

Informatica Maggioli *news*

Bimestrale di Soluzioni Informatiche per la P.A.

editoriale 2

Il valore dei Software e dei Servizi

intervista 3

Il Comune di Mantova e l'evoluzione dei sistemi informativi

novità 6

I nuovi moduli Software e i nuovi Servizi

speciale 7

Migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi della P.A.?
Si può fare

scenari 11

Il software libero promosso a pieni voti

focus 13

La suite Sicr@web è in tecnologia Open Source

nuovi progetti 15

L'evoluzione delle piattaforme tecnologiche Maggioli

Il valore dei Software e dei Servizi

Si è chiuso da alcuni mesi l'anno 2009 definito "Annus Horribilis" da tutti gli operatori del settore informatico internazionale.

Il 2010, secondo le stime di Assinform, sarà un altro anno difficile, anche se la frenata sarà più limitata rispetto al 2009. L'Information Technology nel nostro Paese è destinato a chiudere l'anno in corso con un calo del 3,1% (-8,1% lo scorso anno). Considerato che le ultime stime sul prodotto interno lordo prevedono una crescita dell'1% (contro il -5,1% del 2009, secondo quanto comunicato dall'Istat), l'industria informatica perderà peso sul totale della ricchezza prodotta a livello nazionale.

Sul fronte occupazionale si prevede un calo dei posti di lavoro nel settore per 8mila unità, dopo le 16mila già "bruciate" nel 2009.

Eppure, tutti concordano che le organizzazioni, per migliorarsi, innovarsi, riorganizzarsi, ecc. devono prevedere un adeguamento ed aggiornamento dei loro sistemi informativi.

Perché allora non viene dato un valore al software che si acquista?

Perché sempre di più si tende a non riconoscere un valore ai professionisti che operano nelle aziende di software pagando il giusto valore delle prestazioni professionali?

La caduta "in picchiata" che stanno avendo in questo periodo le forniture software non devono destare preoccupazioni solo per le software house produttrici che devono fare i salti mortali per quadrare i loro bilanci, ma anche gli Enti stessi che non possono pretendere, pagando poco, prestazioni ad alto valore aggiunto.

Occorre ristabilire un principio di equità tra quanto si vuole spendere e quello che si vuole acquistare. Se un software è prodotto da 10 programmatori, non può avere lo stesso valore di quello prodotto da 1. Se un software ha 100 funzioni, non può e non deve essere messo a confronto con quello che ne ha 10.

Se un Ente bandisce una gara decidendo che il prezzo conta lo stesso valore delle caratteristiche tecniche dei prodotti oggetto di gara oppure non tiene conto del valore delle aziende che concorrono, non può poi pensare di lamentarsi della qualità delle forniture, anzi è responsabile di non aver fatto un affidamento "corretto" in base al principio dell'offerta più vantaggiosa.

È necessario che la PA imponga un insieme di regole che possano imporre efficienza e trasparenza, che consentano di premiare quelle aziende in grado di fornire servizi e beni eccellenti

Una spesa pubblica efficiente non è una spesa pubblica che spende poco, ma una spesa in grado di erogare servizi di qualità alla sua domanda (i cittadini e le imprese) e in grado di creare un sistema produttivo efficiente e virtuoso nella sua offerta (le imprese e i cittadini che lavorano per la PA).

Se la PA continua a spendere premiando solo il costo più basso, disinteressandosi di come vengono prodotti i software, di come vengono erogati i servizi, della loro qualità ed efficienza, favorirà inevitabilmente le aziende meno utili al sistema paese per la competizione internazionale, per la crescita della produttività del sistema e per combattere gli sprechi.

In questo numero del nostro magazine parleremo dell'evoluzione dei sistemi informativi al Comune di Mantova, dei nuovi moduli software e servizi prodotti in questi ultimi mesi, dei software in open source, della nuova suite Sicr@web e dell'evoluzione della piattaforma tecnologica.

Infine abbiamo dedicato uno speciale situato al centro del nostro magazine che illustra come migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi della PA grazie alla consulenza e all'informatica.

Angelo Bianchi

Direttore Polo Informatico Maggioli

Il Comune di Mantova e l'evoluzione dei sistemi informativi

Abbiamo intervistato il Dott. Enrico Piva, Responsabile delle attività informatiche del Comune di Mantova, per capire quale è lo stato dell'arte del Comune dal punto di vista dell'evoluzione dei sistemi informativi e quali sono le modalità contrattuali e di relazione che legano il Comune alla società Asitech che lavora in full outsourcing.

Dott. Piva ci racconta innanzitutto quale è la storia del Comune di Mantova e della relazione in questi anni con la società Asitech? sappiamo che lei è la memoria storica dell'evoluzione strategica del Comune sui sistemi informativi.

Di anni ne sono passati: la tecnologia è cambiata radicalmente nel tempo, aumentando le potenzialità degli strumenti a disposizione ed accorciando i tempi delle comunicazioni all'interno dell'Ente e tra l'Ente ed i cittadini. Un punto fermo però è rimasto: l'azienda che ci ha supportato e ci supporta tutt'ora nel cammino dell'Information Technology con le sue maestranze e le sue competenze. Punto di forza dello sviluppo tecnologico di un piccolo Comune capoluogo come Mantova sono stati senza dubbio una amministrazione all'avanguardia, che ha visto nello strumento informatico il vero salto di qualità nel produrre servizi ed efficienza al servizio dei cittadini, e l'individuazione di un polo tecnologico, creandolo da zero, e facendolo crescere nell'ambito della Pubblica Amministrazione. Nasce così ASI Spa, formata da personale che in gran parte fuoriesce dalla divisione IT della più grande industria manifatturiera mantovana, il gruppo Belleli, che in quegli anni attraversa una fase critica industriale, e aggregando altre risorse provenienti da altri settori, crea la spina dorsale dell'infrastruttura che il Comune non ha mai avuto internamente, una vera squadra fatta di persone e mezzi per la conduzione di tutta la macchina amministrativa. La storia evolve fino al 2005, quando ASI viene assorbita dalla Multiutility territoriale, che contribuisce alla gestione e individuazione di un socio privato che ne possa valorizzare maggiormente l'identità a livello nazionale, trovando in Maggioli il part-



ner di valore, trasformando ASI in Asitech Spa.

