

# Informatica Maggioli *news*

Bimestrale di Soluzioni Informatiche per la P.A.

## editoriale

2

L'Innovazione.  
Una necessità per rafforzare la leadership

## intervista

3

Cisterna di Latina e i servizi demografici:  
prossima fermata il 2.0

## case history

5

A Pino Torinese la posta viaggia in "business class"

## storie d'azienda

6

Il progetto multidisciplinare

## focus

8

Verso un sistema integrato:  
la BDU e l'interscambio con e-Demos ed e-Trib

## scenari

10

P.A.,  
o la rete ... o la vita



# L'Innovazione. Una necessità per rafforzare la leadership

Lo sapete perché i dinosauri si sono estinti? Perché non hanno saputo adeguarsi alle mutazioni del tempo. Spesso abbiamo paura di affrontare un nuovo investimento.

**L'innovazione ha sempre un prezzo da pagare, sia in termini di risorse, di tempo e di lavoro.**

Abbiamo forse alternative? **Non esiste azienda, ente e/o organizzazione che non si sia evoluta senza avere investito.** Investiamo in personale, in formazione, in pubblicità ed in beni strumentali. Ed i sistemi informativi a che posto li mettiamo?

**L'Informatica, è uno strumento indispensabile e necessario per poter migliorare i propri obiettivi.** Quante volte le aziende e gli enti si apprestano ad affrontare i loro bilanci di previsione ed alla fine decidono tra gli investimenti "da rinviare" (non da "non fare" in quanto consapevoli della necessità).

Capita sempre più di frequente ed oggi ci ritroviamo con aziende ed enti che utilizzano sistemi informatici risalenti a metà degli anni 90, se non addirittura precedenti. Dal canto loro taluni produttori software non si pongono neppure il problema di affrontare gli investimenti necessari per adeguare il loro software e preferiscono restare alla finestra a vedere che cosa succede.

**Così come non esiste crescita senza motivazione, non può esistere miglioramento delle prestazioni senza investimento.**

In un periodo di crisi congiunturale e di incertezza come quello che stiamo vivendo non si può rimanere immobili ad aspettare. È necessario intervenire sul modo di lavorare sull'organizzazione e quindi sul sistema informativo. È per questo il **Polo Informatico Maggioli ha l'innovazione tra i suoi obiettivi primari.**

In questo numero del nostro magazine parleremo dei Servizi al Cittadino, in particolare il caso del Comune di Cisterna Latina; del nuovo sistema di smistamento posta del Comune di Pino Torinese; analizzeremo l'integrazione tra sistemi informativi e-Demos, BDU e e-Trib. Infine punteremo l'obiettivo sulla situazione attuale della P.A., con la problematica questione della dematerializzazione del cartaceo quale "step" obbligato verso il futuro del settore pubblico.

*Angelo Bianchi*

*Direttore Polo Informatico Maggioli*



# Cisterna di Latina e i servizi demografici: prossima fermata il 2.0

**La svolta nel 2004, con l'introduzione del software DEMOS per integrare l'area Anagrafe, Stato Civile e Elettorale. Da li, l'avvicinamento costante al cittadino, che adesso può cliccare on line i servizi principali offerti dal Comune. Il transito imminente dalla versione windows alla versione web è l'ultima frontiera di Cisterna di Latina: della "transizione" abbiamo chiesto a Mirella Pesci, responsabile dei Servizi Demografici della cittadina laziale.**

Signora Pesci, ci può descrivere la sua esperienza come responsabile dei Servizi Demografici della città di Cisterna di Latina?

Ho iniziato negli anni '70 come responsabile dell'ufficio elettorale, nel 1995 sono diventata responsabile dei Servizi Demografici ed in questa posizione ho potuto vivere la crescita della mia città e constatare giorno dopo giorno quanto è importante l'attività svolta dal mio servizio verso i cittadini che trovano in noi un punto di riferimento per la soluzione dei loro problemi.

**Quali sono le maggiori difficoltà che ha incontrato e incontra nel suo lavoro?**

Le poche situazioni difficili che oggi mi trovo a fronteggiare sono legate principalmente alla **integrazione dei cittadini stranieri** che presentano spesso problematiche legate alla scarsa conoscenza delle nostre leggi e norme.

**Come è venuta in contatto con il mondo Maggioli?**

La Maggioli è da molto tempo presente nel comune di Cisterna di Latina, dapprima come fornitrice di libri e modulistica e successivamente di applicazioni gestionali e di servizi.



