradigma organizzativo fatto soprattutto di dialogo tra pubblico e privato per uno scambio di competenze e risorse. «Sicuramente il Cnipa e il ministro Nicolais hanno individuato come prioritaria l'esigen-

za di ammodernare i servizi della Pa italiana attraverso l'innovazione tecnologica – osserva **Fabrizio Toninelli, vice presidente Zucchetti e responsabile della divisione Pa** (www.zucchetti.it) –, ma siamo ancora al punto della definizione degli obiettivi e della pianificazione degli investimenti, più che alla verifica degli effettivi processi d'innovazione intrapresi dagli enti pubblici. È vero, comunque, che qualche passo significativo in tal senso è già stato fatto, come nel caso del progetto in fase di avanzata realizzazione per il Comune di Salerno che sta

portando avanti la divisione Pa Zucchetti. Con la suite Urbi Zucchetti, infatti, è stato creato un sistema per la gestione integrata di tutte le attività tipiche del Comune che, attraverso un portale multicanale, è in grado di creare un connettivo reale tra la cittadinanza e la Pubblica amministrazione».

Integrazione e semplificazione dei processi sono avvertite come priorità anche da **SAS** (www.sas.com/offices/europe/italy/). «Ancora oggi, nei ministeri ed enti, i dati continuano a essere stipati in silos informativi isolati, che non comunicano tra loro. Ognuno di essi rappresenta una ricchezza informativa ineguagliabile, che va massimizzata attraverso un concreto processo di integrazione – ha dichiarato **Fabrizio Padua, industry manager di SAS per la Pa** –, solo così è possibile dare valore ai dati e trasformarli in un asset informativo strategico a supporto di una Pubblica amministrazione efficiente. Integrare significa semplificare. E semplificare le procedure significa informatizzare i processi interni della Pa». A tal proposito, SAS propone diverse soluzioni. Tra queste: il controllo e il monitoraggio, attraverso tecniche di Balanced Scorecard, delle linee e degli obiettivi strategici, l'analisi dei consumi e della spesa per migliorare l'efficienza dell'apparato burocratico, grazie all'ausilio di metodologie di Activity-Based Costing. E ancora, progetti di controllo di gestione e di budget basati su analisi previsionali preventive e soluzioni di It Governance per supportare l'ottimizzazione dei sistemi informatici e delle reti. Per **SAP** (www.sap.it), l'innovazione è invece legata indissolubilmente anche alle disponibilità di risorse. «Nella Pa assistiamo ancora a un certo grado di compartimentazione tra i diversi processi – spiega **Alessandro Giaume, Large enterprise director di SAP** –, la possibilità di disporre di piattaforme comuni, come la soluzione SAP-Erp, pensata appositamente per le Pubbliche amministrazioni centrali, alle quali diversi enti possono attingere per lo svolgimento di pratiche tipicamente standard, consentirebbe di liberare risorse e investire in progetti innovativi».

Tra luci e ombre del sistema pubblico, c'è poi chi intravede nella Pa un «promettente rinnovamento». La spinta viene «da una maggiore conoscenza delle tecnologie da parte dei tecnici dalle necessità di dare risposte concrete, in tempi rapidi, ai clienti, i cittadini stessi, sempre più consapevoli ed esigenti verso chi li amministra – spiega **Francesco Magri, responsabile della divisione Pubblica amministrazione di Dell** (www.dell.it) –. Lo sviluppo di servizi per il cittadino è la frontiera con cui si deve confrontare la Pubblica amministrazione a ogni livello. Dal canto nostro, ci impegniamo a offrire assieme a **EMC** (www.emc.it) le migliori soluzioni di infrastruttura e di storage per Pal e Pac».

