

Informatica Maggioli *news* & Servizi in outsourcing

BIMESTRALE DI SOLUZIONI INFORMATICHE E SERVIZI PER LA P.A.

N. 2 | 2011

	EDITORIALE	2
Open government. Come rendere l'amministrazione locale più trasparente		
	INTERVISTA	3
La ASL di Forlì gestisce l'assistenza domiciliare sanitaria con il software ICARO		
	INTERVISTA	4
Il Comune di Calcinato (BS) per la gestione della finanza locale si affida a Sicr@Web		
	BEST PRACTICE	5
"Mettiamoci la faccia" l'iniziativa del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione. L'esperienza del Comune di Fiumicino		
	SPECIALE	7
Il punto sullo stato dell'arte della digitalizzazione della PA alla luce di alcune importanti ricerche		
	TECNOLOGIE	11
L'utilizzo di tecnologie innovative per la riproduzione digitale di libri e volumi rilegati. Il caso del sistema bibliotecario piemontese		
	SERVIZI IN OUTSOURCING	12
Concilia Service, una scelta di valore		
	FOCUS	14
Business Intelligence Labs Strumenti di analisi e di supporto alle decisioni		

Open government

Come rendere l'amministrazione locale più trasparente

Centralità del cittadino, partecipazione, accesso universale ai dati, uso del web: l'open gov è un'occasione storica per riprogettare il modo di operare delle Istituzioni e delle Pubbliche Amministrazioni, in particolare per quanto riguarda il modo in cui interagiscono e si relazionano con i cittadini.

Anche se siamo ormai nel ventunesimo secolo, la gran parte degli Stati occidentali è infatti organizzata secondo modelli tipici dell'era industriale.

Del problema ne era consapevole il Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa che, con la raccomandazione n. 19/2001, ha **stimolato le Istituzioni e le Amministrazioni Pubbliche a creare un forte contatto con i cittadini e a rispondere loro in modo nuovo**; nella stessa raccomandazione, si legge che tali obiettivi possono essere raggiunti solo mediante un **nuovo uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione**.

Nel corso degli ultimi quarant'anni, infatti, i governi hanno introdotto l'uso dell'informatica (e del web) nei loro processi, ma hanno conservato i vecchi modelli organizzativi e schemi burocratici, e questo ha impedito di conseguire molti dei vantaggi attesi.

Per questo motivo, nell'ambito dell'e-government (e parallelamente alla diffusione del web 2.0) si è iniziata a fare strada la **dottrina dell'open government (letteralmente "governo aperto") secondo cui l'amministrazione deve essere trasparente a tutti i livelli e consentire un controllo continuo del proprio operato mediante l'uso delle nuove tecnologie**.

In base al senso comune, un'amministrazione è aperta quando i cittadini possono conoscere tutti gli atti, le decisioni e i dati dell'ente. Tutto questo, che era già auspicabile per un'amministrazione tradizionale (analogica), diventa **oggi possibile grazie all'uso delle tecnologie info-telematiche**; soltanto adesso, con il progresso tecnologico rappresentato dal web 2.0, ciò può essere realizzato efficacemente e con costi sostenibili.

Il Polo Informatico del Gruppo Maggioli ha tra i suoi obiettivi primari quello di accompagnare la Pubblica Amministrazione Locale nella trasformazione verso modelli organizzativi sempre più attesi, grazie a sistemi informativi progettati con tecnologie all'avanguardia che consentono di trasformare i classici strumenti gestionali in reali investimenti tecnologici, necessari per una gestione evoluta, efficiente ed economica dell'amministrazione, dei procedimenti e della spesa pubblica.

In questo numero del magazine segnaliamo **due importanti interviste** la prima dedicata alla Dott.ssa Patrizia Picchetti della ASL di Forlì che fa il punto sui principali vantaggi ottenuti dall'installazione del software ICARO, la seconda al Dott. Roberto Venturelli Responsabile dei Servizi Economico Finanziari del Comune di Calcinato (BR) che illustra le motivazioni che hanno spinto l'amministrazione comunale a scegliere la nostra suite Sicr@ Web.

Nella sezione Best Practice vengono presentati i risultati dell'esperienza del Comune di Fiumicino per aver aderito all'iniziativa "Mettiamoci la faccia" promossa dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione.

Nella sezione Tecnologie vengono illustrate tutte le più innovative tecnologie per la riproduzione digitale di libri e volumi rilegati prendendo come esempio il Sistema Bibliotecario Piemontese.

Nella nuova sezione Servizi in Outsourcing vengono enfatizzati tutti i vantaggi di cui possono beneficiare i Comandi di Polizia Locale grazie al nostro servizio di esternalizzazione della gestione delle violazioni al Codice della Strada, Concilia Service.

Il **Focus** è dedicato al nostro servizio di Business Intelligence che permette l'analisi dei dati a supporto delle decisioni degli Amministratori Locali.

Infine nello **Speciale** situato al centro del magazine viene fatto il punto sullo stato dell'arte della digitalizzazione della P.A.

Angelo Bianchi

Direttore Polo Informatico Maggioli

La ASL di Forlì gestisce l'assistenza domiciliare sanitaria con il software ICARO

Ne parliamo con la Dott.ssa Patrizia Picchetti della Direzione di Distretto che ha affiancato la nostra società nelle fasi di installazione, modellazione e configurazione del sistema informativo ICARO e nelle fasi di formazione del personale (circa 50 dipendenti). L'Asl di Forlì copre un territorio di circa 187.000 abitanti di cui fanno parte 15 Comuni per un unico Distretto Sanitario.

Dott.ssa Picchetti qual'è il principale obiettivo che la Asl di Forlì si è proposta di raggiungere con l'installazione del sistema informativo ICARO?

L'obiettivo che si era proposta la Asl, in accordo con il Comune di Forlì, era quello di implementare un sistema informativo a supporto delle attività inerenti l'assistenza sanitaria a domicilio, da integrare successivamente all'assistenza domiciliare sociale, con particolare riferimento agli anziani e non autosufficienti, attraverso l'acquisizione e la valutazione delle domande di assistenza, pianificazione e programmazione degli interventi, erogazione del servizio, consuntivazione delle prestazioni erogate.

