

Informatica Maggioli *news*

Bimestrale di Soluzioni Informatiche per la P.A.

editoriale 2

i2010, il futuro dell'Europa digitale è in chiaroscuro

intervista 3

- Fiano Romano, la "differenza" informatica
- I Servizi Finanziari del Comune di L'Aquila

storie d'azienda 7

La "nostra" Informatica:
tutti i perché di una missione quotidiana

focus 9

Ulisse, l'e-government a portata di click

scenari 10

Venti anni di innovazione nel software per la P.A.L.:
le soluzioni applicative



i2010, il futuro dell'Europa digitale è in chiaroscuro

Il rapporto di metà mandato dell'iniziativa i2010, il programma di azioni di sviluppo del futuro digitale dell'Europa, fotografa al meglio lo stato tra luci e ombre dell'Europa a 27 paesi. In generale il quadro che emerge è in chiaroscuro con un'area di **Paesi più avanzati** che comprendono la **Scandinavia, il Benelux, l'Austria, la Germania, il Regno Unito** e Paesi poco sviluppati quali Bulgaria, Cipro, Grecia, Polonia e Romania e **il resto dei Paesi** – tra cui quelli che si affacciano sul Mediterraneo come **Italia, Francia e Spagna** - più o meno **nella media europea**.

Addentrando tra i principali dati su "Inclusione" e servizi pubblici, balza agli occhi, in primis, il fatto che il **2007 è stato il primo anno in cui più della metà della popolazione europea ha usato regolarmente Internet** (almeno 1 volta a settimana), l'8 per cento in più del 2006.

Irlanda, Francia e Lettonia le più in ascesa, l'Italia è nel gruppo di Paesi – con Bulgaria, Portogallo e Romania – cresciuti di meno mentre il top è l'Islanda con l'85 % di utenti regolari di Internet. Gli utenti Internet per eccellenza sono gli studenti, le persone con istruzione superiore e la fascia di persone comprese tra i 16 e i 24 anni. Nonostante i dati in crescita, il rapporto evidenzia che **il 40% degli europei non ha mai usato Internet** e che i gruppi sociali più interessati dal cosiddetto divario digitale sono coloro che hanno età compresa tra i 65 e i 74 anni, i pensionati e i disoccupati e coloro con bassa istruzione.

Se mail e search sono i servizi più usati, sono comunque **cresciuti** tra il 2005 e il 2007 sia la **ricerca di informazioni sanitarie**, sia l'**e-banking** sia – seppur in misura minore – l'**esecuzione o il downloading di musica e giochi e gli acquisti on line**. **Lo sviluppo dell'e-government** – in particolare modo per i servizi on line alle imprese – registra **ottime performances**. I 20 servizi on line base – 12 per i cittadini e 8 per le imprese il cui elenco completo è disponibile all'indirizzo http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010 - sono completamente disponibili per il 58% registrando la più alta crescita dal 2001.

Sono 5 i Paesi nei quali la disponibilità di servizi è superiore al 90%: Austria, la regina incontrastata con il suo 100% e a seguire Malta, Slovenia, Portogallo e Regno Unito. **I servizi per le imprese hanno elevate percentuali, mentre la situazione è diversa per quanto riguarda i servizi ai cittadini. La differenza tra il Paese top – l'Austria – e quello peggiore è di oltre il 90%.**



Nel 2007 il 30% degli utenti Internet hanno utilizzato una modalità interattiva nel rapporto con la P.A. che pur crescendo del 6% rispetto al 2006 è ben poca cosa rispetto al 66% delle imprese che hanno interagito con il sistema pubblico. **Cartellino rosso invece per quanto riguarda l'accessibilità** registrando un misero 5% di siti web di servizi pubblici che rispetta le raccomandazioni internazionali in tema. Di contro, **la spesa per la sanità** – conosciuta come e-health - **sta crescendo più rapidamente del Pil europeo** e si prevede che nel 2020 assorba il 16% dell'intero Pil dei Paesi Ocse.