Per **HP Italia** (www.hp.com/it), la Pa può contare oggi sulla spinta propulsiva di nuove chances come «il sistema pubblico di connet-



ta d'identità elettronica, elemento abilitante per nuovi servizi nella Pa, in quanto può fornire al cittadino la possibilità di interagire con le varie Pubbliche amministrazioni locali in modo del tutto nuovo, grazie a un microchip. La nuova sfida parte proprio da qui: creare dei nuovi modelli di business e d'interazione col cittadino pensando a un sistema di fruizione interoperabile e più vario possibile attraverso cellulare, palmare, Pc, DgTv». La necessità di riportare il cittadino al centro del sistema pubblico è dunque avvertita da più parti. «L'innovazione e il vero progresso possono nascere solo dalla collaborazione di tutti gli attori in gioco, cittadini compresi – spiega **Gianfranco Previtera, vice president public sector di IBM Italia** (www.ibm.it) –. L'evoluzione della Pa deve tradursi necessariamente in vantaggi per le organizzazioni e per i cittadini. Gli scenari che le nuove tecnologie stanno

«Finora abbiamo lavorato sostituendo la carta e la penna con l'informatizzazione, ora bisogna reinventare il governo della Pa: mettere in comune tutte le banche dati centrali e locali per una completa condivisione dei dati perché il cittadino possa accedere a tutte le informazioni che chiede nel momento in cui le chiede»

Luigi Nicolais

ministro dell'Innovazione e della Funzione pubblica

tività, l'interoperabilità e cooperazione dei sistemi applicativi». Per **Pierluigi Leone, direttore Pa e difesa di HP**, «l'innovazione è frutto anche della volontà delle aziende di inserirsi dentro ai sistemi interni della Pa per trasferirne le capacità. E' fondamentale comprendere le differenti esigenze di tutti gli attori del settore pubblico e aiutarli a introdurre adeguatamente la tecnologia. Bisogna favorire l'automatizzazione dei processi interni ed esterni e la centralizzazione dei servizi di autenticazione. A mio avviso, un progetto su cui puntare – prosegue Leone – è quello della car-

aprendo, come il Web 2.0, creeranno nuove forme di collaborazione e renderanno ancora più incisivo il ruolo dell'individuo come parte attiva del processo di sviluppo». IBM Italia, in particolare, è sempre più sensibile al tema dell'accessibilità per i disabili. In occasione del Forum Pa ha presentato Mobile Wireless Accessibility (Mwa) soluzione pensata per non vedenti e ipovedenti messa a punto in collaborazione con **Fondazione Asphi** (www.asphi.it), **Nokia Italia** (www.nokia.it) e **Cisco Systems** (www.cisco.com/web/IT/). Attraverso il canale vocale, e un programma di screen

reading, la soluzione permette ai disabili visivi di effettuare azioni di comunicazione e messaggistica e di utilizzare applicazioni aziendali. Tra le altre novità, anche lavagne interattive che consentono agli studenti disabili di partecipare attivamente alle lezioni. «La Smart Board, presentata da Intervideo – spiega **Sandra Di Blasi, business development manager public sector di IBM** – è pensata in particolare per gli ipovedenti, i ragazzi con problemi uditivi o affetti da deficit agli arti superiori che possono così partecipare alla vita in classe, grazie a tre diverse modalità di apprendimento sensoriale: visivo, uditivo e cinestetico».

Sistemi Informativi (www.sistinf.it), società del gruppo IBM, punta invece a consolidare le proprie competenze specie in ambito Crm: «E' sempre più avvertita la necessità di

ne cittadino-amministrazione su molteplici canali mantenendone una visione univoca». La soluzione Crm pensata per l'ASL11 di Empoli, rappresenta in questo senso un caso esemplare, in quanto è in grado di gestire le richieste di assistenza degli utenti in modalità integrata con i sistemi di gestione delle prenotazioni. Si va dalla semplice richiesta d'informazioni, alla prenotazione di prestazioni sanitarie, fino alla richiesta di modulistica specifica senza trascurare il modulo di gestione delle campagne di prevenzione.