Dott.ssa Picchetti quali sono state le principali tappe per l'implementazione del software ICARO?

*Le fasi dell'implementazione del sistema informativo, partito nell'anno 2008, hanno visto un iniziale lavoro di confronto ed analisi fra le persone della Asl che si occupavano di servizi domiciliari al fine di modellare la piattaforma ICARO alle esigenze organizzative. È stata inoltre messa a disposizione della **Unità di Valutazione Multidimensionale Integrata (UVM)**, la registrazione delle schede di rilevazione (BINA, RVM, ecc.), per esprimere un parere conclusivo sul caso e da qui permettere di stendere un **Piano Assistenziale Individuale (PAI)** da cui, attraverso la **Presca in Carico**, ricavare il piano degli interventi a domicilio. Per la parte operativa dell'attività riguardante l'erogazione dei servizi sono stati rilasciati degli strumenti molto semplici ed efficaci al personale della Asl per registrare le attività svolte giornalmente presso gli utenti.*

Dott.ssa possiamo sinteticamente elencare i vantaggi ottenuti dalla installazione del sistema informativo ICARO nella Asl di Forlì?



Possiamo sicuramente affermare che abbiamo, in tempi relativamente brevi raggiunto una serie significativa di vantaggi:

- **Maggiore disponibilità di informazioni** che raccolte in modo organico hanno aumentato la capacità di programmazione delle attività e dei servizi legati alla domiciliarità
- **Maggiore controllo delle informazioni** che hanno portato ad una maggiore equità nella erogazione dei servizi agli utenti.
- **Maggiore snellezza delle procedure** che hanno contribuito a diminuire i carichi di lavoro del personale della Asl di Forlì sempre più disponibile ad un maggiore coinvolgimento
- **Miglioramento continuo dei processi** legati all'assistenza, anche in accordo con i principi della qualità.
- **Maggiore efficienza dell'intero sistema** ottenuta anche con la riduzione dei tempi di transito delle informazioni e dei fascicoli da un settore all'altro.

E le prossime sfide?

Le prossime sfide sempre nella logica del rendere minima l'attività amministrativa degli operatori è quella di dotare gli operatori stessi di strumenti di rilevazione delle attività svolte presso l'assistito, quali palmari o smart-phone, che possano con molta semplicità, fornire all'utente una scheda aggiornata di quanto è stato svolto e di quanto resta da svolgere del Piano Assistenziale Individuale dell'assistito stesso.

Il Comune di Calcinato (BS) per la gestione della finanza locale, si affida a Sicr@Web

Nel corso del 2009 il Comune di Calcinato, situato in quella fetta di terra bresciana incastonata tra le prealpi, l'anfiteatro morenico esterno del lago di Garda che sottolinea l'inizio della pianura padana, ha deciso di migrare la propria gestione quotidiana dal consolidato sistema informativo Sicra (versione Win) al più evoluto ed avanzato software gestionale per la Pubblica Amministrazione, Sicr@Web, realizzato in tecnologia Java e Web. A tal proposito abbiamo intervistato il Dott. Roberto Venturelli Responsabile dei servizi economico finanziari dell'Amministrazione Calcinatese.

Durante la nostra intervista il Dott. Venturelli ha sottolineato che il passaggio tra i due sistemi informativi, svoltosi con gradualità, ha avuto inizio nel 2009 e come tutte le migrazioni non è stato indolore, tuttavia le varie problematiche presentatesi durante la fase dei lavori sono state via via risolte durante l'allineamento delle banche dati.

Alla domanda su cosa abbia spinto l'amministrazione verso le nuove funzionalità offerte da Sicr@Web, Venturelli ha così commentato:

La necessità di avere degli strumenti informatici 'aperti' strutturati su sistemi operativi che consentano una maggiore 'comunicazione e interscambio' con altre piattaforme informatiche. Indubbiamente l'impulso nell'operare la scelta, che ha comportato ingenti investimenti economici, è stato dato dalla possibilità di beneficiare del significativo contributo della Regione nell'ambito del progetto SISCOTEL.

Per quanto riguarda invece l'impatto sulle quotidiane attività dell'Ente, l'adozione di Sicr@Web ha permesso di beneficiare – secondo Venturelli – del 20% in più di velocità, del 10% in praticità ed altrettanto in facilità di utilizzo, ma il maggior beneficio l'ha avuto l'interoperabilità che secondo il Comune di Calcinato ha permesso di impattare positivamente per un 60%.

Se l'interoperabilità si è "piazata" con una percentuale del 60%, quale ritiene sia il grado di integrazione raggiunto?

L'integrazione è iniziata, sicuramente con l'introduzione



di alcuni servizi on-line nel febbraio 2010 e grazie alla collaborazione di Saga "è aumentata significativamente l'integrazione informatica delle diverse procedure.

A tal proposito, ritiene che le risorse economiche impiegate in un'ottica di crescita verso una Pubblica Amministrazione digitale siano state ben spese e le ritiene adeguate?

Si.

Come dicevamo prima, ovviamente ogni passaggio di software e procedure operative comporta piccole incomprensioni e problemi, nell'affrontare questo importante passaggio, come giudica il livello di assistenza e professionalità offerto prima, durante e dopo la migrazione al nuovo "gestionale"?

La disponibilità alla collaborazione e all'ascolto delle richieste era ed è sempre stato buono, tenendo conto che la nostra amministrazione comunale intrattiene rapporti con Saga sin dal 1985.

Ora con il nuovo sistema online, quali sono i prossimi obiettivi dei vari settori? E quelli del Comune in generale visto anche il recente Codice dell'Amministrazione Digitale?

Come già accennavo sopra stiamo valutando l'introduzione di servizi al cittadino attraverso il portale on-line del Comune: rilascio certificazioni, pagamento di servizi, ecc...

“Mettiamoci la faccia”

L’iniziativa del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l’Innovazione. L’esperienza del Comune di Fiumicino

Il Comune di Fiumicino (RM) da oltre 10 anni ha affidato la gestione dei tributi locali alla Fiumicino Tributi S.p.a., società partecipata del Comune con partner privato MT S.p.a. (Gruppo Maggioli). L’attenzione della Fiumicino Tributi sin dal 2005, anno della prima certificazione di qualità UNI EN ISO 9001, è sempre più focalizzata sulla soddisfazione del cliente e sulla raccolta di suggerimenti dagli stessi per offrire il miglior servizio possibile. L’esigenza è quella di garantire l’implementazione delle forme di partecipazione e consultazione dei cittadini alle scelte dell’amministrazione locale attraverso: l’ascolto, il reporting, la customer satisfaction, cercando di individuare le migliori modalità per ottenere risultati conformi alla realtà.