Nel 2006-2007 siamo passati attraverso la formulazione di una gara Europea per l'affidamento del servizio in full outsourcing per tutta la parte informatica, ed Asitech ha vinto l'appalto di un bando che prevedeva non solo l'aspetto manutentivo ordinario, ma anche fasi di importanti traguardi progettuali nuovi.

Una storia importante! come è nata la decisione di appaltare il servizio in outsourcing, quali sono stati i ragionamenti di opportunità e di efficienza che vi hanno portato a questa scelta?

Fondamentalmente l'aver esternalizzato il servizio ad una società esterna, ha di fatto significato esternalizzare in affidamento attività che non eravamo in grado di gestire tecnicamente al nostro interno, che richiedeva formazione di personale altamente qualificato e che avremmo dovuto reperire, accollandoci di fatto anche costi "fissi" di personale e paletti burocratici di operatività nello svolgimento di approvvigionamenti ordinari e straordinaria di materiale. L'aver appaltato ad una società provata (anche se di capitale parzialmente pubblico) l'attività, ha consentito innanzitutto di fissare a priori i costi certi per tutta la gestione sia ordinaria che straordinaria, senza imprevisti di percorso, ma soprattutto la possibilità di dialogare con i migliori player sul mercato, mettendoli in



diretta concorrenza l'una l'altro nell'interesse del miglior risultato possibile per il Comune.

Ci racconta meglio a gara aggiudicata quali sono i dispositivi gestionali che avete messo a punto? lei è l'uomo di riferimento per la governance del progetto, come si crea il commitment e come separate le attività di routine da quelle straordinarie?

Al fine di far funzionare una macchina complessa come quella di svariate sedi comunali con un sistema centralizzato di servizi informatici che vedono tra le attività anche la manutenzione Hardware e Software di tutto l'installato sul territorio, abbiamo richiesto nel capitolato, ed Asitech lo ha realizzato, un complesso quanto funzionale sistema di Call Center centralizzato e monitorato direttamente dal sottoscritto, che tiene conto di tutte le chiamate/segnalazione di ogni utente, tipo di problematica riscontrata, tempi di intervento e tracciabilità di ogni parte dell'intervento.

Tale sistema ha poi consentito anche analisi su quanto installato e provveduto a prendere decisioni in merito a sostituzioni Hardware e Software in linea con lo sviluppo tecnologico dei Software gestionali, dall'anagrafe ai tributi, dal patrimonio al SIT: proprio quest'ultimo settore, fortemente sviluppato in ambito comunale, ha provveduto ad un radicale cambiamento dell'approccio metodologico all'informazione da parte dell'utente interno ed esterno, fornendo strumenti di facile comprensione ed utilizzo per aspetti tecnici che normalmente richiederebbero formazione adeguate al personale e dotazioni Hardware particolari. L'introduzione dei servizi WEB, fortemente voluti dall'Amministrazione, ha consentito non solo lo "svecchiamento" delle attrezzature con ridotti investimenti dal punto di vista client, ma un utilizzo delle informazioni a 360°.

Quali sono i progetti più rilevanti che state perseguendo?

Senza dubbio il progetto già realizzato della virtualizzazione dei server, con metodologia di Disaster recovery, non solo è il progetto di evoluzione più oneroso dal punto di vista economico, ma anche quello più complesso tecnologicamente parlando, che al contempo però ci ha fatto avanzare in termini di tecnologia, efficienza, efficacia e sicurezza del dato: siamo passati da una gestione a stella, con centri di interconnessione sparsi nelle varie sedi del comune, con repliche dei dati, ad una situazione centralizzata in ambiente VMWare, ridondata presso la sala server di Asitech, opportunamente dotato di tutti i prerequisiti necessari per ambienti di questo tipo, con adeguata capacità di storage per le informazioni e di connessione infrastrutturale, poggiando su una infrastruttura a fibre ottiche MAN metropolitana a 100 Mbit/sec, attuando anche il delicato, complicato ed oneroso processo di Disaster recovery, assicurando una business continuity ampiamente al disotto dei termini previsti dalla normativa vigente. Asitech ha sviluppato il progetto e portato a compimento tutte le attività con proprio personale, altamente specializzato, ne governa l'andamento quotidiano ed il suo naturale sviluppo: il tutto senza aver mai creato alcun fermo dell'attività ad alcun dipendente. Credo sia un ottimo risultato. Parallelamente stiamo sviluppando anche il progetto di centralizzazione della documentazione/protocollazione (già in parte in uso presso l'amministrazione), con strumenti atti alla de-materializzazione dei documenti cartacei, sviluppo di progetti territoriali, infilando la tecnologia GIS in ambiti gestionali, quali la completa gestione degli impianti pubblicitari e del rispetto della normativa vigente in ambito di superfici, la gestione delle occupazioni suolo con iter automatizzati e controlli cartografici, la gestione delle attività inerenti il codice della strada e gli interventi di pubblica sicurezza, ecc.



Per le attività invece di gestione ci indica i punti salienti di relazione tecnica tra la struttura di Asitech e il Comune?

Senza ombra di dubbio mi preme sottolineare la capacità di relazione e la preparazione tecnica del personale di Asitech, sia quello che presidia i due centri più importanti delle sedi comunali, sia il personale che in Azienda governa questa piccola ma complessa macchina, che ogni giorno necessita di sviluppi per stare al passo con le crescenti normative, non solo di carattere tecnico, ma che inevitabilmente impattano su una struttura informatica ormai radicata in ogni aspetto della vita quotidiana del dipendente pubblico.

L'aver individuato lato comune una persona di riferimento per ogni aspetto tecnico/burocratico di relazione con l'azienda che gestisce e parallelamente anche lato azienda aver una persona sola con cui confrontarsi direttamente garantisce non solo tempi di coordinamento e risposta sicuramente veloci, ma una governance completa di questo apparato complesso senza aver bisogno di complicate e spesso inconcludenti riunioni. Altro aspetto fondamentale da tener presente, è l'integrazione dei vari pacchetti, che derivano da una matrice comune garantita dal fornitore Maggioli, che oltre a gestire l'azienda di riferimento garantisce anche la completezza e l'affidabilità dei vari pacchetti gestionali messi in campo.

Rispetto ai singoli settori/uffici informatizzati ci racconta come è distribuita l'informatizzazione e quali sono i punti di forza e le carenze?