Questo **contatto continuo** ha permesso al comune di mantenere un livello di conoscenza ottimale e tempestivo sulle leggi e normative emanate per gli Enti Locali e di garantire la qualità dei servizi interni e soprattutto esterni all'amministrazione.

**Nello specifico del suo settore, quando e come avete scelto le soluzioni Maggioli?**

Nel 2003, a seguito delle necessità emerse da nuove esigenze del servizio, ho deciso di procedere alla **sostituzione del software gestionale per i Servizi Demografici**. Dopo una attenta analisi delle procedure presenti sul mercato, abbiamo scelto di utilizzare il software proposto dal Gruppo Maggioli, denominato **DEMOS**.

## intervista

**In che maniera "DEMOS" soddisfa le esigenze dell'Ufficio dei Servizi Demografici, in particolare nelle aree di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile?**

L'applicativo DEMOS, in uso da settembre del 2004 presso gli uffici dei Servizi Demografici, aggiornato alle più recenti normative, **permette di gestire in maniera semplice ed efficace tutte le esigenze dei singoli uffici garantendo l'integrazione dei dati tra le tre aree.** Questa capacità di scambio di informazioni ne garantisce la perfetta congruità evitando agli operatori qualsiasi reinserimento di dati già presenti negli archivi.

Il software è predisposto alla **trasmissione ed integrazione dei dati anagrafici con i sistemi di anagrafe nazionale (Ina/Saia), con i sistemi di anagrafe tributaria (Siatel) per l'assegnazione e validazione dei codici fiscali e con i sistemi statistici Istat (Istatel)** per le comunicazioni mensili ed annuali delle statistiche sulla popolazione.

**In che modo l'azienda fornitrice è coinvolta nelle novità legislative introdotte in questi ultimi anni (carta di identità elettronica, archiviazione documentale, Ina/Saia, ecc.)?**

Il Gruppo Maggioli è ampiamente partecipe in tutte le iniziative e novità legislative introdotte attraverso la pubblicazione di libri e monografie specifiche, la disponibilità di modulistica attuale ed il costante aggiornamento del software. Inoltre il Gruppo Maggioli ci offre un **insieme di servizi di consulenza**, per predisporre quanto è oggi sempre più richiesto ai Servizi Demografici. In particolare ho ritenuto particolarmente importante per la mia area l'attività svolta nella **stesura e presentazione del Piano di Sicurezza della C.I.E.**, nell'assistenza per la trasmissione dei dati anagrafici all'Ina/Saia e nell'archiviazione documentale per l'anagrafe e lo Stato Civile.

**Quali servizi sono stati attivati di recente e quali si potrebbero attivare per favorire un dialogo sempre più costruttivo con il cittadino?**

In questi giorni abbiamo presentato alla stampa i nuovi servizi al cittadino che il Comune intende rendere disponibili attraverso il sito istituzionale. Sono **servizi usufruibili online attraverso la rete Internet** che eviteranno al cittadino di recarsi personalmente presso gli sportelli comunali per alcune funzioni di anagrafe ed elettorale. L'accesso è garantito in termini di sicurezza e di privacy

attraverso l'uso di credenziali rilasciate, su richiesta del cittadino, direttamente presso gli sportelli comunali di anagrafe. In particolare i servizi disponibili sono relativi all'anagrafe per la visualizzazione della posizione anagrafica del cittadino, la **richiesta di cambio di indirizzo nel territorio comunale**, la **modulistica di autocertificazione compilata automaticamente** con i dati presenti in anagrafe e la **visualizzazione dello stato di una pratica attivata** dal cittadino. Può essere inoltre visualizzata la propria posizione elettorale e si può compilare una richiesta di iscrizione e/o cancellazione dagli Albi dei presidenti di seggio e scrutatori. Abbiamo dato inoltre la possibilità ai cittadini di inoltrare direttamente via mail ai responsabili degli uffici comunali una richiesta di incontro per presentare le proprie necessità.

**Quale è stata la risposta dei cittadini alle novità introdotte dal nuovo processo di informatizzazione?**

Ad oggi posso affermare che il software gestionale **DEMOS** in uso presso i nostri uffici ci permette di fornire tutti i servizi richiesti dalla cittadinanza con un **ottimo livello di qualità** e con un **elevato grado di soddisfazione** sia del personale interno che dei nostri **utenti esterni**.