La volontà di Fiumicino Tributi non è soltanto quella di erogare servizi di qualità, bensì quella di recuperare la fiducia stessa dei cittadini. Se il primo criterio di valutazione di questa capacità è il miglioramento del grado di soddisfazione dei cittadini nei confronti delle amministrazioni, qual’è il miglior strumento di indagine per misurare la *customer satisfaction*?

La Fiumicino Tributi ha iniziato, quindi, ad “indagare” sulla soddisfazione dei propri “clienti” tramite la messa a disposizione di questionari cartacei che il contribuente era invitato a compilare dopo aver usufruito del servizio. Pur avendo ottenuto dei buoni risultati, la compilazione del questionario spesso risultava “laboriosa” per il contribuente/cliente, inoltre la successiva elaborazione dei risultati impiegava risorse che avevano il compito di inserire i dati raccolti in un apposito archivio elettronico destinato alla elaborazione sia in termini di soddisfazione del cliente che in termini di suggerimenti da valutare ed eventualmente applicare. In questo panorama si inserisce l’adesione della Fiumicino Tributi all’iniziativa del **Ministero per la Pubblica Amministrazione e l’Innovazione** denominata “Mettiamoci la Faccia”, avendo individuato



nel progetto la possibilità di creare quello che si può definire un sistema di ascolto del cliente/cittadino per:

1. Migliorare la qualità dei servizi con il contributo dei cittadini
 2. Intervenire con tempestività sulle criticità evidenziate
 3. Ottenere risultati immediati e di facile consultazione
- L’iniziativa “Mettiamoci la Faccia” nasce dalla cosiddetta Riforma Brunetta della PA (D. Lgs. 150/2009) che prevede “la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive”. L’iniziativa offre la possibilità di effettuare la rilevazione su diversi canali di erogazione dei servizi (telefonico, sito web, sportello, ecc..).

La scelta è stata quella di concentrarsi sul maggiore punto di contatto con la propria utenza, e cioè lo sportello

BEST PRACTICE



al pubblico. Gli sportelli messi a disposizione dell'utenza dalla Fiumicino Tributi sono 11 suddivisi in base ai servizi erogati e cioè:

1. Imposta Comunale sugli Immobili (ordinaria e controllo evasione) – n. 4 sportelli
2. Imposta Comunale sulla Pubblicità e Tassa Occupazione Suolo Pubblico – n. 1 sportello
3. Tassa Smaltimento Rifiuti Solidi Urbani – n. 2 sportelli
4. Contravvenzioni al C.d.S. – n. 4 sportelli

Tra le varie opzioni messe a disposizione per la rilevazione è stato scelto di installare su ogni sportello un TouchPad sul quale l'utente/contribuyente può esprimere direttamente il suo giudizio tramite il sistema delle emoticon.

La sinergia di TouchPad, Emoticon e Sistema Eliminado permette di escludere l'eventualità di manipolazioni e opportunismi, infatti:

- Il giudizio può essere espresso solo dall'utente che ha appena ricevuto il servizio;
- Il giudizio può essere espresso una sola volta per il medesimo servizio dallo stesso utente;
- Non sono possibili manipolazioni dal parte dell'operatore

Il giudizio, come detto, viene espresso tramite i cosiddetti Emoticon (meglio noti come Faccine):

- Utente completamente soddisfatto
- Utente soddisfatto
- Utente non soddisfatto

Nel caso in cui il voto espresso sia "UTENTE NON SODDISFATTO" l'utente avrà la possibilità di indicare il motivo principale della sua insoddisfazione scegliendo tra:

- a) tempo di attesa
- b) necessità di tornare
- c) professionalità dell'impiegato/o
- d) risposta negativa.

I dati raccolti attraverso i TouchPad confluiscono in un archivio interno alla Fiumicino Tributi gestito attraverso un software che permette poi di elaborare statistiche in base alla data di rilevazione, allo sportello, alle votazioni raccolte ecc.

I report così ottenuti vengono utilizzati:

- per individuare eventuali azioni di miglioramento
- per informare i destinatari dei servizi del grado di soddisfazione espresso e rilevato
- per la valutazione dell'iniziativa da parte del Ministero della Pubblica Amministrazione.

La valutazione (consultabile all'indirizzo <http://www.qualitapa.gov.it/customer-satisfaction/mettiamoci-la-faccia>) da parte del Ministero avviene tramite l'elaborazione dei dati che la società invia in forma aggregata al Ministero stesso. L'invio è effettuato tramite l'accesso ad un'area riservata messa a disposizione sul web agli aderenti alla iniziativa Mettiamoci La Faccia.

In base al **report periodico emesso dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e Innovazione aggiornato al mese di febbraio 2011**, la Fiumicino Tributi :

- **è una delle sole 3 società di servizi pubblici locali (settore tributi) aderenti all'iniziativa in tutta Italia.**
- **ha il più alto tasso di partecipazione in assoluto (48%) all'utilizzo del giudizio da parte degli utenti nella categoria "enti economici locali e imprese di servizi"**

La rilevazione *elettronica* della *customer satisfaction* all'interno della Fiumicino Tributi è iniziata ufficialmente il 01.02.2011, alla data del 18.03.2011 i risultati sono i seguenti:

- Utenti ricevuti: 1.050
- Utenti che hanno espresso il giudizio: 459
- Utenti completamente soddisfatti: 416
- Utenti soddisfatti: 28
- Utenti non soddisfatti: 15 (5 per tempo di attesa – 5 per professionalità impiegato/o – 3 per risposta negativa – 2 per necessità di tornare)

Al contrario di quanto si possa pensare quindi, pur gestendo servizi relativi ai tributi locali e alle contravvenzioni Codice della Strada (argomenti non sempre popolari tra i contribuenti), l'utenza esprime un giudizio positivo nel 97% dei casi, con piena soddisfazione sia dei dipendenti che degli amministratori della Fiumicino Tributi nonché dell'Amministrazione Comunale. Il prossimo obiettivo della società è quello di includere gli altri canali di erogazione dei servizi nella rilevazione della *customer satisfaction* e di aumentare il tasso di partecipazione da parte degli utenti cercando di raggiungere il 60% dell'utenza ricevuta entro la fine del corrente anno.