Difficile individuare un punto particolare per ogni settore, proprio perché ormai negli anni e specialmente ultimamente abbiamo infilato l'informatizzazione in ogni angolo ed in ogni settore: chi più chi meno ha a che fare

con la tecnologia, sia per l'aspetto gestionale delle proprie attività, sia per l'aspetto del rapporto del dipendente con la Pubblica Amministrazione con l'attivazione delle procedure online della gestione della propria posizione lavorativa.

La capacità tecnologica di Asitech unita alla forte volontà dell'Amministrazione comunale di Mantova, ha permesso negli anni di presentare soluzioni innovative lato cittadini, aprendo a servizi online come le iscrizioni dei bambini alle scuole comunali e ai centri estivi organizzati dal Comune tramite un utilizzo particolare del Sistema Informativo Territoriale (SIT), piuttosto che la gestione delle occupazioni suolo con interfaccia grafica e storicizzazione, per una migliore gestione dello sviluppo del territorio comunale, una visione giornaliera dei flussi migratori demografici spalmati sul territorio, il filo diretto con l'Amministrazione per ogni comunicazione ed iniziativa di quest'ultima, e da ultimo la trasmissione in diretta streaming delle sedute consiliari e di ogni evento che si tiene all'interno del Comune con la possibilità di visione dello storico da archivio: come si può notare nel nostro piccolo non ci manca nulla.

Per concludere, che bilancio farebbe della situazione? Ci indica i punti di miglioramento complessivi della soluzione di gestione e i punti di forza?

Sicuramente sono in grado di tracciare un bilancio positivo, sia dell'esperienza di rapporto con l'Azienda Asitech, sia con il personale che giornalmente è coinvolto, sia con gli strumenti e la capacità di innovare che insieme abbiamo e stiamo portando avanti per la crescita di questo piccolo grande Comune.

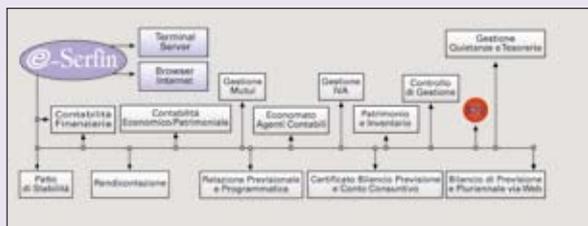
Aver presente dove si sposta la tecnologia ci ha permesso di innovare pur mantenendo i piedi per terra, salvaguardando ogni volta gli investimenti realizzati nel passato e mantenendo la giusta continuità operativa per non rischiare di inserire tasselli che potevano provocare disequilibri nel delicato sistema di gestione tipico di una Pubblica Amministrazione. Oggi abbiamo una realtà comunale che è sicuramente più vicina al cittadino, che eroga servizi utili alla cittadinanza, non solo di applicazioni gestionali pure, ma anche di interconnessione con la rete. abbiamo recentemente realizzato la copertura in tecnologia wireless di zone di interesse pubblico, con distribuzione gratuita di carte per la connettività mobile; il progetto prevede a breve la totale copertura del centro storico, permettendo quindi al cittadino ma soprattutto al turista di godere della potenzialità della rete per accedere a tante informazioni di carattere turistico, senza dover per forza spendere soldi in gestori mobili di connettività.

I nuovi moduli Software e i nuovi Servizi

AREA SERVIZI FINANZIARI

@-Serfin

I nuovi moduli del Software:



• IL MODULO IMPORT FATTURE

Il modulo Import fatture permette di importare in automatico da tracciato standard, tutte le fatture riguardanti le utenze (Telefono, gas, Elettricità, Acqua, ecc) e di conseguenza generare in forma massiva i pagamenti.

• IL MODULO CONTABILITÀ ECONOMICO PATRIMONIALE SEMPLIFICATA

Il modulo Contabilità Economico Patrimoniale (CEP) integrandosi completamente con la gestione finanziaria della contabilità dell'Ente consente di evidenziare i risultati in termini di costi e ricavi, utili e perdite. Questo modulo è stato studiato in modo che sia possibile che la maggior parte dei caricamenti riguardino esclusivamente l'aspetto finanziario dell'operazione, lasciando al programma la rilevazione degli aspetti economici che ne derivano. Acquisisce direttamente i dati dal Conto del Bilancio ed elabora automaticamente il Conto del Patrimonio, il Conto Economico e il Prospetto di Conciliazione e dopo le eventuali rettifiche / integrazioni permette di riportare i dati nel software e-Serfin con la generazione dei file Xml per l'invio alla Corte dei Conti.

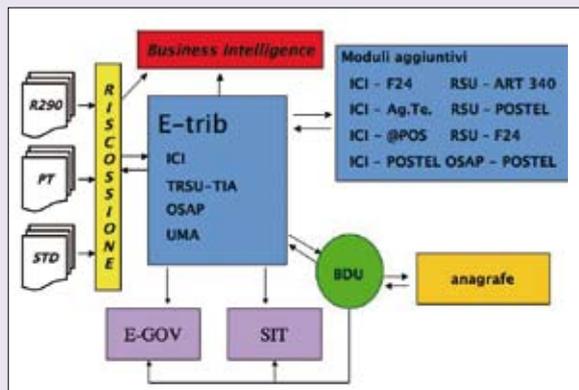
• IL MODULO GESTIONE AVVISI DI PAGAMENTO PER E.MAIL

Il modulo Gestione avvisi di pagamento per e.mail, consente di comunicare al creditore l'emissione del mandato e quindi l'avvenuto pagamento. Tale processo è attivabile solo per i mandati stampati e messi in distinta. La comunicazione può essere effettuata mediante la stampa cartacea dell'avviso di pagamento oppure con l'invio in automatico di una e.mail con allegato il file pdf contenente i mandati oggetto della comunicazione. Questo modulo recepisce quanto previsto dal Decreto Legge n° 78/2009 - articolo 9 - comma 1, lettera a) (convertito con Legge n° 102/2009) che ha come obiettivo quello di garantire la tempestività dei pagamenti da parte delle Pubbliche Amministrazioni a favore delle imprese.

AREA TRIBUTI

@-Trib

I nuovi servizi e moduli del Software:



• IL SERVIZIO POS

Il Servizio POS, consente un collegamento diretto tra il software e-Trib e il terminale POS nell'ambito dell'esecuzione dei pagamenti in riscossione diretta da parte dei cittadini e delle imprese che abbiano dei tributi da pagare. Questo tipo di pagamento garantisce un miglioramento sia delle performance operative sia della certezza dell'incasso diminuendo nel contempo gli errori dell'operatore.