**Come pensa si possano migliorare i servizi che attualmente la sua area offre al cittadino, sia in materia di personale addetto, sia di qualità del software?**

Come dicevo prima, è fondamentale per l'amministrazione di Cisterna di Latina pianificare per il proprio personale una **crescita delle conoscenze in materia di Servizi Demografici** con una serie di interventi attuati attraverso la collaborazione con **organismi di formazione istituzionali** come può essere Anusca o con società come il Gruppo Maggioli, anch'esso in grado di offrire percorsi formativi su misura per le necessità dei Servizi Demografici.

**Nel corso del 2009 attueremo la migrazione** dell'attuale DEMOS dalla versione windows **alla versione web**, sfruttando completamente le possibilità offerte dalla tecnologia utilizzata nella realizzazione del nuovo software.

Inoltre attiveremo un **progetto di archiviazione documentale** per eliminare la grande quantità di documentazione cartacea che oggi impegna enormi spazi. In parallelo, sulla base delle possibilità offerte dal software DEMOS, chiederemo al Ministero degli Interni l'autorizzazione alla **eliminazione del cartaceo**. Tutto questo con l'obiettivo di recuperare risorse all'interno del comune e migliorare l'immagine di efficienza e competenza da offrire ai cittadini.

# A Pino Torinese la posta viaggia in “business class”

**Il Comune piemontese, per migliorare e sveltire le procedure dell'ufficio protocollo e corrispondenza, si è affidato alla digitalizzazione e dematerializzazione di IRIDE: ora i tempi di risposta si sono sensibilmente ridotti e i documenti, sempre disponibili nella rete Intranet comunale, non si perdono più.**

### L'esigenza

Il Comune di Pino Torinese aveva l'esigenza di riformare il lavoro dell'ufficio protocollo al fine di rendere più efficiente il flusso della corrispondenza in entrata, in uscita e di assicurare tempi di gestione dei procedimenti più brevi. In generale, l'attività principale dell'ufficio protocollo di un comune consiste nella registrazione di tutta la corrispondenza in entrata, nell'assegnazione a ciascun documento un numero progressivo e nel successivo smistamento della posta negli uffici comunali di competenza. Il comune piemontese desiderava velocizzare le operazioni di smistamento e semplificare il trasferimento delle pratiche da un ufficio all'altro.

Il progetto sviluppato per Pino Torinese da Maggioli Informatica risponde all'invito avanzato dal Ministro Brunetta alle P.A. di digitalizzare e informatizzare le procedure, per ridurre le spese dovute alla stampa di documenti e per razionalizzare maggiormente i flussi documentali all'interno della P.A.

### La soluzione

Il sistema prevede l'introduzione di un processo di digitalizzazione dei documenti amministrativi in arrivo e in partenza attraverso un nuovo sistema di protocollazione informatica collegato alla scansione ottica dei documenti (smaterializzazione dei documenti cartacei) e alla conseguente gestione per flussi documentali (workflow) degli iter procedurali.

Il software IRIDE, prodotto da Cedaf (software house del Polo Informatico Maggioli), offre un modulo applicativo che opera nella piena attuazione delle norme vigenti

e che consente di semplificare sia i servizi propri del protocollo sia quelli di gestione documentale (registrazione con trattamento delle immagini e scansione dei documenti cartacei, assegnazione ai destinatari delle pratiche per via telematica, collegamento dei documenti alla gestione dei procedimenti, realizzazione del repository documentale) e di work flow propri del modulo “pratiche e procedimenti amministrativi”, che realizza il tracciamento e l'esecuzione automatica di tutti i flussi di lavoro inerenti la gestione documentale.

La nuova procedura introdotta nel comune di Pino Torinese prevede l'ottimizzazione della prima fase di protocollazione della posta in arrivo: ogni documento viene dotato di un bar code adesivo, che include tutte le informazioni necessarie alla sua corretta catalogazione, mentre la posta elettronica viene direttamente importata nel sistema per la protocollazione.

La fase successiva è quella che prevede l'acquisizione ottica del documento mediante scanner. Questa operazione permette una più rapida archiviazione degli originali ed evita di produrre inutili fotocopie per il successivo smistamento negli uffici di competenza. La nuova procedura permette inoltre di seguire in tempo reale l'iter di una pratica: in ogni momento è possibile sapere infatti in che ufficio si trova la documentazione.

### I risultati

Grazie alla soluzione proposta dal Polo Informatico Maggioli, il lavoro dell'ufficio protocollo risulta più organizzato ed efficiente, i tempi di risposta si sono sensibilmente ridotti, i documenti non possono essere più smarriti all'interno degli uffici e sono sempre disponibili grazie alla rete Intranet comunale. “L'introduzione del nuovo sistema di protocollazione è stato più che positivo poiché ci ha consentito di snellire le procedure, riducendo al contempo i tempi di risposta al cittadino” dichiara Andrea Biglia, Sindaco di Pino Torinese.