Marta Mastrofini

Direttore Tecnico - Fiumicino Tributi S.p.a.



Il punto sullo stato dell'arte della digitalizzazione della PA alla luce di alcune importanti ricerche

Ormai con certezza possiamo affermare di essere giunti al secondo giro di digitalizzazione della P.A., questo per merito tanto del piano E-Gov 2012 quanto delle ultime novità previste dal nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale e possiamo dichiarare sostanzialmente concluso il precedente "esperimento" avviato agli inizi degli anni 2000. Traendo le somme, possiamo analizzare come i risultati raggiunti dimostrino che alcune aspettative non siano state pienamente realizzate e come alcuni obiettivi siano ormai da rivedere.

Con l'introduzione del CAD, della dematerializzazione, dell'archiviazione sostitutiva e di un'altra miriade di tecnologie abilitanti alla digitalizzazione, non possiamo non notare come lo scenario Italiano dimostri nuovamente ma non solo, il solito divario tra nord e sud del Paese. L'innovazione è un processo sistemico che integra molteplici aspetti della macchina Pubbli-

ca, del rapporto coi cittadini e dell'interazione con le imprese; tuttavia l'innovazione ha il suo costo in termini di risorse, progettualità e competenze che al di sotto di una certa soglia rappresentano investimenti insostenibili.

Non possiamo negare il modo in cui fattori di difficoltà (strutturali, organizzativi, culturali) nella diffusione dei processi di governo elettronico siano buona parte della causa dell'attuale arretratezza tecnologica dell'Amministrazione a livello locale, del resto quella delle amministrazioni territoriali è una realtà polverizzata fatta di oltre 8000 comuni di cui il 70% con popolazione inferiore ai cinquemila abitanti. È utopistico pensare che amministrazioni così piccole e piccolissime possano allestire complessi dispositivi di innovazione tecnologica, attuando una piena digitalizzazione senza il necessario supporto da parte di Amministrazioni di riferimento o Partner tecnologici.

RISORSE ORGANIZZATIVE						
	UFFICI ICT		DIPENDENTI ICT		FORMAZIONE ICT	
	Comuni con uffici (servizi di informatica autonomi) (%)		Dipendenti ICT (%)		Comuni che hanno organizzato corsi di formazione ICT (%)	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
PIEMONTE	7,1	6,6	1,6	1,5	16,8	11,8
VALLE D'AOSTA	1,4	4,4	2,5	3,2	4,7	5,3
LOMBARDIA	14,4	14,7	3,5	3,8	15,5	17,3
P.A. BOLZANO	6,7	6,2	2,7	3,8	27,2	24,7
P.A. TRIENTO	4,6	6,8	2,7	3,8	14,3	9,9
VENETO	20,8	22,8	3,8	5,7	24,6	25,8
FRIL VENEZIA GIULIA	13,7	14,1	1,8	2,1	21,5	23,8
LIIGURIA	16,7	14,8	2,1	1,8	15,1	11,8
EMILIA ROMAGNA	22,7	25,1	3,8	3,4	40,8	38,8
TOSCANA	36,4	36,9	3,7	3,7	36,6	35,1
UMBRIA	22,8	23,8	3,4	3,7	23,8	23,8
MARCHE	12,0	11,8	2,2	2,5	15,7	15,3
LAZIO	21,9	18,0	1,3	1,3	15,7	14,8
ABRUZZO	14,1	11,3	1,6	2,5	12,5	12,2
MOLISE	5,7	10,9	2,8	2,3	6,7	6,8
CAMPANIA	19,8	16,5	1,1	1,1	15,8	17,3
PUGLIA	13,2	15,8	1,3	1,8	23,7	23,7
BASILICATA	10,7	13,8	1,1	2,8	11,3	14,8
CALABRIA	11,4	10,0	3,0	3,8	16,1	9,1
SICILIA	28,7	30,0	1,5	1,8	21,0	21,7
SARDEGNA	11,3	10,8	2,9	3,2	15,5	14,3
ITALIA	14,9	15,3	2,8	3,8	18,8	17,8

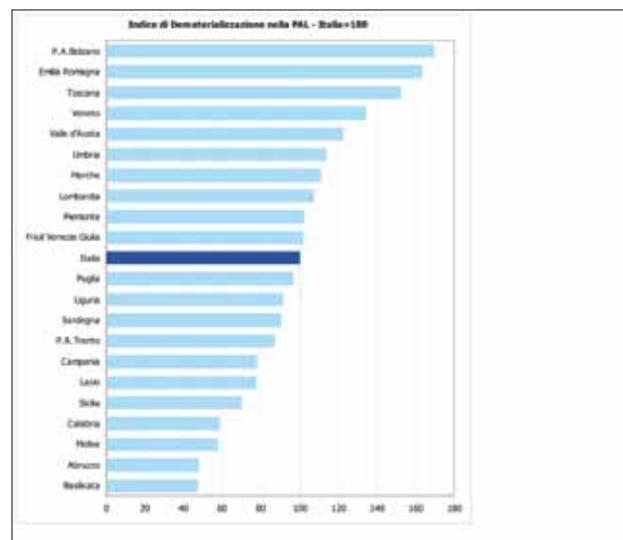
Fonte: ISTAT, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle PA locali 2009

Partendo da un punto di vista prettamente tecnologico, fatto 100, 85 dipendenti di Enti Locali fanno uso di un personal computer (91% collegati alla Rete), dati che variano tra percentuali più o meno positive in base alla posizione geografica.