In questo numero ci addentreremo nelle particolarità del **sistema di contabilità finanziaria** assieme a Gianfranco Ammiraglia del Comune di Fiano Romano e a Quirino Cervellini del Comune di L'Aquila. Inoltre inaugureremo una nuova rubrica "Storie d'azienda" che ha l'obiettivo, in alcuni numeri del magazine, di raccontare esperienze concrete di rapporto tra un'azienda e i propri clienti. Conosceremo **ULISSE, il portale dei servizi di e-government** rivolto ai cittadini e alle imprese. Infine, concluderemo la nostra inchiesta sui software per la P.A. con una approfondita analisi sui mercati di settore.

Fiano Romano, la “differenza” informatica

Il Comune di Fiano Romano (Roma) si stende sulle prime colline intorno alla capitale dove la vista può riposarsi sulla verde campagna e la tortuosità del Tevere e, per questo motivo, è meta turistica estiva di diversi politici italiani.

Molte cose sono cambiate negli ultimi anni: il progressivo spostamento da Roma verso i comuni dell'immediata periferia, di migliaia di persone, l'immigrazione degli stranieri, le sempre maggiori richieste burocratiche agli enti locali da parte dei Ministeri, hanno determinato, in questi Comuni medio piccoli, la necessità di attrezzarsi adeguatamente al fine di poter aumentare una già elevata efficienza operativa.

Abbiamo rivolto, pertanto, alcune domande al Responsabile Amministrativo del Comune di Fiano Romano, Gianfranco Ammiraglia, affinché ci descriva le necessità che l'ente si è trovato ad affrontare nel corso degli anni.

Quali sono le necessità operative di un comune medio piccolo come Fiano Romano?

Negli ultimi anni, con l'aumento della popolazione (siamo passati dai 6.294 abitanti del 1991 agli attuali 11.645 di dicembre 2007: praticamente un raddoppio) e la continua richiesta di documentazione, statistiche, dati informativi, da parte degli Enti Centrali, le attività operative di un comune con le nostre dimensioni si sono decuplicate.

Si pensi alla registrazione di migliaia di nuove residenze; al rilascio delle relative nuove Carte d'Identità (oltre a quelle dei “vecchi” residenti); all'aumento vertiginoso della documentazione per le nuove costruzioni, necessarie ad accogliere i nuovi abitanti; il conseguente ampliamento del Bilancio comunale con tutto ciò che ne consegue in tema di Mandati, Reversali e movimenti contabili; infine (ma non per importanza) l'indispensabile aumento della documentazione prodotta dalla Segreteria, in conseguenza di quanto appena descritto, oltre alle richieste prodotte dalle normative emanate negli ultimi anni.



Torre del Castello di Fiano Romano

Se a questo aggiungiamo il fatto che i vari governi succedutisi nell'ultimo decennio hanno bloccato le assunzioni negli enti locali, diviene immediatamente chiaro come le necessità operative abbiano avuto bisogno di risposte veloci, precise, adeguate alle continue richieste. Ecco, quindi, che l'informatizzazione ha fatto la differenza.

Che tipo di soluzione applicativa cercavate? E perché avete scelto SICI di STUDIO K?

Il Comune di Fiano Romano è stato uno dei primi enti medio piccoli ad informatizzarsi, e l'ha fatto acquisendo la procedura di Contabilità Finanziaria di Studio K, studiata per i comuni della nostra dimensione. Considerato il fatto che, la procedura era ritagliata per i nostri bisogni, l'assistenza telefonica era immediata e competente e il personale sempre disponibile alle nostre richieste, il percorrere insieme la strada al completamento dell'automazione dell'ente e dell'evoluzione tecnologica verso il progetto SICI, è stata una decisione molto semplice da effettuare. Inoltre, siamo stati fra i primi a pubblicare sul nostro sito Internet, i dati relativi alle Delibere, al Bilancio e, attraverso codice utente e password, ogni cittadino di Fiano Romano può controllare i suoi dati Tributari (ICI, TRSU.) e stamparsi in piena autonomia diversi Certificati anagrafici. Questo, grazie al cammino intrapreso insieme a Studio K.

Ma è così semplice gestire l'installazione o l'aggiornamento di una procedura Studio K? E le procedure semplificate di SICI quali vantaggi comportano?