[www.comune.pinotorinese.to.it](http://www.comune.pinotorinese.to.it)

# Il progetto multidisciplinare

**Ci sono degli oggetti che quando li si prende in mano si è costretti subito a girarli per trovare dove cominciano o dove finiscono.**

**Nella NSU Prinz, quella macchinetta piccola di parecchi anni fa, ad esempio, il davanti era uguale al dietro: quando la si vedeva parcheggiata non si capiva dove cominciava e dove finiva.**

**Il progetto di cui parliamo è forse una Prinz: bisogna capire da dove girarlo, per cominciare a descriverlo.**



**Informatica, consulenza manageriale, editoria, formazione.** Vediamo come questi titoli e attività che contraddistinguono in pieno la nostra azienda sono state tutte utilizzate per il progetto. **Un portale che gestisca informazioni** ma anche **transazioni e interazione tra la P.A. e gli utenti**, una serie di contenuti e pubblicazioni che trovino strade di diffusione evolute sia come supporto ma soprattutto come vettore, consulenza di cambiamento e analisi di organizzazione che sia finalizzata subito alla implementazione di processi informatici, formazione a monte e a valle dei cambiamenti e del portale stesso. Nel progetto viene costruito un portale che ha **alcune caratteristiche chiave che ne definiscono l'identità**: è orientato a utilizzatori ben precisi, tutti professionali sia di intranet (gli operatori, i dirigenti e gli amministratori dell'ente) che extranet (le associazioni di categoria e più direttamente le imprese di specifici settori); è costruito basandosi su logiche organizzative e redazionali che ne contraddistinguono a fondo l'utilizzo; si articola in **servizi informativi** (l'ente costruisce e pubblica informazioni strutturate ad alta affidabilità per i propri lettori); **interattive** (l'ente gestisce strumenti di comunicazioni forti con cui interagire con gli utenti migrando altre forme di interazione all'interno del portale); **transazionali** (il portale contiene servizi "dall'inizio alla fine" di formalizzazione di procedimenti e relazioni economiche e amministrative tra i richiedenti e la P.A.). Quindi **caratteristiche precise e massima sintesi sugli obiettivi**: concept, organizzazione e redazione alla base di tutto; target, utenti di intra/extranet; **contenuti**, un insieme tre fronti - informazione, interazione, transazione - in costante rattraversamento tra di loro. **La P.A. chiede delle cose** e bisogna occuparsi con grande energia di **spiegare come queste cose devono essere fatte** agendo su un livello di comprensione variabile,

distribuito, multiculturale e con moltissime altre caratteristiche in continuo mutamento. Tutti questi contenuti sono studiati e messi a punto dall'ente. Sono contenuti specifici che descrivono i procedimenti dell'ente, il "cosa bisogna fare" e il "come fare".

Ma torniamo al **target, operatori e professionisti, interni ed esterni all'ente e imprese**. In altri tempi si sarebbe detto una "comunità di pratica", un insieme di persone che, indipendentemente da quale lato della scrivania occupano, condividono interessi, esigenze, e vocazione professionale. In questo contesto il progetto immette altri contenuti, provenienti dal flusso editoriale tradizionale, libri, periodici e supporti analitici e di studio. Le basi di conoscenza dei diversi ambiti interessati al progetto vengono quindi riversate nel portale e profilate in modo strettamente connesso ai contenuti.

Chi in quel momento si starà occupando ad esempio di una dichiarazione di inizio attività per un negozio di parrucchiere avrà a disposizione tutto il processo specifico che in quell'ente consente di portare a compimento il debito amministrativo insieme alla normativa, alle news legislative, ai commenti e alla casistica sulla materia. **Da questa costruzione di informazioni che poi vengono pubblicate nel portale esce una organizzazione.** Molto spesso sono proprio interventi, apparentemente semplici e descrittivi, di costruzione di tassonomie di contenuti, di ricerca di informazioni e di costruzione strutturata di schede che descrivono un ufficio o che fanno emergere l'organizzazione vera di un ente. **Emergono più evidenti i ruoli delle persone, i centri di competenza a livello individuale e di gruppo** ma escono allo scoperto anche le **dinamiche organizzative profonde**, i flussi di lavoro. In un contesto di questo tipo il progetto si inserisce con un intervento di consulenza di organizzazione. Anche qui niente di sbalorditivo, nessuna

astrazione ai massimi sistemi che porti a una rilettura top-down dell'ente, nessuna tonellata di organigrammi che finirebbe chiudendosi delicatamente la porta alle spalle con un sommesso "e adesso applicateli".

