

informatica

**Maggioli
News**

N. 5/6 2015

consulenza & servizi in outsourcing

Bimestrale di soluzioni informatiche e servizi per la P.A.



EDITORIALE 2

Digitalizzazione della PA e le condizioni per l'effettivo cambiamento

CASI DI ECCELLENZA 3

Comune di Villorba (TV): il nuovo sportello polifunzionale di terza generazione

CASI DI ECCELLENZA 5

Il Mercato Elettronico dell'Università degli Studi di Padova

SPECIALE 7

Premio Egov 2015:
la PA Digitale è protagonista. Trentino caput mundi

PROGETTI EUROPEI 11

Mitigate: il progetto europeo per la gestione del rischio nelle strutture informatiche critiche nel settore marittimo

SERVIZI 13

Il nuovo servizio utile per lo sviluppo delle aree e dei circuiti turistici e culturali

www.maggioli.it/informatica

Digitalizzazione della PA e le condizioni per l'effettivo cambiamento

Una domanda che ci si pone spesso è: “come la digitalizzazione della PA può essere un fattore di risparmio?”.

La digitalizzazione della PA avviene “grazie” a switchoff legislativi, più che a scelte consapevoli. In primis vanno ricordati la **modifica intervenuta nel Codice dei Contratti** (nullità dei contratti non redatti e approvati in forma digitale), il **DPCM 12 gennaio 2015** (digitalizzazione dell'intero ciclo/produzione della PA), **fattura elettronica**.

Un processo di digitalizzazione della PA fondato esclusivamente sugli switchoff sollecita e costringe la burocrazia a cambiare. Tuttavia se questi processi “non sono accompagnati”, mostrano, alla lunga tutti i limiti sia sul versante dell'efficienza, che su quello del risparmio.

Se vorrà generare effetti positivi, la digitalizzazione insomma, non può essere vissuta dalla Pubblica Amministrazione come una sorta di coercizione. **Gli investimenti nel digitale sono vissuti come un “costo” dagli Amministratori** (ciò vale anche nel mondo delle imprese private).

Se **motivati e finalizzati, gli investimenti, nel tempo, potranno generare risultati/benefici ed essere una condizione per ottenere risparmi importanti**, per guadagnare in efficienza, per migliorare il rapporto difficile che oggi intercorre tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini.

Per realizzare efficacemente i processi di digitalizzazione ci sarà bisogno, tuttavia di una crescita, sia nella Pubblica Amministrazione, che tra i cittadini, della cultura digitale. In questo senso, è necessario intraprendere in modo strutturato ed organizzato politiche di alfabetizzazione digitale della popolazione.

Anche gli operatori e i fornitori della Pubblica Amministrazione, devono partecipare con una logica di co-progettazione a questi processi. È necessario arrivare a forme di co-progettazione tra fornitori e clienti. È finita l'epoca della fornitura “verticale” di prodotti e servizi.

In sintesi: **i processi di digitalizzazione (e i conseguenti risparmi) avverranno in Italia “a macchia di leopardo”.** Nel consolidarsi di questa “geografia dell'innovazione” influiranno la vision degli Amministratori più avveduti che gestiranno i processi anche con l'obiettivo di favorire il dialogo e la partecipazione dei cittadini.

Peserà tuttavia la logica degli switchoff. Se le modifiche legislative non saranno accompagnate da un supporto culturale e di competenze, i processi di cambiamento non dispiegheranno tutti i risultati attesi.

In questo numero del magazine parleremo:

- Del nuovo **Sportello Polifunzionale di terza generazione al Comune di Villorba (TV)** che ha l'obiettivo di rendere più facile e veloce l'accesso delle informazioni da parte dei cittadini.
- Della realizzazione di un **Mercato Elettronico su misura per l'Università degli Studi di Padova** che ha necessità di avere specifiche categorie di fornitori, con particolare attenzione al settore della ricerca e nel contempo di standardizzare e razionalizzare gli acquisti all'interno dell'Ateneo.
- Del **progetto europeo MITIGATE** che ha l'obiettivo di realizzare un cambiamento radicale nelle metodologie di gestione del rischio nel-

le strutture informatiche critiche nel settore marittimo. Il progetto, della durata di 30 mesi, prevede la collaborazione tra importanti Enti di ricerca e Università con Piccole Medie Imprese, attive, appartenenti a 7 diversi paesi europei.