In effetti, le posso confermare che qualsiasi operatore del comune è in grado di installare o aggiornare la procedura che utilizza. L'operazione, completamente automatica, occupa 3 minuti. Non solo: durante l'operazione, il software di installazione si preoccupa di effettuare automaticamente il salvataggio degli archivi, in modo da salvaguardare i dati da eventuali problemi successivi. Questo, a mio parere, è sinonimo di attenzione verso il cliente e di conoscenza dell'operatività quotidiana all'interno degli enti locali. Premesso che il termine "semplificato" non significa semplicistico, i vantaggi sono molto evidenti: procedure molto intuitive, semplici nel loro utilizzo, complete di tutte le funzionalità necessarie al nostro lavoro quotidiano e, soprattutto, che non necessitano di interventi fisici del personale sistemistico di Studio K. Per il comune di Fiano Romano, questo significa un elevato risparmio in termini di tempo e di risorse finanziarie. Per gli Amministratori, costi certi e senza sorprese e, per gli operatori comunali, la certezza di poter risolvere i propri problemi in tempo reale e senza avere personale estraneo al comune, in ufficio.

Un piccolo comune ha bisogno di gestire diverse aree operative spesso con lo stesso operatore. In questo senso, la soluzione si è rivelata indicata?

Debbo riconoscere che avere sul monitor, delle procedure informatiche con la stessa grafica nelle maschere, gli stessi tasti funzione, la stessa filosofia di gestione, la medesima funzionalità di aggiornamento, ha contribuito non poco a rendere *l'operatore sicuro di ciò che si appresta a compiere*, anche se l'area operativa è diversa, e ad essere "interscambiabile" con altri colleghi. Nei comuni medio piccoli, quando si assenta l'unico funzionario dell'ufficio (spesso alcuni servizi sono gestiti da un unico dipendente), il servizio al cittadino ne viene a soffrire e quindi si è costretti a sopperire, spostando momentaneamente un altro collega a presidiare il servizio. In questo caso, la possibilità di avere a disposizione uno strumento del tutto simile al proprio, rende l'operatore tranquillo e sicuro di *poter rispondere in modo efficace al cittadino, anche in mancanza del collega.*

Studio K ha annunciato che, nel giro di 2 anni, la loro suite di prodotti base sarà trasformata in soluzione web senza nessun cambiamento a livello operativo. In che modo il Comune di Fiano Romano ne trarrebbe vantaggio?

Già oggi, da Studio K, ci viene data la possibilità di utilizzare le procedure tramite Internet ma, al momento, l'utilizzo che se ne potrebbe fare sarebbe molto sporadico, se non nullo. Nel prossimo futuro, invece, potrà rivelarsi molto utile e vantaggioso in termini di "produttività" di servizio, ovvero *la possibilità di utilizzare appieno il telelavoro.* Collegarsi al server comunale, quando si è fuori in missione, per eseguire interrogazioni sui database mediante qualsiasi strumento che si connetta ad Internet. La nascita di un eventuale CST (Centro Servizi Territoriale), al quale il Comune di Fiano Romano potrebbe essere collegato, necessiterebbe senza dubbio di una soluzione Web che distribuisse agli utenti la possibilità di utilizzare le stesse procedure. In ultima analisi, nel caso di nascita di una Unione di comuni della zona, la certezza di poter accedere ai dati dislocati sui server dei comuni facenti parte dell'Unione, rimanendo all'interno del proprio ufficio, e quindi con notevoli economie di spesa. L'utilizzo di tutte queste novità tecnologiche, rimanendo nella continuità delle stesse procedure, significa non dover rifare la formazione al personale (cambiare software, significa avere spese notevoli) e, di conseguenza, un elevato risparmio economico per l'ente.

www.studiok.it

www.comune.fianoromano.rm.it

L'esperienza pionieristica dei Servizi Finanziari del Comune di L'Aquila

Incontriamo il dott. Quirino Cervellini, Dirigente dei Servizi Finanziari del Comune di L'Aquila (dal 1998), Professore a contratto all'Università del capoluogo abruzzese (Corso di Economia dei Mercati Mobiliari). Ci racconta il suo rapporto con il Gruppo Maggioli, per quanto concerne il "delicato" settore della Contabilità della P.A.

Dott. Cervellini, ci parli della sua esperienza come dirigente del settore economico finanziario del Comune di L'Aquila.

Il Comune di L'Aquila è stato pioniere nell'esperienza con Maggioli sin dal 2001, quando l'applicativo gestionale integrato "e-Serfin" era ancora in piena fase di evoluzione, ampliamento e implementazione funzionale.