## La metodologia Quick and dirty

Proprio le aperture di discussione e di lavoro create dal portale e dalla redazione dei contenuti, il tavolo di lavoro delle persone impegnate in queste attività diventa il luogo di una **"settimana di miglioramento rapido"**. Questa **metodologia**, nota da qualche tempo anche in Italia, nasce negli stabilimenti della **Toyota** ed è accreditata per essere stata in questi decenni uno dei **punti di forza assoluti della casa automobilistica giapponese** che in un cinquantennio è diventata un leader mondiale da zero. **Quick and dirty**, dicevamo nella puntata precedente, richiamando un nostro modo di vedere le cose: quick and dirty è proprio un motto della lean organization basata appunto sul **fare cambiamento come imperativo unico della riorganizzazione**. In questo contesto quindi l'intervento di consulenza sfrutta la piattaforma di lavoro creatasi attorno al portale e all'analisi dei procedimenti finalizzata alla pubblicazione delle informazioni e dei servizi per trovare le migliori ottimizzazioni dei processi di lavoro. **Obiettivo principale è la ricerca del tempo di attraversamento di un processo** che, quando è così distante dal tempo effettivo di lavoro, è l'unico responsabile della inefficienza amministrativa e organizzativa.

Se torniamo al portale, dopo questo brevissima panoramica, forse ritroviamo la forza vera del progetto. **Portale è una delle parole più abusate di questi ultimi anni, un portale non si nega a nessuno**, verrebbe da studiarne l'etimologia e cercare quanto se ne parli a vanvera. Dove si è in difficoltà l'evocazione del "portale" porta sempre fuori dai guai, come l'aspirina, se non ti senti tanto bene prendi un'aspirina e mettiti a letto, alla mattina è passato tutto. Se qualcosa non va metti in piedi un portale, vedrai che poi le cose si aggiustano. Crediamo che in questo caso il portale rispetti il principale tema che lo deve contraddistinguere: aggregazione ed eliminazione del rumore informativo. All'interno del portale di questo progetto trovano spazio contenuti e servizi ma anche interventi, come quello di consulenza, che lo utilizzano come vettore e come spunto ma che comunque ne fanno parte integrante.

Cercheremo nelle prossime puntate di approfondire tutti gli aspetti e di raccontarvi tutte le difficoltà e gli ostacoli trovati per strada. Tornando alle premesse, siamo abituati a vedere i fattori di un progetto innessi stretti di propedeuticità, prima questo e poi quello, punti sequenziali che portano da un inizio a una fine. In questo progetto il davanti e il dietro non esiste, ci sono punti di accesso e di lettura diversi tutti insistono sullo stesso centro ma la comprensione dell'insieme è raggiungibile da diversi punti di vista, la Prinz insomma è ferma. A proposito della Prinz, forse una differenza con questo progetto c'è. Da ragazzini quando ne passava una per strada, il primo che la vedeva toccava lievemente il braccio dell'amico per strada urlando "tua!". Portava sfortuna insomma, la NSU Prinz. Verde ancora peggio. Questo progetto è una Prinz che porta fortuna.

**Alessandro Bazziga**

Responsabile Area Progetti Maggioli Informatica e Cedaf



# Verso un sistema integrato: la BDU e l'interscambio con e-Demos ed e-Trib

**La base dati unificata è sempre più centrale  
nel sistema informativo comunale:  
dopo il controllo delle informazioni,  
ecco l'integrazione coi principali software gestionali  
e tutti i vantaggi possibili che ne deriveranno.**

## **La BDU e l'approccio non invasivo**

La base dati unificata (BDU) si configura come una componente centrale del sistema informativo comunale, assumendo compiti di raccordo fra le informazioni residenti sui diversi database dei singoli gestionali senza essere invasiva ed interferire con i normali flussi operativi.

La BDU quindi non prevede l'unificazione delle informazioni in un unico datawarehouse ma **un approccio meno invasivo** basato su uno schema relazionale e componenti di integrazione che collegano e coordinano le informazioni provenienti da aree diverse.

In modo particolare i compiti associabili alla BDU sono:

- come **strumento di "bonifica"** delle informazioni presenti nelle diverse applicazioni (spesso non integrate tra loro e frutto di informatizzazioni per aree);
- come **strumento di comunicazione "normalizzato"** basato sulla "notifica" di eventi tra i diversi applicativi garantendo coerenza e completezza delle informazioni.