• IL SERVIZIO SIEA

Il Servizio SIEA, permette di interfacciarsi direttamente sia con i dati gestiti dal software dei servizi demografici in uso presso l'Ente sia attraverso la BDU (Base Dati Unificata). L'integrazione può avvenire attraverso l'utilizzo di viste (per i soggetti e per le variazioni) o attraverso il consumo di Web Service.

• L'INTEGRAZIONE CON LA SOLUZIONE WEBGIS PER IL CONTROLLO DEL TERRITORIO

L'integrazione con la soluzione WEBGIS per il controllo del territorio, consente una gestione dei dati grafica e non solo alfanumerica e di caricare in modo univoco i dati dal Portale del Comune dell'Agenzia del Territorio che riguardano il censuario catastale, il MUI e i DOCFA.

• IL MODULO PER LA GESTIONE DEI FLUSSI DEI FILE R750 E PNT

Il modulo per la gestione dei flussi del file R750 (cosiddetti RUOLI VISTATI) viene prodotto da Equitalia, la società incaricata dell'esercizio dell'attività di riscossione nazionale dei tributi, in fase di elaborazione dei ruoli emessi dagli Enti (gli Enti Locali emettono i flussi R290) per la successiva emissione delle cartelle e registrazione dei pagamenti.

Migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi della P.A.? Si può fare.

Economy Settimanale
IMMOBILIARE/3 DOVE LA BUROCRAZIA SCOPRE L'INFORMATICA
A Prato basta un'ora per il via libera ai lavori
Il Comune toscano, con il supporto del gruppo Maggioli, ha adottato il modello Toyota per velocizzare le pratiche dei suoi uffici. E così la Democrazia di inizio attività (Dia) non ha più un iter di attesa necessaria.

Corriere Economia Settimanale
Il caso Maggioli
«Noi rendiamo la pratica sprint»
Editoria Paolo Maggioli alla guida del gruppo
P rovate a immaginare di seguire la vostra pratica, di sapere quale ufficio se ne sta occupando e di conoscere il nome del funzionario che se ne occupa. Tutto questo è fantascienza? No, almeno secondo il gruppo Maggioli.
In linea col piano Brunetta per la digitalizzazione e l'informatizzazione della Pubblica Amministrazione, Maggioli aiuta gli enti locali a velocizzare la burocrazia

IL MONDO Settimanale
EFFICIENZA E P.A. IL LEAN GOVERNMENT SBARCA IN COMUNI E PROVINCE
Plantare i vigneti con il metodo Toyota
A Temi tempi ridotti a un decimo. E anche a Palazzo Chigi...
D a che entrano la Provincia di Treviso ha messo il traffico a punto...
Paolo Maggioli, ex del gruppo

Italia Oggi Quotidiano
Licenze, permessi per costruire, pratiche di invalidità: come togliere i tempi a favore dei cittadini
Enti locali a scuola di efficienza
Con il sistema Toyota tempi di risposta ridotti del 90%
DI ANTONINO D'ANNA
S i chiama logica Lean (in inglese: snello) o sistema Toyota e in una settimana può ridurre fino al 90% i tempi di risposta al cittadino di cittadini; 2) lavorazione a flusso continuo (quando inizi una pratica devi portarla a termine senza passarla ad altri); Se ti servono 10 ore per un lavoro effettivo, dopo questo periodo devi dare la risposta agli sprechi. L'ultimo...
D. Tiroli

LA VOCE Quotidiano
Il gruppo Maggioli propone un modello per aumentare l'efficienza della Pa
Da Santarcangelo la rivoluzione Toyota
SANTARCANGELO - Ridurre del 90% i tempi di risposta al cittadino ed i disservizi, recuperare del 30% i miliardi di efficienza eliminando quindi gli sprechi, ridurre i disservizi del 90%. Tutto questo in tempi brevissimi. È possibile grazie al cosiddetto "modello Toyota", che prende ovviamente il nome dal colosso automobilistico giapponese, che il gruppo demagogico Maggioli intende ora proporre alla nostra Pubblica Amministrazione.
Per questo Maggioli insieme al Gruppo Galimberti, ha organizzato una serie di incontri per gli enti pubblici, serie dal titolo "I modelli innovativi del nuovo sistema Toyota per la Pubblica Amministrazione. Come migliorare il servizio ed eliminare le attività a non valore". Do- po Bari, Roma e Milano, si chiuderà martedì prossimo a Bologna, sempre sotto la supervisione dell'ingegner Giuseppe Negro. Sono, responsabili di dipartimento, dirigenti generali, potranno verificare concretamente le soluzioni ed i procedimenti utilizzati dall'ente locale di ogni singolo pratica suo individuale: le fasi che comportano attività inutili e durante la settimana sono messe in atto all'interno dell'ente le procedure per realizzare il processo migliorativo.

E Polis Friuli Quotidiano
L'innovazione in Comune: tutti a scuola per un giorno
Coppola: «Il mio scopo è quello di migliorare le potenzialità dell'informatica»
L'Ufficio della tecnologia informatica per migliorare l'efficienza organizzativa
L'intera giornata formativa per circa 50 tra assessori e dirigenti

La recente crisi economica riversa sugli Enti nuove e più forti sollecitazioni che impongono, senza più alternative, una ridefinizione complessiva del ruolo e delle modalità di funzionamento. Si assiste ad un rafforzamento degli Enti, che stanno assumendo il ruolo di stimolatori, sollecitatori, facilitatori dello sviluppo socio-economico.

Per quanto riguarda le modalità di funzionamento è necessario un radicale cambiamento nelle modalità organizzative e nei sistemi di erogazione dei servizi con la profonda convinzione che “non è più possibile affrontare le nuove richieste (velocità di spesa, velocità nella cantierizzazione delle opere, velocità nel rilascio delle autorizzazioni, velocità nei permessi di costruire, ecc...) continuando a svolgere le attività come prima”. A sostegno del cambiamento richiesto si rende disponibile un nuovo e potente modello organizzativo che chiamiamo “Organizzazione Snella” o “Lean Organization”, il quale sembra pensato proprio per dare risposte alle esigenze attuali degli Enti.