A prescindere dalla differenze territoriali il livello tecnologico di base è sostanzialmente buono, computer e server ci sono, quello che allora ci si chiede e se a fronte di tanto hardware vi sia altrettanto software, capacità organizzativa e di processo che possano sfruttarlo. Il dato che maggiormente risalta e per certi versi sconcerta è quello relativo alla formazione all'ICT ricevuta dagli operatori della P.A. locale: si va dall'1,4% della Valle d'Aosta al 14% del Veneto, con le regioni del Mezzogiorno che investono di meno nelle competenze tecnologiche. Dati che confrontati con soluzioni tecnologicamente più impegnative non forniscono comunque maggiore ottimismo: solo il 71% dei Comuni ha attivato il nucleo minimo di servizi relativi al Protocollo Informatico, poco meno del 7% ha implementato un workflow documentale, la dematerializzazione e la firma digitale appaiono come una chimera, dati alla mano risultano diffuse in poco più della metà dei comuni italiani ma la media – come sempre – riflette una distribuzione fortemente orientata al nord del Paese. Capitolo a parte per la Posta Elettronica Certificata resa ormai obbligatoria e adottata dalla quasi totalità dei Comuni.

I dati del rapporto RIIR (rapporto sull'innovazione nell'Italia delle regioni) che abbiamo visto sin qui ci mostrano come le differenze tra contesti regionali siano meno accentuate per quanto riguarda le dotazioni tecnologiche base, il divario appare invece evidente nella diffusione degli strumenti per la digitalizzazione di base e per i processi, divario che taglia in due l'Italia e segmenta la P.A. locale in base alla dimensione demografica.

Tornando alla dematerializzazione, una recente ricerca condotta dalla Camera di Commercio di Roma ha affrontato il tema dei freni culturali e organizzativi che rendono difficoltoso l'operare in modo digitale per la Pubblica Amministrazione a confronto con la realtà privata. Ad un pari livello di informatizzazione emergono sostanziali differenze rispetto alle modalità di lavoro digitale, del tutto alternative ai processi tradizionali. L'indagine ha svelato come il 75% del campione di operatori del settore pubblico operi quotidianamente in maniera digitale, di questi il 48% lavora su documenti cartacei che 1 volta su 4 sono stampe di documenti digitali all'origine e conseguentemente disponibili in digitale. Per assurdo nel settore pubblico si lavora su documenti creati con strumenti di word processing, convertiti e talvolta autenticati in digitale come PDF, stampati a loro volta riconvertendoli in analogico e nuovamente digitalizzati con scansioni e rilavorati.



Fonte: elaborazione RIIR su dati ISTAT, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle PA locali 2009

Aree tematiche	Informazioni	Download Modulistica	Inoltro modulistica on line	Avvio e conclusione telematica dell'intero iter
Ambiente e Territorio	57,1	29,0	1,7	0,5
Anagrafe, stato civile	64,5	44,4	5,4	2,2
Assistenza e sostegno sociale	72,9	45,9	5,8	2,7
Catasto	51,1	33,0	2,3	0,9
Cultura e tempo libero	76,0	25,0	3,4	1,0
Istruzione	55,8	31,0	2,9	1,1
Lavori pubblici	60,7	29,7	2,1	0,6
Lavoro e Formazione	24,0	9,1	1,1	0,3
Mobilità e Trasporti	33,0	15,4	1,7	0,6
Sanità	18,2	5,7	1,1	0,5
Servizi alle imprese	55,1	36,9	4,0	1,5
Turismo	46,1	11,3	1,6	0,6
Tributi locali	63,9	36,8	4,3	1,8

Fonte: ISTAT Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali (2009)

Come possiamo ben intuire la dematerializzazione da questo procedimento di lavoro non esce bene.

Gli stessi lavoratori del settore pubblico riconoscono come la digitalizzazione sia ormai la prassi quotidiana, ma nella PA esistono sacche caratterizzate da una resistenza inerziale all'utilizzo delle nuove tecnologie. Oltre alle resistenze culturali per lo più dettate dalla scarsa alfabetizzazione informatica (il 65% degli impiegati non ha mai o quasi mai seguito corsi di formazione) sono soprattutto i freni riconducibili alla rigidità organizzativa che emergono come ostacoli veri e propri alla piena digitalizzazione dei processi nell'amministrazione locale. A fronte di tali dati si delinea uno scenario in cui il cartaceo popola ancora gli uffici pubblici ma con una modalità che spesso è di inutile duplicazione del digitale.

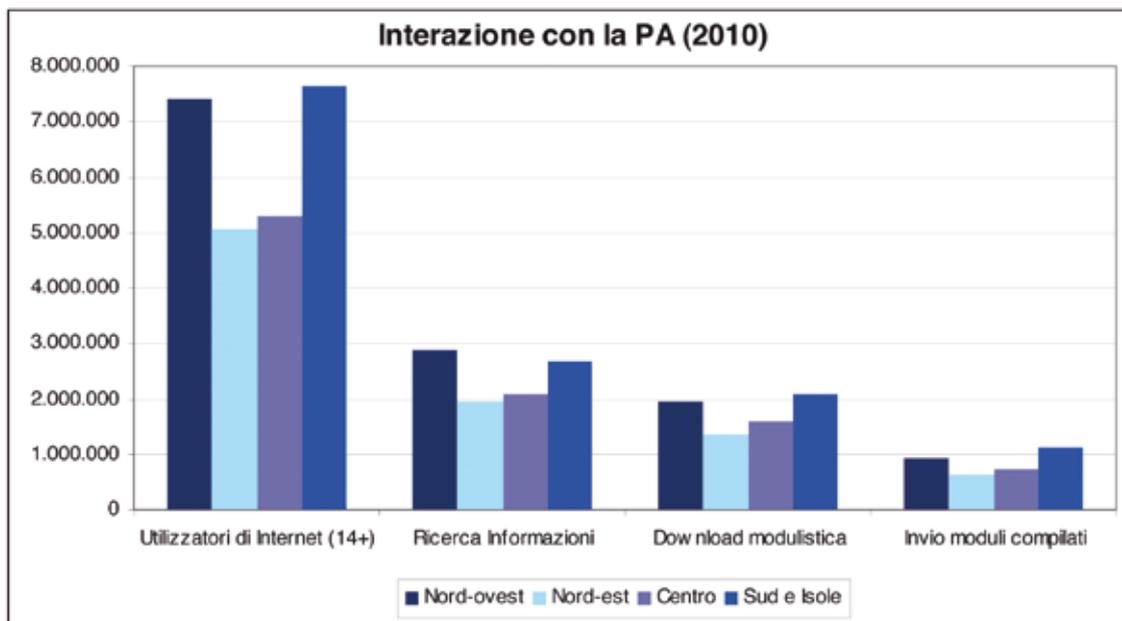
Una delle cause degli attriti che ancora impediscono il pieno disegno modernizzante della PA attraverso le tecnologie sono gli investimenti sul cambiamento, ancora e troppo poco caldeggiati e sostenuti. **La PA digitale prima ancora che attraverso le tecnologie, passa dalla costruzione delle logiche di coopera-**

zione e della condivisione: se il settore pubblico non pensa come rete, difficilmente potrà lavorare come rete e con la rete.