Anche per Microsoft, il cambiamento passa soprattutto attraverso il contributo delle persone a nuove modalità di gestione del lavoro. Secondo **Alessandro Adamo, marketing manager settore pubblico di Microsoft** (www.microsoft.it), il processo di rinnova-

CrM che gestisce le interazioni con i cittadini e la gestione delle pratiche, e infine un hub d'integrazione che garantisce l'accesso ai sistemi di back-end. Per **Massimo Canducci, responsabile accessibilità, direzione ricerca e innovazione di Engineering** (www.eng.it), è necessario invece dare largo spazio al web 2.0: «Le nuove tecnologie consentono di produrre vere applicazioni gestionali ma sono oggi fortemente limitate dalla normativa tecnica italiana. In realtà non sono in contrasto con l'accessibilità reale in quanto esistono modalità per utilizzarle e produrre comunque interfacce accessibili. Ne sono un esempio le indicazioni del W3C: wcag 2.0 e il progetto "Aria". E' quindi necessario rinnovare la normativa per consentire alla Pa di restare al passo con i tempi, senza



Fabrizio Toninelli
vice presidente Zucchetti
e responsabile
della divisione Pa



Fabrizio Padua
industry manager
di SAS per la Pa



Alessandro Giaume
Large enterprise
director di SAP



Pierluigi Leone
direttore Pa e difesa
di HP



Gianfranco Previtera
vice president
public sector di IBM
Italia

un continuo colloquio diretto tra cittadino e Pa – spiega **Maurizio Piatti direttore Pubblica amministrazione di Sistemi Informativi** –, ma per far questo è importante monitorare il servizio erogato e rispondere alle domande del pubblico tempestivamente, controllando i singoli processi. Non a caso, abbiamo ribattezzato l'acronimo Crm con Citizen relationship management in quanto crediamo nella centralità e importanza dell'utente finale e della comunicazione interna ed esterna alla Pa. Il Crm applicato al mercato della Pal permette in particolar modo di modulare l'offerta dei servizi sulle esigenze del singolo utente e la gestione dell'interazio-

mento all'interno della Pa sta avvenendo ma a piccoli passi: «Speriamo soprattutto in investimenti pubblici perché senza di essi non è possibile portare avanti l'innovazione tanto auspicata. E' importante migliorare i sistemi di back office e agevolare il lavoro del dipendente pubblico, semplificando la comunicazione interna e offrendo servizi di alta qualità in modo più tempestivo». In questo senso la piattaforma Digital Town Hall Accelerator, presentata al Forum Pa, può rappresentare un perfetto esempio di Sportello Unico: un portale che fornisce un accesso unificato alle informazioni, un accesso multi-canale tra cittadini e dipendenti pubblici, una soluzione di

però rinunciare all'accessibilità. Sul fronte del canale Internet è invece opportuno dare una spinta all'innovazione investendo su strumenti open source per la produzione di portali per la Pa. In questo campo Engineering è attiva e coordina la comunità di sviluppo del Cms open source fruibile.php».

Il processo di modernizzazione in atto è avvertito anche da **Roberto Salucci, solutions consultant di Hitachi Data Systems** (www.hds.com), «ma c'è ancora tanta strada da percorrere. Nascono soluzioni propedeutiche alla creazione di un ambiente digitale. La Pa digitale non è un'utopia – aggiunge Salucci –, ma necessita di una serie di infra-

strutture di base per partire. Hitachi ha dato vita allo sviluppo di soluzioni di storage studiate proprio per semplificare e ottimizzare le infrastrutture, i processi e le risorse al fine di aumentare la disponibilità dei dati e minimizzare i rischi in caso di fermo rete. Hitachi Universal Storage Platform offre livelli di storage consolidation impensabili in passato grazie alla virtualizzazione dello storage eterogeneo, interno ed esterno, in un pool unificato gestibile da una singola console».