L'approccio non invasivo consente effettivamente di **migliorare la qualità delle informazioni** gestite dai sistemi informativi e di predisporre ad **erogare servizi di qualità anche su rete pubblica**.

Le informazioni gestite all'interno della BDU sono suddivise nelle seguenti quattro categorie:

- soggetti: persone fisiche e giuridiche, famiglie, imprese con il dettaglio delle attività;
- oggetti: comprendono i terreni e gli immobili, i locali, e le informazioni catastali collegate;



- luoghi: con questo termine indichiamo un indirizzo e tutte le informazioni necessarie per determinarlo;
- relazioni: si intendono tutti i possibili collegamenti logici fra le entità sopra menzionate, ad esempio le informazioni sulle residenze, i possessi, le riduzioni/esenzioni, ecc....

## **Le informazioni della BDU e l'integrazione coi software e-Demos e e-Trib**

Le informazioni sincronizzate in BDU sono tracciate rispetto alle aree gestionali che le hanno prodotte o che si sono collegate ad esse. Vengono registrate le eventuali differenze di attributi presenti nelle diverse applicazioni pur mantenendo l'unicità dell'entità trattata attraverso un meccanismo di registrazione e delle aree gestionali produttrici e consumatrici del dato specifico.

Le **informazioni restano di proprietà delle singole aree applicative** ma la BDU le **referenzia** e mantiene i legami

tra le diverse entità anche a fronte di dati parzialmente disallineati e incongrui.

La BDU mette a disposizione una console operativa attraverso la quale è possibile procedere ad una serie di **complesse analisi del materiale pubblicato** per consentire di **migliorare** in modo “asintotico” la **qualità delle informazioni**. E’ possibile rilevare disallineamenti di attributi di entità comunque riconosciute come univoci, presenze o assenze di posizioni nei vari database gestionali, duplicazioni e ridondanze di informazioni, anomalie nelle relazioni tra soggetti ed oggetti. Il risultato delle analisi può essere evidenziato mediante opportuna reportistica oppure può a sua volta essere oggetto di notifica alle aree interessate.

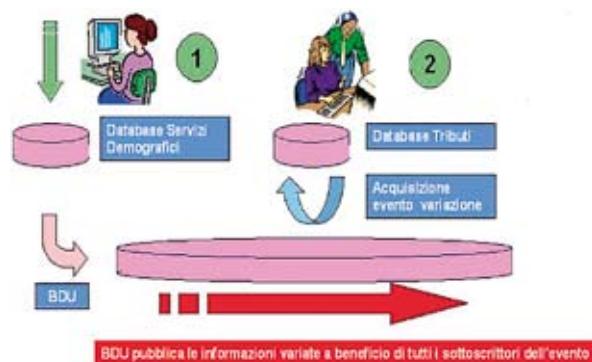


Figura 1  
Flusso relativo alla notifica di variazioni intervenute su e-Demos e la relativa notifica ad e-Trib

In BDU è infatti possibile dichiarare l’interesse di un’area specifica a ricevere notifiche di eventi che si sono prodotti in altre aree (implementando un classico paradigma Publish & Subscribe) in modo tale da mantenere nel tempo la consistenza del patrimonio informativo. Il **sistema si limita a segnalare l’evento**, in nessun caso la BDU procede ad interventi sui database di operativi delle aree gestionali che sono le uniche responsabili del trattamento dell’informazione ricevuta. Nella figura 1 è riportato il flusso relativo alla notifica di variazioni intervenute su e-Demos e la relativa notifica ad e-Trib.

Seppure BDU consente di collegare anche applicazioni di terze parti attraverso interfacce pubbliche, nel caso delle applicazioni Maggioli, con particolare riferimento ad e-Demos (Gestione dei Servizi Demografici), ed e-Trib (Gestione dei servizi Tributi), l’integrazione con la BDU è nativa, garantendo un **utilizzo estensivo** di tutte le funzionalità messe a disposizione dalla BDU sia in termini di bonifica che di pubblicazione e ricezione di eventi.

## Il caso concreto: l’analisi dei conflitti “persona fisica”

Per comprendere i reali vantaggi di una **integrazione tra BDU, e-Demos ed w-Trib**, partendo da fonti di dati eterogenee e disaggregate all’interno delle applicazioni e-Demos ed e-Trib, il sistema BDU conduce asintoticamente alla bonifica ed unione di essi semplicemente utilizzando la procedura.