- **Del servizio di Maggioli Consulenza per lo sviluppo delle aree e dei circuiti turistici e culturali** per attuare nuove politiche di sviluppo economico integrato e sostenibile.
- Infine **nello speciale** situato al centro del magazine parleremo della XI^a edizione del Premio Egov, la manifestazione dedicata alla PA Digitale e a tutti i 110 progetti di egovernment pervenuti alla redazione del sito Pionero svoltosi a Milano il 21 ottobre scorso.

DIRETTORE RESPONSABILE
Angelo Bianchi

RESPONSABILE EDITORIALE
Roberta Strada

REDAZIONE
Marco Alfieri
Vladimiro Balducci
Francesco Beccari
Marco Benetel
Stefano Bruscin
Marco Chiarini
Riccardo Dalla Corte
Erica Fabbri
Denis Neri
Patrizia Rossi
Mauro Tura
Marcello Turrone
Francesco Zuena

COORDINAMENTO DI REDAZIONE
Robert Ridolfi

PROGETTO GRAFICO
Moreno Clementi

CONTATTI
informatica@maggioli.it

Comune di Villorba (TV): il nuovo sportello polifunzionale di terza generazione



Dal 1° luglio è attivo a Villorba (TV), presso Villa Giovannina, il luogo più bello del Comune, lo “Sportello per il Cittadino”, sportello polivalente e polifunzionale di terza generazione sorto per volontà dell’Amministrazione comunale con l’obiettivo di rendere più facile e veloce l’erogazione dei servizi e l’accesso alle informazioni.

Tale impostazione, che simboleggia anche lo sforzo di cambiamento culturale della Pubblica Amministrazione, rivoluziona di fatto i rapporti tra Comune e Cittadino.

Servizio realizzato a cura degli esperti di Maggioli Consulenza

Arrivati allo Sportello, ci si rende subito conto di avere di fronte un “Public servant”, ovvero un operatore realmente al servizio del cittadino e che pone l’utente al primo posto. **Secondo il modello di accoglienza ideato dai professionisti di Maggioli Consulenza** infatti il cittadino viene accolto all’Infodesk dove può sbrigare subito le pratiche “veloci”, effettuare pagamenti, chiedere informazioni, oppure essere orientato alla postazione dedicata all’assolvimento di pratiche più lunghe e articolate.

E mentre i bambini giocano nell’area appositamente allestita per loro, il genitore può parlare con maggior tranquillità con l’operatore, spaziando dalle pratiche anagrafiche ai servizi scolastici, culturali e sociali, agli orti urbani ai tesserini per hobbisti o all’autenticazione di firma per il passaggio di proprietà dei veicoli.

Uno dei nuovi servizi maggiormente apprezzati dai Cittadini poi è la possibilità di poter effettuare pagamenti direttamente all’operatore con il Pos in tempi rapidi e senza fastidiosi rinvii ad altre unità (tesoreria, economato o altri), traduzione operativa della logica organizzativa alla base dello sportello che è quella di dare valore al Cittadino-Cliente, fornendo esattamente quanto richiesto, senza fargli sprecare tempo prezioso in attività prive per lui di valore.

Lo “Sportello del Cittadino” costituisce quindi l’unico punto di accesso diretto per il pubblico al Comune di Villorba, ed è aperto 39 ore alla settimana, con 2 giorni il lunedì e mercoledì di orario protratto e continuato, dalle ore 8.00 alle ore 18.30, mentre martedì, giovedì e venerdì dalle 8.00 alle 14.00, con l’obiettivo di dare l’opportunità a chi lavora di potersi reca-

re in Comune anche durante la pausa pranzo, per conciliare al meglio i tempi lavorativi e personali.