La realizzazione ed apertura del Centro di Ricerca e Sviluppo ad opera del Gruppo Maggioli (novembre 1999) ha contribuito fundamentalmente nell'impegnativo percorso che l'amministrazione comunale ha intrapreso, dal punto di vista dell'innovazione tecnologica. La sperimentazione di un nuovo strumento gestionale, fondato su una base dati relazionale integrata, ha permesso all'ente



di abbandonare vecchi sistemi informatici macchinosi, con dati frequentemente ridondanti e imprecisi. L'esperienza avviata con il nuovo software applicativo era quindi novità assoluta sul panorama della IT.

La grafica "amichevole" (c.d. "user-friendly"), l'approccio logico ed allo stesso tempo immediato e semplice, hanno contribuito a far "decollare" questo progetto.

Non voglio tralasciare l'importante possibilità di utilizzare, comunque, gli strumenti di Office Automation, per i quali l'applicativo produce informazioni opportunamente ottimizzate e immediatamente consultabili.



Quanto l'attuale software E-Serfin (Maggioli Informatica) è di supporto nelle fasi di programmazione del bilancio, sia nell'ottica del breve che nel medio - lungo periodo? Come valuta l'impatto del software applicativo, in termini di consultazione, sugli utenti non operativi?

*Il rapporto con la software house Maggioli Informatica ha consentito l'ottenimento di un **notevole miglioramento della qualità dei Servizi Finanziari**.*

*Grazie all'implementazione di nuovi moduli integrati è stato possibile implementare efficienti sistemi di programmazione gestionale, consentendo **l'interfacciamento ed il dialogo fra tutti gli uffici dell'amministrazione comunale**. Grazie all'infrastruttura intranet realizzata è stato possibile fornire, ad ogni dirigente titolare di budget, accessi riservati alla procedura informatica, e la relativa interrogazione immediata del bilancio, al fine di un controllo preciso e sistematico degli specifici capitoli di entrata e spesa.*

Abbiamo completato altri ambiti di collegamento ed interoperabilità funzionale fra l'Ufficio Personale e i Servizi Finanziari, con la contabilizzazione automatica degli stipendi e la contestuale generazione dei relativi mandati e dei flussi telematici verso l'Istituto Tesoriere.



Sono state conseguite sinergie operative durante questa esperienza innovativa?

*Il nuovo strumento contabile ha consentito **rinforzare la trasparenza delle informazioni, la produzione di documentazione** contabile dettagliata e significativa, conseguendo una corretta interpretazione da parte dei consiglieri, della collettività, sul valido utilizzo dello strumento pubblico.*

*La concreta sensazione di aver sotto controllo l'intero bilancio dell'ente si rinforza ulteriormente grazie all'utilizzo costante dei **diversi moduli applicativi integrati in modo nativo**: così la gestione della contabilità economico-patrimoniale integrata con la gestione attiva del patrimonio, sotto il controllo costante fornito dalla contabilità finanziaria, viene realizzata con successo. Il quadro d'insieme viene poi completato ulteriormente*

A livello assistenziale siete stati soddisfatti? E ci sono in cascina progetti per il futuro?

*Voglio sottolineare la soddisfazione degli operatori nei confronti dell'**elevato livello del servizio di Assistenza Tecnica e Consulenziale** che ci è stato sempre fornito a latere del sistema contabile integrato. Sono state, in questo modo, realizzate efficienti sinergie fra le professionalità interne dell'ente e quelle del Gruppo Maggioli.*

Auspico un'ulteriore coesione del rapporto professionale, con la concretizzazione di progetti gestionali quali ad esempio la c.d. "Governance", il Controllo delle Società Partecipate dell'Ente, integrato fortemente con la suite di controllo di gestione "Smart", entrambi forniti dalla software house Maggioli Informatica.

www.comune.laquila.it

La “nostra” Informatica: tutti i perché di una missione quotidiana

L'idea venuta dalla redazione di Informatica Maggioli News è di provare a scrivere in questa nuova rubrica “Storie d'azienda” una piccola serie di interventi che cerchino di **raccontare delle esperienze concrete di rapporto tra un'azienda e i propri clienti.**

Progetti, interventi, proposte e, in alcuni casi, anche semplici incontri di progettazione tra un fornitore e clienti della Pubblica Amministrazione locale. Progetti ampi e di respiro o semplici occasioni, quasi aneddoti ma in ambedue i casi esperienze che abbiamo valore che definiscano piccoli paradigmi, generino confronto e discussione.