L’immagine della figura 2 mostra il **risultato dell’analisi dei conflitti relativamente al tipo di dato persona fisica**. Il risultato esposto visualizza quattro gruppi di soggetti in conflitto: quello mostrato ha come identificativi anagrafici il signor Ciamponi Paolo che viene proposto come master nell’unione fra i restanti membri del gruppo, se del caso. Nella colonna di destra è possibile visualizzare le informazioni relative alle relazioni del soggetto selezionato, in modo da intraprendere nel modo più corretto possibile le azioni più appropriate.

Dall’applicativo locale, in seguito, sarà possibile visualizzare le proposte di bonifica indicate dal gestore di BDU: sta al responsabile della base dati dell’area locale verificare la correttezza e l’opportunità della proposta e quindi accettare o rifiutare l’indicazione tramite l’apposita console (pulsanti accetta e rifiuti).

In conclusione va evidenziato come una efficace **implementazione di BDU** debba tuttavia prevedere anche una verifica dei flussi informativi tra aree, una valutazione delle implicazioni sull’organizzazione esistente e il supporto di funzionari con una visione “cross border” della macchina comunale.

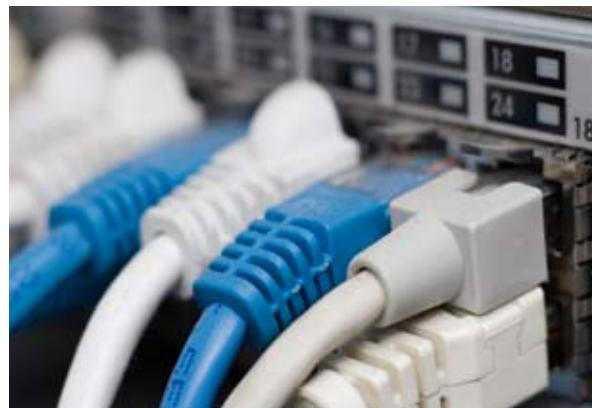
Master Record		Relatives	
Nome Cognome:	Paolo Ciamponi	Nome Cognome:	Giuliano Ciamponi
Indirizzi:	Strada 123	Indirizzi:	Strada 123
...	...	...	...

The screenshot shows a conflict resolution interface. It displays two records for the same individual, Paolo Ciamponi, under the heading 'Master Record'. Below it, under 'Relatives', another record for 'Giuliano Ciamponi' is shown. The interface includes dropdown menus for selecting actions like 'Bonifica' (Clean Up) or 'Accetta' (Accept). A red box highlights the 'Bonifica' button.

Figura 2  
Risultato dell’analisi dei conflitti relativamente al tipo di dato persona fisica

# P.A., o la rete ... o la vita

**Non c'è più tempo, è ora di digitalizzarsi.**  
**E' talmente tardi che il governo, nell'ottica applicativa del codice di amministrazione digitale e dei servizi Voip, ha deciso per l'ultimatum imposto a tutte le pubbliche amministrazioni, centrali e soprattutto locali. Chi non si adeguà, pagherà sanzioni di ogni tipo, in una sorta di "cattiveria motivazionale" che ha per obiettivo finale il raggiungimento della completa informatizzazione del settore pubblico.**



## **Finanziaria 2009 e sanzioni motivazionali: una svolta necessaria**

Effici, efficienti, economici, cibernetici. Gli **uffici della P.A.** dovranno **cambiare radicalmente volto**, chi non si adeguà è perduto. Il tutto andrà ottenuto attraverso la **digitalizzazione dei processi e l'irrogazione di sanzioni alle P.A. inadempienti**.

Non solo, però. Qualcuno, dall'alto, monitorerà continuamente le prestazioni e qualcun altro dovrà riqualificare totalmente l'azione pubblica, cercando di renderla molto più trasparente nei riguardi dei cittadini. Sono misure contenute nel **disegno di legge di semplificazione collegato alla Finanziaria 2009** (atto Senato 1082, c'è già l'ok della Camera), che si sommeranno agli interventi per la pubblica amministrazione digitale già previsti dalla scorsa manovra d'estate (decreto legge 112).

Le nuove disposizioni saranno tradotte in pratica da decreti legislativi del Governo, al quale il collegato affida una delega per **modificare il codice dell'amministrazione digitale (Cad): riduzione della spesa pubblica, provvedimenti taglia-carta e implementazione dei servizi Voip**. Il come ottenere la metamorfosi è presto detto. Sono previste infatti **specifiche sanzioni da irrogare agli enti inadempienti**, misura di impatto emotivo molto più funzionale di qualsiasi corso di aggiornamento. La "multa", secondo il Governo, stimolerà anche l'effettiva realizzazione di sistemi e protocolli di comunicazione completamente digitalizzati e integrati in seno alle pubbliche amministrazioni.