Gli elementi che hanno spinto l’Amministrazione di Villorba ad intervenire in modo significativo sull’innovazione e sulla riorganizzazione sono state da una parte le richieste e le aspettative sempre maggiori del Cittadino e dall’altra parte, la disponibilità di risorse sempre più limitate unitamente al bisogno di garantire comunque degli standard elevati.

Il modello dello “Sportello polifunzionale e polivalente di terza generazione” proposto dai professionisti di Maggioli Consulenza ha permesso all’Ente di raggiungere elevate economie di scala ed un alto livello di flessibilità nell’organizzazione del servizio. Questo modello sintetizza proprio questa concezione innovativa del rap-



L'operatore di sportello Danilo Pinarelli (a sinistra) con il primo utente il giorno dell'apertura

porto tra Pubblica Amministrazione e Cittadino, ponendosi l'ulteriore sfida di far diventare semplice ciò che risulta complesso. E' detto di "terza generazione" perché alla polivalenza della struttura si accompagna la polifunzionalità del personale impiegato che si propone al Cittadino come "consulente" dei servizi offerti dall'Ente. Tutti gli operatori di Sportello gestiscono infatti tutti i "servizi-prodotti" standardizzati e sono in grado di coprire la maggior parte delle richieste dei cittadini (circa il 50-60%), dimostrando, tra l'altro, che anche la "job rotation" non solo è possibile ma anche produce interessanti risultati sulle risorse umane. Nei casi invece più difficili e complessi, intervengono su appuntamento gli uffici specialistici di back-office.

"Riorganizzare il servizio di contatto con l'utente – spiega Monica Panighel, referente del progetto – significa lavorare su delle logiche trasversali e integrate che ci stanno portando a rivedere tutti i processi per riprogettarli in modo semplificato, eliminando sprechi di informazioni, tempo, risorse e persone. Significa anche lavorare sulla comunicazione interna, condividere informazioni e strumenti, poiché il back-office invia informazioni e aggiornamenti allo Sportello, che a sua volta racco-

glie e restituisce informazioni per la semplificazione e il miglioramento del servizio. Mi piace molto pensare allo Sportello come a un modello embrionale di rete all'interno di una Pubblica Amministrazione".

Gli obiettivi immediati dello Sportello sono il recupero di risorse ed efficienza interna e il miglioramento dell'accoglienza dei Cittadini e, di conseguenza, del rapporto con la Pubblica Amministrazione.



L'amministrazione comunale (in rosso) insieme a tutto il personale dello "sportello per il cittadino". Al centro il sindaco Marco Serena e nella fila in alto all'estrema destra la coordinatrice del progetto Monica Panighel.

La creazione infatti di un unico punto di contatto con il pubblico e di professionalità polifunzionali, in grado di dare risposte immediate e concrete ai cittadini nonché di avviare e completare in un unico contatto le pratiche, ha un grande impatto a livello organizzativo perché dà inizio anche ad un percorso di analisi interno diretto alla semplificazione e alla razionalizzazione di tutti i processi dell'Ente.

"Credo che l'elemento centrale di questo progetto siano proprio le persone, le risorse umane" dice il Sindaco Marco Serena "perché se è vero che all'inizio le resistenze al cambiamento culturale possono essere molto forti, è altrettanto vero che lavorando con obiettivi chiari e condivisi, si riesce a formare un gruppo di operatori motivati, che sa ascoltare l'utente, che persegue l'obiettivo della semplificazione con una rivalutazione forte del proprio ruolo di dipendente pubblico. Ringrazio sinceramente tutti quei dipendenti dell'Ente che, credendoci, hanno collaborato alla realizzazione di un servizio che segna un'importante svolta culturale. Questo progetto rappresenta una vera e propria rivoluzione nell'approccio alle persone e al lavoro e sono convinto che, con il contributo di tutti, potremo dare avvio ad un nuovo corso: a Villorba la P.A. è davvero al servizio del cittadino!"