L'E-Gov, la digitalizzazione e tutte le altre tecnologie in grado di pervadere alla cultura ed alla necessità di miglioramento del servizio pubblico sono processi intrinsecamente inclusivi, dietro di loro vi è la logica della rete e va pertanto costruito nei territori attraverso un processo di inclusione di tutti i soggetti erogatori. All'attore Pubblico si richiede oggi più che mai la creazione di un processo di sistema a livello territoriale, si richiede una stretta collaborazione dell'intera filiera pubblica: dalle regioni al singolo ufficio comunale.

I percorsi per raggiungere alti standard nei servizi al cittadino e alle imprese sono molteplici, dai network ai centri di servizi territoriali, alla condivisione di infrastrutture, dall'adozione di software di ultima generazione per la gestione dei processi e degli iter in chiave digitale ai progetti e centri di servizio.

Occorre appoggiare il cambiamento a sostegno dell'introduzione di nuove culture che consentano alle tecnologie di cambiare radicalmente il modo di pensare e affrontare i processi di servizio, al di là delle perentorie

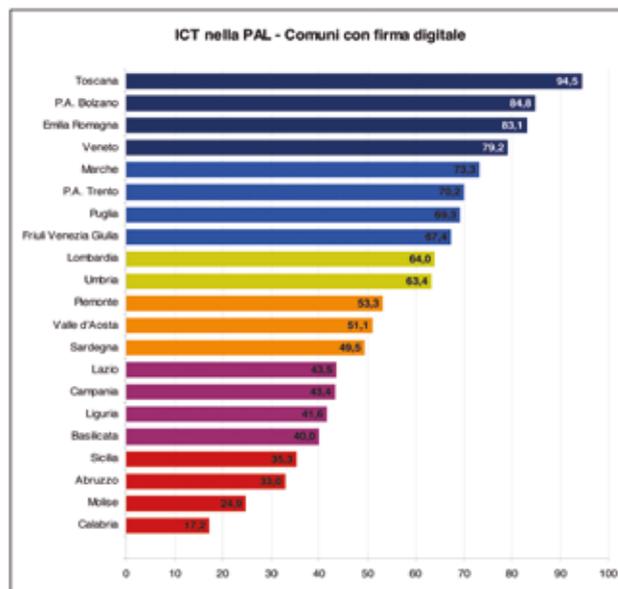


Fonte: elaborazione RIIR su dati ISTAT, Cittadini e nuove tecnologie, 2010

rie e più volte rimandate scadenze dettate dal Codice dell'Amministrazione Digitale. Non sarà a suon di mille proroghe e di continui rinvii che si introdurrà la cultura del far bene.

A livello internazionale il nostro Paese è nei primi posti per servizi on line messi a disposizione per cittadini e imprese a livello centrale. A livello locale sulla base di una recente ricerca dell'ISTAT (Cittadini e nuove tecnologie, 2010) l'interazione con la pubblica amministrazione riguarda poco più del 40% dei cittadini che utilizzano Internet, poco meno di 9,6 milioni di persone che hanno utilizzato la rete per ottenere informazioni dall'amministrazione pubblica. I numeri emersi da queste ricerche dimostrano come a fronte di un'accresciuta dimestichezza degli italiani con le transazioni on line, la relazione con la PA rimanga a livelli puramente informativi caratterizzando una realtà in cui la debolezza dell'offerta non riesce a fare da volano allo sviluppo della domanda.

L'altra faccia della medaglia vede in campo le aziende che oggi spingono maggiormente verso un moderno sistema di servizi pubblici in rete, il 78% delle imprese si rivolge ai siti web della PA per ottenere informazioni e scaricare moduli, mentre solo il 46% riesce a



Fonte: elaborazione RIIR su dati ISTAT, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle PA locali 2009

svolgere un intero iter di servizio in rete. Partendo dal presupposto che nel complesso la situazione presenta alcuni gap da recuperare e le ragioni di una domanda complessivamente debole sono molteplici, ci si deve tuttavia scontrare con la presenza di un digital divide accentuato in molte fasce della popolazione e del territorio ma soprattutto con una scarsa alfabetizzazione informatica.

L'utilizzo di tecnologie innovative per la riproduzione digitale di libri e volumi rilegati.

Il caso del sistema bibliotecario piemontese.

In seguito all'acquisizione del pacchetto di maggioranza di ISS Imaging System Service, distributore esclusivo in Italia delle tecnologie prodotte da Image Access e Qidenus, il Gruppo Maggioli consolida il proprio ruolo di leadership nei servizi di dematerializzazione documentale attraverso l'utilizzo di innovative tecnologie per la riproduzione digitale di libri e volumi rilegati. Con l'apporto di ISS il Gruppo Maggioli ha implementato i propri servizi ed è oggi in grado di offrire una soluzione a 360° per riprodurre in digitale documenti anagrafici, storici ed archivistici quali libri antichi, volumi rilegati, manoscritti, pergamene, giornali, riviste, mappe e manifesti. Il crescente aumento dell'offerta di libri e periodici in formato digitale coinvolge tutti gli operatori del settore, spingendoli verso un confronto con le nuove esigenze sociali dell'editoria commerciale e scientifica, delle biblioteche, dei centri di documentazione, archivi e musei.

È proprio in questo contesto che il Gruppo BESS (Biblioteche Elettroniche di Scienze Economiche e Sociali del Piemonte) ha coinvolto la realizzazione del nuovo centro servizi di digitalizzazione presso la Biblioteca Solari dell'Università di Torino con un potenziale di quasi 1 milione di pagine digitalizzate.