Perché implementare l' "Organizzazione Snella" nella Pubblica Amministrazione

Il nuovo modello proposto dai Consulenti Maggioli cambia profondamente i paradigmi organizzativi del settore pubblico, riporta all'essenzialità delle strutture e dei processi, genera soluzioni organizzative in grado di ottenere risultati incredibili e mette a disposizione nuove tecniche e strumenti molto efficaci per i manager della P.A.. È un modello che si presta molto bene al contesto dell'Ente ed i risultati che permette di ottenere riguardano, per esempio, la velocizzazione dell'evasione delle pratiche (il cittadino/utente è stato abituato a elevati tempi di risposta per le proprie domande).



Gli obiettivi dell' "Organizzazione Snella"

Uno dei grandi obiettivi dell'amministrazione pubblica è utilizzare le risorse in modo più razionale, riducendo gli sprechi e utilizzando i conseguenti risparmi per garantire servizi di maggior valore al cittadino. Obiettivo dei Consulenti Maggioli è, pertanto, incrementare i livelli di efficienza dell'Ente, intervenendo sui processi organizzativi.

Tagliare i tempi di risposta e ridurre i disservizi - soprattutto in contesti di ridotta disponibilità di risorse - sono i risultati concreti che gli Enti possono ottenere con l'applicazione delle nuove logiche organizzative individuate e condivise insieme ai Consulenti Maggioli.

I riferimenti di questo nuovo modello manageriale sono:

- Concentrare l'attenzione sul valore che i prodotti/servizi generano ai cittadini
- Lavorare a flusso continuo senza interruzioni
- Eliminare gli sprechi.

La logica “Lean” (“snella”) possiede uno strumento potentissimo che permette di realizzare concretamente e subito i risultati: si tratta della **“Settimana di miglioramento rapido”**. Il principio applicato, e spesso dimenticato, è il seguente: “è possibile fare tutto e subito, ottenendo grandi risultati in tempi brevi”.

In questa settimana si analizza che cosa non funziona nel processo di lavoro, quali sono gli sprechi, operando a stretto contatto con le persone che lavorano a quel processo.

I Consulenti Maggioli, dopo aver definito - in accordo con l'Ente - l'ambito di intervento e gli obiettivi di miglioramento, individuano le condizioni per la buona riuscita del lavoro, tra cui: definizione dei ruoli, scelta delle persone che comporranno il gruppo di lavoro, comunicazione e coinvolgimento del personale interno. Fa seguito un corso di formazione presso l'Ente per trasferire al personale e ai dirigenti dei servizi coinvolti, le logiche e gli strumenti per applicare correttamente il metodo.

A questo punto inizia la "Settimana di miglioramento rapido": nei primi due giorni si osserva come viene svolta l'attività e si iniziano ad individuare alcuni degli eventuali sprechi dell'Ente; inoltre viene disegnato il flusso del processo preso in esame nella situazione attuale e nella situazione futura, ovvero in logica "snella"; nel terzo giorno si sperimentano i miglioramenti e si apportano modifiche e ritature; nel quarto si standardizzano le soluzioni positive; nel quinto si definisce l'agenda delle azioni di miglioramento da realizzare nelle settimane a venire e si chiude presentando i risultati alla direzione.

Il miglioramento è effettuato quindi nel breve spazio di una settimana nella quale gli attori principali sono i le persone dell'Ente che lavorano al processo in quanto massime esperte del loro lavoro. L'esperienza media italiana dice che, grazie agli interventi condivisi, in una settimana si può tagliare il 30% di inefficienza ed i vantaggi si vedono dopo solo una settimana. Nella logica dell'"Organizzazione Snella" è possibile fare settimane di miglioramento rapido ogni sei mesi, ottenendo sempre dei miglioramenti.

Ed il risultato ottenuto, che si legge sempre più di frequente sui mezzi di stampa è: "Da 20 giorni ad un'ora soltanto!! Il Comune ha dato un bel taglio alla burocrazia, è riuscito ad abbattere i tempi di attesa per l'evasione delle pratiche amministrative gli sprechi in termini di risorse finanziarie ed a recuperare risorse umane dall'eliminazione delle attività a non-valore".

La soddisfazione degli amministratori e i relativi vantaggi sul piano del consenso politico-amministrativo è assicurata.



Il "Lean Center - il Centro per la diffusione dell'Organizzazione Snella"

Per diffondere le nuove logiche organizzative, le nuove tecniche e gli strumenti messi a disposizione e per dare la possibilità ad Amministratori e Manager pubblici di condividere le esperienze è stato attivato il "Lean Center - il Centro per la diffusione dell'Organizzazione Snella".

Sul sito internet www.maggioli.it/consulenza i Consulenti Maggioli hanno creato una sezione denominata "Lean Center" con l'obiettivo di diffondere nella Pubblica Amministrazione i principi e le metodologie dell'organizzazione snella per il recupero di efficienza e il miglioramento della qualità dei servizi. All'interno della sezione è possibile consultare una ricca documentazione (articoli, contributi, case-history) che illustra - con linguaggio semplice e chiaro - gli straordinari risultati che si possono ottenere con l'applicazione di questo nuovo e rivoluzionario metodo.

L'accesso alla sezione è gratuito. È sufficiente entrare nel sito internet e registrarsi nell'apposita sezione "Lean Center".

L'informatizzazione dei processi organizzativi

L'informatizzazione in generale è un processo che agisce nel profondo delle organizzazioni in modo irreversibile: una volta iniziato si comporta come una reazione a catena che progressivamente coinvolge tutti gli ambiti con cui viene a contatto. La rivoluzione è tecnologica e culturale, ma spesso gli innegabili vantaggi offerti dallo strumento informatico, trovano nel fattore umano il maggior ostacolo che ne frena la diffusione e quest'ultimo fattore può arrivare a mettere pesantemente in discussione l'intero progetto.

Spesso si tratta di scarsa conoscenza delle potenzialità insite nei sistemi informativi, grande peso hanno anche le difficoltà connesse alla revisione ed adattamento delle procedure usuali (logiche, burocratiche e di standardizzazione) alla nuova modalità (informatica) di gestione dei dati, infine solo in questi ultimi anni l'interfaccia uomo/macchina è stata concepita con l'obiettivo di contribuire ad un miglior approccio da parte degli operatori.

L'informatizzazione e la consulenza vanno così a braccetto sviluppando progetti che escono dall'ambito ristretto della fornitura di prodotto generando un forte interesse ed attenzione sul Cliente.