Per decidere cosa scrivere, cosa fermare in alcune istantanee, ci siamo chiesti cosa ci muoveva, quale visione delle cose avevamo e con quale lente di ingrandimento era necessario vedere il nostro lavoro di giorno in giorno. Ne è uscita una di visione forse provocatoria, un po' “quick and dirty”, che non ha la pretesa della verità (né assoluta ma neanche relativa), ma di approssimare uno stato d'animo, una vista disincantata sulle cose.

Una razionalizzazione volutamente in eccesso per cercare di recuperare poi, ripartendo dalle cose più operative, il respiro importante della teoria e della visione d'insieme. **Vorremmo quindi, dichiarata l'impostazione nelle poche righe che seguono, cercare di raccontare delle storie.**

Progetti fatti assieme ai nostri clienti, nostre reazioni “di backstage” (chissà che non ci scappi anche qualche segreto...), **spunti di vita di una azienda che si muove tutti i giorni fra richieste di clienti, evoluzione dei prodotti, tecnologia e normativa.** Un'azienda che ha un gruppo di progettisti che risponde a gare d'appalto cercando di innovare e di fare nuove proposte; ma anche qualche incursione da cronisti in incontri e riunioni con clienti importanti in grandi città d'Italia come in piccoli centri di provincia. Vorremmo anche raccontare come vediamo quello che definiamo **“l'inversamente proporzionale dell'informatica pubblica”, approcci standard e di puro prodotto/servizio tradizionale in grandi realtà** e, al contrario, spunti di innovazione e di sperimentazione in piccoli centri di periferia con investimenti veri sul nuovo, sui cambi di paradigma. Vorremo provare a scrivere alcune puntate in questa direzione con una vista coerente ad alcuni principi di fondo.



La nuova missione del fornitore informatico della pubblica amministrazione

Come muta la domanda di prodotti e servizi informatici per la Pubblica Amministrazione Locale? Cosa compra un Comune per informatizzarsi? Come il prodotto e i servizi entrano nell'organizzazione? L'implementazione di nuovi prodotti e servizi cosa mira a cambiare? Al di là di dotte riflessioni sul tema, partite a metà degli anni 90 e che nei diversi tavoli istituzionali e nei momenti di discussione pubblica non hanno ancora trovato una visione unica, il problema centrale a nostro parere è legato al valore: **capire fino in fondo quale sia il valore dei processi di informatizzazione per la pubblica amministrazione locale non è solo un compito del cliente, del**

piccolo comune come della grande città metropolitana, **ma è un compito anche dei fornitori** il cui impegno, al di là di logiche corsare che chiudono la loro credibilità aziendale nell'arco di una giornata, si orienta sempre di più verso la **ricerca di un modello di servizio che sia realmente misurabile e di valore.**

Le sigle in questi anni si sono sprecate e con gli acronimi sono nati tormentoni entrati nel linguaggio comune, cenni di conoscenza buoni per ogni discussione ammiccante: i modelli asp, le server farm in grado di dare servizi a tutte le municipalità del mediterraneo, i cst che dall'informatica aggregata sono diventati, in alcune erudite riflessioni, centri di mutamento legislativo organizzativo con i quali i comuni italiani sarebbero passati da 8000 a 800 e via di questo passo.

Valore, **concentriamoci sul valore, cosa consente questo progetto?** Cosa mi fa imparare? Cosa mi cambia? **Cosa mi rende visibile che prima era invisibile? E ancora, il**

suo costo si ripaga? Con quali metriche misuro il ritorno sull'investimento? E poi che relazione ha tutto questo con i progetti finanziati, le grandi opere dell'informatica finanziata dagli organi istituzionali a livello centrale?