Tra le variazioni da introdurre al codice, tra l'altro, vi è quella relativa alla modifica della normativa in materia di firma digitale con l'obiettivo di semplificare e intensificare l'uso da parte della pubblica amministrazione, dei cittadini e delle imprese.

## **Le modifiche al codice, le tipologie di sanzioni, le best practice da adottare**

Formazione informatica dei dipendenti pubblici al fine di utilizzare le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per realizzare gli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione dei cittadini.

Per riuscire nell'impresa, le amministrazioni devono impegnarsi a individuare **meccanismi in grado di quantificare i risparmi effettivamente conseguiti**: tutto ciò potrà essere raggiunto grazie alle già citate **"sanzioni ad hoc" per le P.A. inadempienti**.

Il Governo dovrà anche prevedere, tra le altre sanzioni, l'inibizione all'erogazione con canali tradizionali di servizi disponibili in modalità digitali. Le sanzioni potranno essere irrogate anche in caso di mancata mappatura e diffusione delle applicazioni informatiche realizzate o utilizzate, nonché delle best practice tecnologiche organizzative adottate. L'omessa pubblicazione sui siti web di indicatori di prestazioni costituisce un'ulteriore violazione autonomamente sanzionabile. Proprio in riferimento a questo, l'articolo 18 del collegato promuove le

“buone prassi” in uso presso gli uffici pubblici, ovvero la pubblicazione sui siti telematici istituzionali di ciascuna amministrazione e la comunicazione al dipartimento di funzione pubblica di un indicatore dei tempi medi di pagamento dei beni, dei servizi e delle forniture acquistate.

## I criteri della rivoluzione

1. **La delega:** l'articolo del d.d.l. semplificazione collegato alla Finanziaria prevede una delega al Governo per l'adozione di uno o più decreti legislativi di modifica del codice dell'amministrazione digitale.
2. **Il termine:** la delega va esercitata entro 18 mesi dalla data di entrata in vigore della nuova legge.
3. **L'oggetto:**
  - sanzioni per le P.A. che non si adeguano alla prescrizioni del Cad;
  - meccanismi per quantificare i risparmi effettivi al fine di incentivare il personale coinvolto e finanziare i progetti d'innovazione;
  - modifica della normativa sulla firma digitale;
  - censimento e diffusione delle applicazioni informatiche realizzate o utilizzate;
  - utilizzo del web nelle comunicazioni tra pubblica amministrazione e propri dipendenti.

## Il futuro della comunicazione pubblica? Si chiama Voip

La lotta agli sprechi è il “perché” più efficace, **la riduzione delle spese telefoniche ha da oggi un suo superbo alleato**, il Voip, da inserire a contagio in tutte le pubbliche amministrazioni italiane. Il progressivo utilizzo del “Voice over internet protocol” al posto di cornetta e centralini costituisce uno strumento ulteriore che permette di **realizzare vantaggi concreti, misurabili con una riduzione delle spese di telefonia e di gestione / manutenzione degli impianti** e allo stesso tempo nell'introduzione di nuove modalità di lavoro più efficienti. Si chiama, di fatto, via internet, con notevoli vantaggi in termini di competitività, abbattimento dei costi e avvio di nuovi servizi: **il sistema pubblico di connettività (Spc) è stato progettato infatti per supportare qualsiasi tipologia di segnale dati, voce e immagini**, garantendo prestazioni di qualità personalizzate per ottenere il più elevato livello di servizio e allo stesso tempo ottimizzare gli investimenti e i costi.

**Il ministero per la P.A. e l'innovazione**, in questo senso, disporrà un **programma triennale** in grado di assicurare, entro il 31 dicembre 2011, l'adesione al Spc di tutte le P.A., la **realizzazione di progetti di cooperazione tra i rispettivi sistemi operativi** e la piena interoperabilità delle banche dati, dei registri e delle anagrafi al fine di migliorare la qualità e di ampliare i servizi, anche on-line, erogati a cittadini e imprese.

L'obbligo sarà reso ancor più pressante dalla disposizione che prevede, per gli uffici inadempienti e in riferimento all'anno finanziario successivo, la riduzione del 30% delle risorse stanziate nell'anno in corso per spese di telefonia. **Insomma, o la rete...o la vita.**



**POLOINFORMATICO**  
**Maggioli**  
*filiali tecnico/commerciali*



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