Per informazioni e richieste di approfondimenti sulle attività della "Consulenza di Direzione per il Management della P.A.":

MAGGIOLI FORMAZIONE E CONSULENZA
Sede Centrale
Viale Dandolo, 18/20 - 47921 Rimini (RN)
tel 0541 438424 • fax 0541 438412
www.maggioli.it/consulenza
consulenza@maggioli.it



RECENSIONE

**“Le soluzioni snelle per la P.A.
Come tradurre il nuovo modello
organizzativo “Lean Government”
in soluzioni concrete ed efficaci”**

Giuseppe Negro: ingegnere, responsabile dell'Area Consulenza di Direzione del Gruppo Maggioli

Simona Ozzello: ingegnere, consulente di direzione in primarie società di consulenza

Gennaio 2010 – Prezzo: €. 22,00
Per ordini: www.ordini.maggioli.it



Il software libero promosso a pieni voti

Nel linguaggio informatico i termini Open Source e Software Libero fanno riferimento a programmi, il cui codice sorgente è accessibile da chiunque e che può essere liberamente modificato. Conoscere il codice sorgente significa apprendere la struttura del programma e poterlo modificare. Questa la ragione per cui (fuori dall'open source) nei modelli contrattuali di concessione in uso del software, non è consentito all'utente di avere il codice sorgente. Con la licenza di tipo open source, invece, il titolare del copyright consente gratuitamente agli altri sia di fruire della conoscenza del codice sorgente, sia di utilizzare i prodotti sviluppati sulla base del primo.

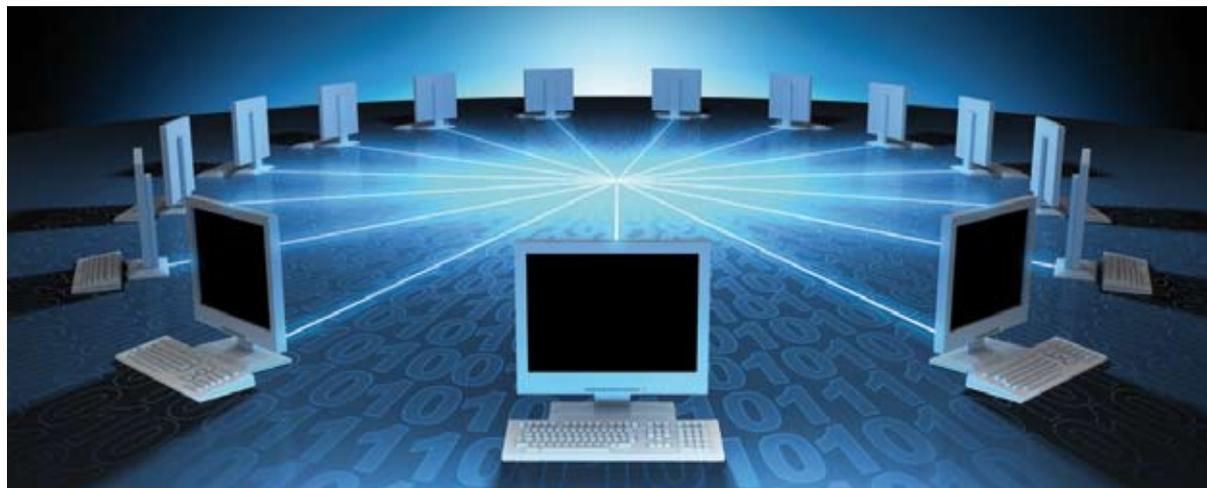


Software Libero promosso a pieni voti. Lo ha affermato la Corte Costituzionale (sentenza n° 122 depositata il 22 marzo 2010) che ha ufficialmente sdoganato l'open source.

È chiaro che la diffusione dei programmi liberi limita il mercato del software "proprietario". Secondo la Consulta non vi è lesione della concorrenza se una legge regionale invita a preferire il software libero. È il caso della Regione Piemonte con la Legge n. 9 del 2009 (Norme in materia di pluralismo informatico, sull'adozione e la diffusione del software libero e sulla portabilità dei documenti informatici nella Pubblica Amministrazione). Sulle disposizioni della Legge Regionale la sentenza in esame sottolinea che non c'è nessuna imposizione alle amministrazioni per vincolarle all'acquisto di software esclusivamente a codice sorgente aperto. C'è solo un invito a preferire l'open source, in linea con quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale (dlgs 82/2005) che indica i programmi informatici a codice sorgente aperto tra le possibili opzioni per l'acquisto da parte delle Pubbliche Amministrazioni di programmi informatici. Sul punto specifico della concorrenza la sentenza in esame chiarisce che i concetti del software libero e di software con codice ispezionabile non sono nozioni concernenti una determinata tecnologia, marca o prodotto, ma esprimono una

caratteristica giuridica. In sostanza, ciò che distingue il software libero da quello proprietario è il differente contenuto del contratto (licenza) posto a fondamento della disciplina dei diritti di utilizzazione del programma. Siccome la scelta circa dell'adozione dell'uno o dell'altro tipo di licenza appartiene alla volontà dell'utente, non è illegittimo una linea di indirizzo suggerita dalla regione. Indica una preferenza per il software libero non significa alterare l'equilibrio di mercato e quindi non c'è nessuna violazione della concorrenza.

Open source da tutelare di più. Lo stato ha chiesto la bocciatura integrale della legge regionale, ma la sua richiesta non è stata accolta. Salvo che per due disposizioni cancellate dalla Corte Costituzionale. Peraltro l'effetto della dichiarazione parziale di illegittimità costituzionale non è una bocciatura del software libero. Anzi l'effetto è quello opposto di un rafforzamento dell'open source. In effetti la legge regionale è stata dichiarata incostituzionale nella parte in cui esclude il reato di violazione del diritto d'autore la cessione, in qualsiasi forma, di software libero, eventualmente abusiva sia per invalidità della licenza, sia per contrasto per eventuali limiti o prescrizioni dalla medesima licenza previsti. L'ultimo punto su cui si è pronunciata la Consulta è stata una disposizione con la quale la legge regionale ha dichiarato il diritto di sviluppare software, compatibile con gli standard di comunicazione e formati di salvataggio di un altro sof-



ware, anche proprietari. La norma è stata bocciata in quanto viola i limiti della legge Statale in materia di interoperabilità di software.