Grandi opere non complete che pur avendo lo stesso valore di un binario a cui attorno è cresciuta tanta erba da non distinguere più la rotaia, si riparano dietro la loro intangibilità, e nessuno le vede o le reclama. Non abbiamo – tutti, clienti e fornitori - creato il valore che ci aspettavamo con i grandi progetti finanziati, **abbiamo creato conoscenza, capacità di discernimento, di comprensione della complessità.** Una spiegazione che mi ha dato uno straordinario dirigente di un comune cliente raccontandomi quale era stato il vero valore aggiunto di un enorme finanziamento pubblico a cui aveva partecipato è stata "ho imparato la complessità di un progetto informatico, compreso il livello scientifico che sta dietro una analisi dei processi orientata alla implementazione di un software e quindi alla riorganizzazione di un ufficio... ma manca l'applicazione, manca il fare". Una sintesi esemplare e che, pur nella sua semplicità, smonta le teorie e finisce a capofitto nelle cose.

Fermiamo quella che non deve diventare una analisi impietosa e ripartiamo a piccoli passi, con alcune storie. Eccole qua le storie che dicevamo in apertura, racconti semplici, **siamo allergici alle best practices,** una definizione da fanfara assordante.

Leggiamo un capitolato d'appalto, un titolo complicato: progetto multidisciplinare. C'è una visione dentro, già nella prima pagina, un modo di vedere le cose, di **cercare di superare il gap del valore.** Informatica, progetto e prodotto, ma anche contenuto, c'è soprattutto contenuto, **conoscenza che il progetto/prodotto informatico deve veicolare portando temi professionali concreti sulle scrivanie delle persone che tutti i giorni lavorano,** immerse nel loro processo amministrativo e di relazione, per un servizio al cittadino. Ma c'è anche consulenza, analisi dei processi e ripensamento organizzativo, teoria trasversale innestata direttamente nel progetto e non a priori. Ci mettiamo a scrivere il progetto multidisciplinare... alla prossima

(continua)

Alessandro Bazziga

Responsabile Area Progetti Maggioli Informatica e Cefaf



Ulisse, l' e-government a portata di click

ULISSE è un portale per l'erogazione di servizi di e-government rivolti ai cittadini ed alle imprese. Comprende tutte le componenti per la realizzazione di un portale di servizi di e-government per l'ente pubblico oppure, essendo progettato come sistema multi - ente, per un raggruppamento di enti della P.A. ULISSE aderisce completamente agli standard ed agli indirizzi del Piano Nazionale di e-government. Grazie a questa conformità ed alla sua progettazione modulare ispirata ai concetti della SOA (Service Oriented Architecture) può essere utilizzato "in toto" oppure solo per le parti necessarie integrandolo con portali ed altri servizi preesistenti.

- gestione della sessione utente e della sicurezza;
- storico degli accessi e delle operazioni eseguite (log);
- gestione della firma digitale.

2. Servizi Anagrafe
3. Servizi Edilizia
4. Servizi Tributi Locali
5. Servizi Pubblica Istruzione
6. Servizi Contabilità Finanziaria
7. Servizi Visura Bacheca Atti
8. Servizi Visura Sedute e Ordini del giorno
9. Servizi Sportello Unico - SUAP

I servizi di Ulisse

1. Servizi infrastrutturali

ULISSE comprende una serie di servizi generali di supporto:

- **autenticazione e autorizzazione all'accesso:** sono previsti diversi livelli di autorizzazione in funzione del livello di credenziali assegnato nella fase di Autenticazione: registrazione autonoma dell'utente, codice PIN rilasciato dall'Ente, Carta di identità elettronica (CIE), Carta nazionale dei servizi (CNS), Carta regionale dei servizi (CRS), ecc.;
- **gestione delle deleghe e dei delegati;**
- **interfaccia di navigazione e attivazione dei servizi;**
- **gestione pagamenti e interfacciamento con Payment Service Provider (es: BankPassWeb);**

Servizi Sportello unico – SUAP

ULISSE comprende una serie di servizi di Portale progettati e realizzati allo scopo di costituire un vero e proprio Sportello Unico per le Attività Produttive on-line (SUAP on-line).

Le funzionalità offerte sono configurabili in funzione delle specifiche esigenze dell'ente e del territorio di riferimento.

Il modulo è costituito da: schede informative; presentazione delle richieste di autorizzazione e/o concessione; consultazione dello stato del procedimento conseguente alla richiesta presentata; pagamento oneri.