Al Forum Pa sono state affrontate, inoltre, tematiche relative alla sicurezza, «mancano però seri investimenti nel settore – ha detto **Alfredo Fiume, dell'area business development & bid office management di Visiant Security** (www.visiantsecurity.it) – perché spesso la Pa tende ancora a da-

tente motore di workflow clinico integrato – spiega **Lucia Terzoli del marketing operativo Health Services** – è possibile accedere a tutte le informazioni relative al paziente e coordinare tutte le attività associate alla cura coinvolgendo più risorse, in una o più unità operative. La soluzione consente, in pratica, di tracciare ogni attività, monitorare i processi e, grazie all'uso di un meccanismo di warning, di conoscere ciò che manca per portare a termine il lavoro».

Al Forum Pa hanno brillato, infine, soluzioni di società più piccole che, forti del proprio know-how, sono riuscite a guadagnare piena credibilità nel settore pubblico. **Eustema** (www.eustema.it), per esempio, è una società specializzata nella fornitura di applicativi «chiavi in mano» che offre soluzioni di sy-

aperte al mondo Ip, soluzioni di convergenza tra il mondo dell'It e quello delle Tlc, applicativi rivolti all'interazione con il pubblico e call & contact center per utenze di ogni dimensione. Tra gli altri, il sistema integrato Samip, la prima centrale di comunicazione «full Ip» progettata e costruita in Italia per organizzazioni piccole, medie e grandi. «Samip è basato su un'architettura modulare sia nelle dimensioni sia nelle funzionalità – spiega **Massimo Sannoner del canale vendite diretta e Pa di Seltatel** –, nella versione Ip, sulle stesse linee è possibile collegare sia terminali telefonici tradizionali che di nuova generazione, sia Pc con adeguato software per l'impiego in modalità softphone. E' previsto inoltre l'impiego di Pda e terminali mobili dual mode». Per Sannoner, l'innovazione



Maurizio Piatti
direttore Pa di Sistemi Informativi



Alessandro Adamo
marketing manager settore pubblico di Microsoft



Roberto Salucci
solutions consultant di Hitachi Data Systems



Alfredo Fiume
area business development & bid office management di Visiant Security



Massimo Canducci
responsabile accessibilità direzione ricerca e innovazione di Engineering

re priorità all'ordinaria amministrazione, ovvero a soluzioni di gestione delle infrastrutture informatiche». In tale occasione, Visiant ha presentato una soluzione del vendor McAfee, Data Loss Prevention, «che protegge la gestione dati internamente alla struttura evitando che questi vengano dispersi, bloccando se necessario tutti i tentativi di rimuovere dati non autorizzati».

Altro tema caldo di quest'anno, l'innovazione nel sistema sanitario pubblico. In quest'ambito, **Siemens Medical** (www.siemens.it/medical) ha proposto la soluzione Soarian dedicata alla gestione dei processi clinici. «Attraverso la gestione di un po-

stem integration legate al re-engineering dei processi aziendali. Kendo, Web site shaker system software, capace di rendere accessibili i siti Web in 24 ore, e Job@Web, un sistema per la gestione delle risorse umane, selezione, valutazione e archiviazione delle competenze, sono alcune delle soluzioni presentate al Forum Pa. **Seltatel** (www.seltatel.it), specializzata nei sistemi Ip di comunicazione aziendale e nelle tecnologie per le reti d'accesso, è stata invece scelta da Consip come fornitore ufficiale di sistemi di telefonia dell'amministrazione centrale e locale. In occasione della manifestazione ha presentato diverse soluzioni: centrali telefoniche (Pbx)

nella Pa passa anche attraverso l'adozione di reti completamente Ip: «Il valore aggiunto sarà fornito da database con software applicativi e interattivi a cui l'utente finale potrà accedere con codice personale, oppure dall'assistenza da casa con Pc multimediali». In un'ottica di «spendig review», restano solo da individuare quei progetti più meritevoli e fattibili per il rilancio del sistema pubblico. Per il **Premier Romano Prodi**, presente al Forum Pa, «un ruolo strategico l'avranno proprio quegli strumenti come la Business Intelligence e i performance management tools che possano dare risposte chiare ed efficaci al tema della misurabilità». **DM**