Benefici del modello open source nella Pubblica Amministrazione

L'adozione di Open Source porta normalmente a un risparmio iniziale in termini di costi per licenze. Un confronto economico corretto deve essere però compiuto non solo sulla spesa iniziale, ma tra il TCO (Total Cost of Ownership) delle soluzioni open source e il TCO delle soluzioni proprietarie. Oltre al costo delle licenze, nel TCO confluiscono le spese dei servizi di supporto, della formazione, i costi di migrazione, d'installazione e di gestione. Le linee guida del governo inglese evidenziano molto pragmaticamente il value for money come criterio di scelta per il software Open Source. Un elemento a favore dell'Open Source nella PA è l'indipendenza dai fornitori, consistente nel poter affidare il supporto di un prodotto Open Source a un'azienda scelta dal cliente, laddove nel mondo del software proprietario solo il produttore (o un suo partner autorizzato) può supportare il proprio software. Disporre, inoltre, del codice sorgente dei programmi utilizzati all'interno della propria organizzazione permette (anche se non garantisce) un grado maggiore di sicurezza. Sono, infatti, più agevoli i controlli interni (ove nei software proprietari ci si deve affidare ai produttori) alla ricerca di eventuali back door o debolezze sfruttabili da attacchi esterni. L'amministrazione dispone di un miglior controllo sulla politica di evoluzione del proprio parco applicativo e, in maniera generale, sul governo della gestione del patrimonio pubblico.

Questo argomento assume una rilevanza particolare in aspetti connessi con la sicurezza, quali l'autenticazione e l'identificazione del cittadino o quelli relativi all'integrità, confidenzialità e all'accessibilità dei dati nel corso del tempo. In generale, il software Open Source è più

adatto a essere personalizzato o esteso come funzionalità rispetto a un software proprietario e quindi riusato. Il ricorso al software libero può fungere da leva per la modernizzazione dei sistemi informatici dello Stato. La possibilità di ricorrere sia a software libero che proprietario aumenta le possibilità di scelta delle amministrazioni e consente:

- di accedere a un patrimonio considerevole di software spesso di qualità e conforme agli standard
- di governare il rapporto costo totale della soluzione/rispondenza ai bisogni attraverso il rafforzamento della concorrenza, allo scopo di mantenere questo rapporto al livello più basso possibile
- di governare il software e di avere la possibilità di assicurarne la perennità. In altre parole, l'amministrazione è messa in grado di capire e modificare il software per facilitare la sua integrazione e/o la sua evoluzione.

Cruciale per le Pubbliche Amministrazioni è l'interscambio di dati, da cui scaturisce la necessità di usare formati aperti e standard, scelta che assicura:

- **Indipendenza.**
La documentazione pubblica e completa del formato consente l'indipendenza da uno specifico prodotto e fornitore; tutti possono sviluppare applicazioni che gestiscono un formato aperto.
- **Interoperabilità.**
Usando formati aperti standard, sistemi eterogenei sono in grado di condividere gli stessi dati.
- **Neutralità.**
I formati aperti non obbligano a usare uno specifico prodotto, lasciando libero l'utente di scegliere sulla base del rapporto qualità/prezzo.

Inoltre, i formati testo aperti standard comportano l'ulteriore beneficio della persistenza, caratteristica importante per la tutela del patrimonio informativo nel tempo a fronte del mutamento tecnologico.

La suite Sicr@web* è in tecnologia Open Source



L'evoluzione tecnologica che sta attraversando la nostra Pubblica Amministrazione è fatta di tanti tasselli in grado, una volta uniti, di realizzare quel meraviglioso scenario di una PA completamente digitale. Saga, recentemente entrata a far parte del Gruppo Maggioli, per anni ha sviluppato e realizzato soluzioni informatiche per la digitalizzazione dell'Ente Locale con SICRA (Sistema Informativo Comunale Relazionale Aperto) prima ed oggi con la sua naturale evoluzione ASP: Sicr@web.

Il lavoro di ricerca e sviluppo che ha portato alla nascita della nuova suite applicativa ha visto impegnate molteplici professionalità che negli anni hanno perfezionato e reso un prodotto, che allo stato dell'arte, raggiunge i massimi standard di affidabilità e completezza, certificati da numerose istituzioni regionali e nazionali.

Si tratta di una soluzione innovativa in architettura multilivello Three-Tier con tecnologie Open (J2EE), per le Amministrazioni Locali che hanno come obiettivo l'efficienza di gestione, l'evoluzione dei processi, la diffusione dei nuovi servizi al cittadino, l'immagine e qualità dell'istituzione pubblica. Nativamente la suite consente l'integrazione delle soluzioni di back end con i canali di erogazione dei servizi al cittadino (front office) quali: portali internet, call/contact center, telefonia mobile, tv digitale terrestre.

Il workflow di Sicr@web permette l'interazione tra gli utenti del sistema in varie modalità, permettendo l'espletamento delle funzioni da parte degli utenti

(utente, gruppo di utenti, una particolare figura, ecc...) oppure dal sistema di workflow in funzione del tipo dell'attività.

Il sistema condivide una serie di informazioni a supporto dell'organizzazione dei dipartimenti: il tempo impiegato all'attività per il suo espletamento e l'eventuale scadenza. L'utente ha sempre sotto controllo le scadenze più importanti e può organizzare autonomamente la propria attività lavorativa di conseguenza.

Sicr@web rappresenta a nostro parere il nuovo Asset Tecnologico Comunale pensato per offrire agli Enti l'opportunità di convergere verso gli attributi propri della P.A. Digitale, sostenendo l'evoluzione che la Pubblica Amministrazione sta affrontando.

E così come anticipato in apertura, in questi ultimi dieci anni abbiamo visto mutare il modo di operare degli Enti locali, regionali e statali in modo radicale. Non solo vi è l'interesse a rendere le informazioni più accessibili ai cittadini attraverso applicazioni basate su web, ma vi è anche una sempre maggiore esigenza di interoperabilità tra le applicazioni che coinvolgono più dipartimenti e settori della pubblica amministrazione.

Con queste premesse molteplici Amministrazioni hanno adottato la suite applicativa o i suoi moduli, che ricordiamo comprendono: Servizi Economico Finanziari, Servizi Demografici, Servizi a Domanda individuale, Affari Generali – Atti Amministrativi, Protocollo Informatico Certificato Doc-Area e la Gestione delle attività produttive.