Venti anni di innovazione nel software per la P.A.L.: le soluzioni applicative

Nella prima puntata del nostro “viaggio nel tempo” sulla storia dell’informatica nella P.A., pubblicato su **Informatica Maggioli News n.5**, ci siamo concentrati sul percorso delle “tecnologie”, dal primo sistema operativo Dos fino all’avvento del PC, dei database relazionali e delle architetture SOA. Adesso ci tuffiamo sulle soluzioni applicative, ovvero sulla storia e l’evoluzione del mercato dei software: l’evoluzione di un modo di pensare che da “fine a se stesso” è diventato – o prova a diventare - “fruibile per tutti”.



Soluzioni applicative: dal freddo gestionale all’e-government

Già nel 1978 la storica “Rivista Amministrativa della Repubblica Italiana” suggeriva l’utilizzo di apparecchiature elettroniche e la creazione della “*telemministrazione*” come tappa inevitabile nell’evoluzione della pubblica amministrazione. Erano anni in cui si parlava ancora di “meccanizzazioni” e lo stesso termine “telematica” era stato appena coniato in Francia (nello storico rapporto “Minc-Nora” alla presidenza Francese).

Le applicazioni erano puramente gestionali, isolate (anche fisicamente) nel proprio dominio applicativo e orientate all’alleggerimento del lavoro routinario. L’organizzazione dell’amministrazione era ancora basata su firme, timbri e registri (magari sotto forma di tabulati). Gli anni ‘80 e ‘90 furono anni di progressi tecnologici radicali, di diffusione pervasiva di strumenti informatici sempre più potenti, economici e dotati di capacità crescenti di interconnessione con altri sistemi.

Ma il modello organizzativo della pubblica amministrazione restava ancorato al ruolo originario di rappresentazione delle “autorità legale”, con compiti di gestione dell’“ordine amministrativo” e non di “produzione di servizi” per cittadini e imprese e quindi di creazione di valore. Questo modello e non tanto un gap tecnologico il motivo alla base del ritardo accumulato dalla P.A.

Le applicazioni crebbero negli anni in ricchezza funzionale, qualità delle interfacce, potenza elaborativa, disponibilità diffusa ma restavano fedeli ad un modello consolidato:

- **Strumenti gestionali ricchi, potenti, integrati** anche distribuiti geograficamente ma ancora orientati all’adempimento piuttosto che al governo dei procedimenti e dei servizi
- **Strumenti di produttività individuale** altrettanto potenti ma **non concepiti per supportare compiutamente il lavoro di gruppo**, la comunicazione e il workflow

I concetti di focalizzazione sul “servizio al cliente” e sull’efficienza e trasparenza, vengono acquisiti in tempi relativamente recenti (nel 1998) con la formalizzazione del piano di azione per l’e-government e il fondamentale apporto dell’allora ministro della Funzione Pubblica Franco Bassanini.

La comunicazione telematica tra P.A. e cittadini implica in particolare il DIRITTO per questi ultimi di comunicare con la Pubblica Amministrazione con tecnologie telematiche e l’OBBLIGO per la PA di pubblicare caselle di posta elettronica e di fornire notizie e documenti anche mediante questo canale. Allo stesso modo la P.A. DEVE consentire anche l’utilizzo di una pluralità di canali alternativi per effettuare pagamenti (internet, sportelli ATM).

I punti strategici dell'iniziativa "Piano di azione per l'e-government" si possono sintetizzare in:

- nuova modalità di erogazione dei servizi
- **identità digitale** (CIE, CNS, firma digitale)
- pluralità dei canali di accesso
- **coordinamento sportelli unici**
- **interoperabilità e cooperazione**
- infrastruttura di comunicazione

Nel 2005 arrivano i più recenti contributi per il processo di modernizzazione della P.A: il **Codice dell'Amministrazione Digitale** e il **Sistema Pubblico di Connettività (SPC)**. Il codice dell'amministrazione digitale in particolare sancisce obblighi e fissa obiettivi in termini di:

- **Comunicazione telematica tra P.A. e Cittadini**
- **Comunicazione interna alla P.A.**
- **Carta Nazionale dei Servizi**
- Transazioni Economiche on-line
- Conferenza servizi on-line
- Sicurezza dei servizi informativi
- **Strutture a supporto dell'organizzazione, innovazione e tecnologie**

L'**SPC** a sua volta riprende e consolida l'esperienza della RUPA mettendo a disposizione infrastrutture di comunicazione e soprattutto **standard di interoperabilità e cooperazione applicativa tra amministrazioni** effettivamente utilizzabili dagli sviluppatori per progettare applicazioni in grado di integrare i diversi livelli della P.A. (centrale, regionale, comunale). Diventano così percorribili le prime esperienze di cooperazione "federata" (es: progetti ELISA, ICAR) in grado di tradurre in concreti benefici le tendenze in atto da tempo al decentramento alla valorizzazione delle risorse e competenze locali.