L'utilizzo, dell'avanzata tecnologia distintiva, sia dello scanner automatico Qidenus RBS PRO TT, che assicura un'elevata qualità di ripresa, sia del Planetario Digitale BookEye che consente la riproduzione di volumi anche in formato A2, ha garantito unitamente alla competenza dei consulenti Maggioli il successo dell'intervento.

Il gruppo BESS, attraverso la realizzazione del laboratorio per la digitalizzazione ad alta produttività, da affiancare a quello sperimentale e già operativo presso la sede dell'IREC (Istituto Ricerche Economico Sociale del Piemonte) e ha espresso la volontà di adottare i mezzi tecnologici più innovativi per incrementare i processi cognitivi.



I principali istituti coinvolti nel progetto sono stati, oltre la Biblioteca Solari dell'Università di Torino che ospita il laboratorio digitale, l'Ufficio IT del Ceris-CNR responsabile della pubblicazione WEB dei contenuti digitalizzati. In solo quattro mesi il Gruppo Maggioli ha reso operativa la piattaforma digitale. L'intervento tecnico ha spaziato dalla fase di installazione e attuazione dello scanner di consultazione automatica delle pagine (robot) per la digitalizzazione dei libri della capacità di 1.500 pagine all'ora; alla progettazione, all'acquisto, alla messa a regime del server e delle procedure software per la pubblicazione on-line dei libri di circa 1 milione di pagine digitali all'anno relative ai libri conservati nelle biblioteche coinvolte.

Tre gli obiettivi raggiunti dalla Università di Torino con l'iniziativa portata a termine:

- Il presidio e l'aggiornamento tecnologico;
- La realizzazione di una biblioteca digitale di alcune migliaia di volumi sulla società, economia, politica, cultura e storia del Piemonte;
- La creazione di nuove opportunità di lavoro nell'ambito della filiera della conservazione culturale.

Grazie all'intervento si stima che in Piemonte circa 50.000 utenti l'anno potranno usufruire della documentazione digitale fornita dalle biblioteche del Gruppo BESS.

Concilia Service, una scelta di valore

Il Gruppo Maggioli è impegnato da molti anni nel realizzare prodotti e servizi che contribuiscono al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza gestionale della realtà pubblica, attraverso professionalità e tecnologie avanzate.

Per questo crediamo che l'aver acquistato il servizio in outsourcing Concilia Service, sia stata per i nostri Clienti una vera scelta di valore garantita nel tempo dalla continua ricerca della qualità e dall'elaborazione di soluzioni specifiche, puntuali e mirate alle sue esigenze.

Infatti arricchiscono oggi le potenzialità di Concilia Service una serie di importanti servizi, gratuiti e a pagamento:

Concilia Service Web*

Il servizio permette di visionare le bozze dei verbali da stampa direttamente on-line in qualsiasi momento.

È possibile scaricare quotidianamente le cartoline A/R ed aggiornare il software Concilia con i dati in tempo reale. Quindi il servizio Concilia Service Web, permette al Comando di Polizia Locale di controllare in ogni momento, in tempo reale, lo stato di avanzamento delle proprie lavorazioni via Internet. Il monitoraggio della lavorazione dei verbali inviati a Maggioli Service avviene in tutta sicurezza, grazie ad un doppio livello di controllo dell'utente che vi accede. L'accesso del servizio è consentito ai soli Comandi clienti di Concilia Service.

Una chiave USB consente di accedere via internet al software da qualsiasi postazione. Una password contro il furto della chiave USB garantisce un ulteriore filtro per la protezione dei dati da accessi indesiderati.

Il servizio Concilia Service Web prevede:

- **Monitoraggio dello stato di lavorazione dei propri lotti di stampa**
- **Consultazioni in tempo reale delle proprie rendicontazioni**
- **Verifiche sulle seguenti funzionalità:**
 - controllo dei contenuti dei verbali con ricerca di ogni atto
 - situazione della rendicontazione dei bollettini
 - situazione della rendicontazione delle A/R
- **Statistiche:**
 - sul numero di lotti inviati
 - sul numero di spedizioni totali e suddivisione per esito
 - sul numero di spedizioni effettuate per data di spedizione con suddivisione per esito
 - sulla situazione pagamenti elaborati da Concilia Service.



SERVIZI IN OUTSOURCING

Data Entry Speed**

Il servizio di Data Entry oggi è ancora più veloce grazie a queste due importanti novità:

- **Non è più necessario un collegamento tra i nostri operatori e il data base Concilia del Cliente.**

Al momento dell'attivazione del servizio il sistema verrà configurato per l'invio dei dati che avverrà a cadenza concordata; l'attività di Data Entry avverrà quindi senza alcun collegamento e una volta terminato l'inserimento, i nostri operatori metteranno a disposizione i dati su un'area FTP dedicata.

- **Non è più necessario movimentare la carta**

Attraverso uno scanner fornito al Comando, i verbali accertati saranno scannerizzati direttamente dal personale del Comando e messi a disposizione dei nostri operatori su un'area FTP dedicata e non più quindi spediti tramite posta. Sarà nostra cura inserire i dati ed indicizzare le immagini dei verbali in modo da creare un archivio elettronico. Una volta terminate le attività di inserimento dei dati il Comando, tramite una funzionalità del software Concilia, potrà aggiornare in modo automatico il proprio data base.

Gestione delle contravvenzioni estere**

Il servizio permette di inviare le contravvenzioni all'estero, gestendo i dati del contravventore nel rispetto della legislazione del paese di destinazione dell'atto e delle convenzioni internazionali. Questo servizio soddisfa il bisogno dei Comandi di Polizia Locale che si trovano, con frequenza sempre maggiore, a gestire il complesso processo riguardante le violazioni accertate ad autoveicoli stranieri.

Il servizio Gestione delle contravvenzioni estere prevede:

- ritiro dei dati relativi alle contravvenzioni da gestire, mediante collegamento con la procedura software in uso presso il Comando;
- traduzione di tutta la documentazione necessaria per procedere;
- ricerca della proprietà dei veicoli nei paesi in cui la legislazione lo consente;
- stampa dei verbali con testo tradotto nella lingua dello stato di destinazione o del sollecito di pagamento;
- invio alle autorità preposte alle notificazioni, ove previste dalla normativa;

- recupero delle relate di notifica e aggiornamento della banca dati, previa consegna da parte del Comando dei documenti cartacei attestanti la notifica;
- riscossione delle contravvenzioni e inserimento dati di pagamento.