Inoltre il perimetro funzionale della suite è destinato ad aumentare e ad evolvere grazie alla recente acquisizione di Saga nel Gruppo Maggioli, cosa che permette un mag-



*Sicr@web è la suite di Saga società del Gruppo Maggioli

gior volume di risorse utili a perseguire progetti di investimento sulla suite con obiettivi ancora più ambiziosi.

Tra queste innovative Amministrazioni, la Città di Lucca è uno dei nostri principali simboli dell'evoluzione.

Lucca si è incamminata verso una suite applicativa che gestisse appieno le proprie esigenze di sviluppo, risparmio e apertura del dato.

L'Amministrazione abbracciando appieno i vantaggi di soluzioni costruite su standard open, ha scelto di avvalersi della collaborazione di Saga per la migrazione dei propri software prima Demografici (stato civile, anagrafe, liste elettorali, DemoWeb, ecc...) e poi Tributario (Tia, ICI, Pubblicità, Ruoli Generici, ecc...) verso soluzioni open. Sebbene la tecnologia open non rappresenti una novità per Lucca, questa sta rivestendo un ruolo sempre più importante nell'acquisizione della prossima generazione di applicazioni informatiche altamente scalabili.

Generazione di soluzioni che ha cominciato a concretizzarsi con le soluzioni di Saga interamente progettate, realizzate e gestite in modalità Web, e che le hanno offerto un'importante possibilità per avere maggiore interoperabilità grazie a standard aperti, facilitando la condivisione delle informazioni. Il tutto rendendo flessibili ed eliminando le dipendenze da particolari o specifiche piattaforme, offrendo una maggiore sicurezza ed affidabilità,

nonché notevole risparmio.

Basti pensare che Socr@web ed i suoi moduli si basano su Java, in particolare tutta la suite è realizzata secondo l'architettura Java 2 Platform Enterprise Edition (J2EE).

Multipiattaforma, è in grado di supportare numerosi motori DBMS fra cui PostgreSQL, Sybase, MySQL, Oracle, SQLServer, ecc.

Il Comune di Lucca ad esempio ha adottato, per il funzionamento di Socr@web, la piattaforma Linux Slakware con DB PostgreSQL.

Socr@web, si può quindi riassumere come una suite applicativa che si basa su un sistema costruito in modo armonico, di facile manutenzione evolutiva, altamente integrato nelle sue componenti con i più rigorosi standard di sicurezza, nonché in grado di fornire tutti i servizi necessari per assicurarne la conduzione, la gestione e una ottimale operatività. Ma di casi altrettanto evoluti, la storia di Socr@Web ne è piena, spiccano il Comune di Prato e tutti i Comuni della Provincia di Prato, la Provincia di Lucca, il Comune di Torre del Greco, Piana degli Albanesi, Cologno Monzese e Noceto; solo per citarne alcuni. Tutte Amministrazioni che hanno scelto di evolversi verso quella PA Digitale che tutt'oggi è più che mai una necessità per il cittadino e per le casse dello Stato.

COMUNE DI LUCCA

Il commento del Responsabile Sistemi Informativi, Riccardo Del Dotto:

“La piattaforma offerta da Socr@Web consente all'Ente di passare dal paradigma della funzionalità al paradigma del compito: è il sistema che guida l'utente e non l'utente che deve districarsi nei meandri del sistema.

Il sistema che abbiamo adottato offre la capacità nativa di poter erogare servizi a cittadini, imprese e professionisti in modalità web, direttamente dalla Suite.”



L'evoluzione delle piattaforme tecnologiche Maggioli

L'ingresso di Saga nel Gruppo Maggioli ci ha permesso di acquisire un'intera suite di prodotti tecnologicamente evoluti e di accelerare un percorso di investimento già avviato.

Dal punto di vista tecnologico i prodotti Saga rappresentano l'eccellenza per affidabilità e qualità. **Le soluzioni sono interamente realizzate in Java, e per la loro realizzazione sono state sfruttate componenti standard e tecnologie completamente Open Source.**

L'intera suite è installabile in contesti che non prevedono il costo di nessuna licenza d'uso, a partire dal Sistema Operativo passando per, il database server o gli strumenti di produttività individuale (es. Open Office) con i quali i Sistemi possono interagire.

È del tutto indipendente dalla piattaforma, per cui può essere utilizzata su Linux o MacOS, piuttosto che con svariate tipologie di browser.

Questo tipo di approccio rende possibile, in modo molto efficace, la fruizione dei Sistemi anche in modalità A.S.P., canale che potrà essere approcciato in modo sinergico associando il prodotto Saga con le infrastrutture tecnologiche in seno al Gruppo Maggioli.

Un altro tema di grande importanza è l'approccio con il quale le funzionalità dei prodotti sono state realizzate. Il fronte architetturale risolve le problematiche gestionali sempre all'interno di un contesto di suite esaltando l'interazione delle diverse figure e uffici di un Ente, attraverso l'utilizzo pervasivo di una serie di oggetti che sono parte integrante del framework di sviluppo realizzato.

Questi oggetti sono rappresentati principalmente da componenti software come il motore di Workflow, il Repository di Gestione Documentale, le componenti di firma digitale, ecc..

Oltre a questi oggetti, che possono essere identificati come Service Engines, il framework comprende le componenti funzionali che ne realizzano lo strato di interazione con l'utente, unificando di fatto tutte quelle attività di servizio in componenti di infrastruttura. Componenti che supportano in modo nativo gli attuali verticali pre-



senti nella suite ma, ovviamente, anche quelli che entreranno a far parte in futuro.

Funzionale l'interfaccia fornita al software che **fa di questa suite una Rich Internet Application.**

Una Suite che risponde alle necessità della Pubblica Amministrazione in tema di organizzazione, gestione dei processi e dei flussi di lavoro e di interoperabilità applicativa attraverso i diversi Servizi dell'Ente.

Andrea Montefiori

Responsabile Produzione Software
Polo Informatico Maggioli.

FILIALI TECNICO/COMMERCIALI



Polo Informatico Maggioli
via Bornaccino, 101
47822 Santarcangelo di Romagna (RN)
tel. 0541 628380 - fax 0541 621153
e-mail: informaticamaggiolinews@maggioli.it
web: www.maggioli.it/informatica