Mercato / Offerta

L'Italia è stata uno dei primi paesi a dotarsi di un'**industria ICT** (prima con l'hardware dell'Olivetti degli anni '60 poi con il software di Italsiel/Finsiel all'inizio degli anni '70). L'**informatica dei primi anni '80** era ancora un'industria specializzata per piattaforme proprietarie, che operava sotto la **tutela dei grandi vendor di hardware** e con una **sostanziale carenza di offerta competitiva**. Era normale in questo contesto il ricorso allo sviluppo di soluzioni

interno alle amministrazioni e la presenza di consistenti strutture informatiche interne con capacità di sviluppo autonomo. Ovviamente la realtà dimensione della maggior parte della P.A.L. italiana era una barriera significativa per l'adozione generalizzata di soluzioni informatiche.

Il **passaggio più significativo** che si ebbe nel volgere di pochi anni fu l'**umbundling** (allora non si usava questo termine) **tra sistemi hardware e i sistemi software** (di base e di conseguenza applicativo). La disponibilità di sistemi operativi, database, sistemi di sviluppo prodotti da aziende diverse dai fornitori tradizionali portò alla **nascita di nuovi grandi player** (esempio più significativo **Microsoft**) e aprì la strada ad un **massiccio downsizing dei sistemi** supportato anche dalla parallela crescita delle performance dell'hardware. Il downsizing e la diminuita complessità tecnologica delle piattaforme comportò per il nostro paese l'apertura del mercato ad una quantità di piccole nuove aziende locali in grado di **coniugare**, nella più classica tradizione italiana, **flessibilità ed efficienza produttiva**. Il modesto livello di investimento richiesto portò finalmente alla nascita di una significativa offerta concorrenziale ma, d'altra parte, configurò un mercato fatto di aziende dimensionalmente insufficienti a sostenere continuamente attività di ricerca e sviluppo, a cicli di vita del software particolarmente lunghi e in definitiva a scarsa capacità d'innovazione. **Il modello è entrato in crisi a partire dagli anni 2000** che hanno visto l'inizio di fenomeni di consolidamento e di **posizionamento di molti operatori non più come sviluppatori ma come system integrator**. L'accelerazione delle operazioni di fusione e acquisizione che si è avuta negli ultimi 3/5 anni ha ridisegnato il **mercato dell'offerta per la P.A.** che si avvia ad essere sempre più presidiato da **pochi grandi player**, i soli ormai in grado di sostenere i nuovi cicli di investimenti richiesti dalla rapida obsolescenza della tecnologia. Sono generalmente **operazioni che guardano**, più che alla complementarità delle competenze e delle soluzioni disponibili, al **problema dell'allargamento della base dei clienti** per coprire quote di mercato in un momento di bassa crescita in cui è difficile conquistare posizioni in altro modo.

Il mercato della P.A. per molti aspetti ha ancora connotazioni nazionali ma è **inevitabile la sua progressiva europeizzazione** (se non globalizzazione) con le necessarie alleanze ed internazionalizzazioni. Le aziende che presidiano mercati locali dovranno fare leva sulla loro profonda conoscenza del mercato e dei clienti. È prevedibile uno **spostamento del baricentro competitivo sulla componente personalizzazione della soluzione** e sui servizi piuttosto che sul puro sviluppo applicativo.

*a cura di Stefano Facondini
Responsabile Supporto Tecnologico Ricerca e Sviluppo
di Maggioli Informatica*

POLOINFORMATICO

Maggioli

filiali tecnico/commerciali



47822 Santarcangelo di Romagna (RN)
tel. 0541 628380 - fax 0541 621153
e-mail: informaticamaggiolinews@maggioli.it
web: www.maggioli.it/informatica