Gestione delle sanzioni amministrative**

Il servizio riguarda le notifiche dei verbali accertati dalla Polizia Locale per la violazione extra Codice della Strada (regolamenti comunali, ordinanze, leggi sul commercio ecc.). Il servizio è gestito in modo standardizzato attraverso il modulo "sanzioni extra c.d.s." del software Concilia.

Il servizio Gestione delle sanzioni amministrative prevede:

- inserimento dati;
- stampa e predisposizione per la postalizzazione;
- postalizzazione;
- rendicontazione degli esiti della notifica.

Archiviazione Ottica**

Il servizio consente la trasformazione dell'archivio cartaceo del Comando di Polizia in archivio digitale per le seguenti tipologie di documenti:

- verbale di notifica;
- verbale e preavviso d'accertamento;
- cartolina di avviso ricevimento;
- comunicazione dati conducenti;
- tutte le comunicazioni che i cittadini inviano al comando a vario titolo (cambio di proprietà, cambio di residenza, ecc.).

Le immagini acquisite degli atti cartacei trattati sono indicizzate in modo da consentire una rapida importazione e associazione, come allegati alla contravvenzione, all'interno del software in uso presso il Comando di Polizia Municipale. Questo permette una ricerca più rapida da parte degli operatori e la creazione di un vero e proprio fascicolo elettronico di tutti gli atti relativi al verbale garantendo una semplificazione e razionalizzazione della gestione.

Gestione della riscossione volontaria e coattiva**

Questo servizio è utile per ridurre i tempi di rendicontazione dei pagamenti e quindi di conseguenza di tutto il flusso di lavorazione.

* servizio gratuito **servizio a pagamento

Business Intelligence Labs

Strumenti di analisi e di supporto alle decisioni

Ottenere informazioni rapide e attendibili in qualsiasi settore della Pubblica Amministrazione Locale non è sicuramente un compito facile. Moltissime sono le fonti che possono fornire dati importanti e informazioni decisive, in grado di fotografare in tempo reale, se gestiti da una piattaforma dedicata, l'analisi dell'andamento di un settore, l'evoluzione della popolazione, o l'analisi dei flussi economici di tutto l'ente.

La *Business Intelligence* è quindi il metodo e lo strumento per utilizzare i dati e costruire analisi e visualizzazioni utili alla conoscenza e alla decisione: una serie di attività di analisi, sviluppate per garantire il funzionamento dei servizi trasversali dell'ente locale, come ad esempio i servizi sociali, finanziari, del personale, dell'edilizia.

Attraverso tecnologie specializzate, gli operatori e i dirigenti utilizzano gli strumenti di Business Intelligence costruendosi autonomamente dei processi di analisi, dai più semplici ai più complessi.

Le analisi possono poi rappresentare, con metafore grafiche ad alta capacità di aggregazione e comunicazione, visualizzazioni dell'andamento e delle performance delle attività.

Un progetto di Business Intelligence consente quindi di:

- ridurre i costi
- migliorare l'efficienza
- velocizzare ed ottimizzare il processo decisionale.

La progettazione e l'analisi sono il primo elemento importante dei progetti di Business Intelligence:

l'obiettivo principale è quello di lavorare assieme ai capi progetto del cliente, sia responsabili It che dirigenti e funzionari dei singoli servizi interessanti.

Gli strumenti di *Business Intelligence* che proponiamo:

- non richiedono ingenti investimenti;
- non richiedono sostituzioni delle attuali applicazioni;
- sono lo stato dell'arte a livello internazionale;



- costituiscono una vera e propria piattaforma web a cui si possono aggiungere nel tempo sempre nuove fonti di dati, proporzionalmente all'entrata di nuove aree e/o applicazioni;

- non consentono solo l'analisi di consistenza sui dati attuali ma anche l'analisi di scenario;

- sviluppano le simulazioni che proiettano gli effetti potenziali di n decisioni operative.

Operiamo in due contesti diversi con un approccio che condivide alcuni punti ma che si distingue in altri.

I SERVIZI E LE TECNOLOGIE CHE OFFRIAMO PUNTANO SU PRESUPPOSTI SPECIFICI:

- la piattaforma;
- l'analisi e la progettazione;
- la formazione di metodo;
- la formazione sui dati e sugli strumenti.



a) Se il cliente ha già installato un software del Gruppo Maggioli, tali schemi vengono installati presso il cliente e già dal primo giorno è possibile lavorare operativamente all'analisi dei dati.

Le fasi di un progetto tipo possono quindi essere:

1. Installazione della piattaforma e della tecnologia di base;
2. Setup degli schemi di metadati e dei pacchetti di base di analisi per le applicazioni presenti;
3. Analisi e consulenza per la definizione delle analisi necessarie, dei cruscotti e degli indicatori;
4. Analisi e consulenza per la creazione di ambienti di simulazione dei dati;
5. Formazione.

b) Se il cliente non ha installato un software del Gruppo Maggioli, va sviluppato un progetto vero e proprio con l'implementazione di un data warehouse che rappresenti i dati in un universo semantico proprio.

Queste le modalità di progetto che, pur non discostandosi molto dai precedenti enfatizza maggiormente l'analisi iniziale sui dati:

1. Installazione della piattaforma di base e degli strumenti di data integration;

2. Analisi con il cliente dei domini di dati coinvolti sia dal punto di vista funzionale che tecnico;
3. Implementazione del data warehouse;
4. Realizzazione di un primo pacchetto di analisi di base;
5. Formazione;
6. Analisi e consulenza per la creazione di ambienti di simulazione dei dati.

In conclusione, gli output forti di progetti di questo tipo sono:

- **le analisi:** non report o stampe ma insiemi di dati che possono essere navigati in diverse dimensioni alla ricerca d'informazioni precise e granulari;
- **i cruscotti:** sistemi di aggregazione dei dati che attraverso metafore grafiche come tachimetri, *gauge* o *slider* a barra consentono una immediata percezione dell'andamento di indicatori e performance del servizio;
- **le simulazioni:** vero e proprio sistema di controllo e previsione degli scenari.

SEDI 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