Attualmente sono portati allo sportello i servizi essenziali, ma il modello adottato è pensato per consentirne l'attivazione di ulteriori in futuro, tra cui quelli "servizi sovracomunali", come la possibilità di stipulare contratti per le utenze domestiche (energia, rifiuti, gas) direttamente presso lo Sportello del Cittadino.

Per informazioni:
Maggioli Consulenza
 Tel 0541.628380
 Fax 0541.621153
 e-mail: consulenza@maggioli.it

Il Mercato Elettronico dell'Università degli Studi di Padova



L'Università degli Studi di Padova ha istituito nel giugno 2014 un proprio Mercato Elettronico che tiene conto delle specificità dell'Università stessa nell'approvvigionamento di Beni e Servizi per importi inferiori alla soglia comunitaria, prevedendo un termine aperto nel tempo per il ricevimento delle domande di abilitazione da parte degli operatori economici.

Software realizzato dalla software house Eldasoft di Maggioli Informatica

Fin dal 2006 l'Università si era dotata di un Albo Fornitori qualificati per poter procedere agli acquisti – soprattutto di beni di largo consumo - attingendo da una banca dati di imprese selezionate, organizzate già per categorie. In questo modo era possibile gestire dei veri e propri OdA (Ordini di Acquisto) utilizzando una base dati notevole, costituita da circa 700 fornitori, che rappresentava per l'Università un patrimonio prezioso, in quanto ad ogni operatore economico era associata tutta la documentazione – in prevalenza amministrativa – che rendeva il fornitore idoneo. Con l'entrata in vigore della Spending Review e il conseguente obbligo per le Pubbliche Amministrazioni di ricorrere

ad un Mercato elettronico l'Università ha pensato di sfruttare quanto già esistente, coinvolgendo il più possibile tutte le strutture dell'Ateneo, in primis quelle dedicate alla Didattica ed alla Ricerca e che rappresentano un bacino di acquirenti molto importante. L'idea che si voleva concretizzare era quella di creare un Mercato Elettronico collegato all'Elenco Operatori di cui si disponeva già, per poter gestire gli acquisti sotto soglia in maniera informatizzata e per quanto possibile dematerializzata.

L'obiettivo principale era quello di avere un Mercato Elettronico adattabile alle esigenze e richieste di una struttura come quella universitaria, che ha necessità di avere specifiche categorie

di fornitori, in particolare nel settore della ricerca e nel contempo di standardizzare e razionalizzare gli acquisti all'interno dell'Ateneo.

La software house Eldasoft di Maggioli Informatica è stata quindi selezionata in seguito ad un'indagine di mercato condotta nel 2012 tra vari fornitori che disponevano di un prodotto per la creazione di un Mercato Elettronico simile a quello di Consip. È stata quindi affrontata da parte dell'Università una sfida che disponeva già di alcune parti del progetto e dell'esperienza necessaria per realizzare insieme al personale dell'Università le parti mancanti. Nello specifico era disponibile un sistema per la gestione degli Operatori Economici, di

un applicativo per la gestione delle procedure di affidamento ma mancava in gran parte un sistema per la gestione di un Mercato Elettronico.

Il progetto è stato portato avanti dal Servizio Acquisti dell'Ateneo che ha fatto da punto di riferimento verso il fornitore anche delle esigenze di tutte le strutture periferiche coinvolte; in questo modo è stato possibile disegnare fin dall'inizio un progetto completo, senza dover intervenire con modifiche importanti a lavoro avviato. Una delle caratteristiche che distingue il Mercato Elettronico dell'Università di Padova rispetto al Mercato Elettronico di Consip è la struttura delle categorie e dei prodotti. Nel MEPA Consip i prodotti sono organizzati per macrocategorie (es. scrivanie, materiale di cancelleria ecc.), nel Mercato Elettronico dell'Università degli Studi di Padova esiste il livello "Prodotto specifico" che corrisponde ad un insieme di caratteristiche del prodotto generico (es. scrivanie 180X160 con piano di lavoro con finitura in melaminico complete di cassettera 4 cassette; foglietti adesivi rimovibili colore giallo mm.76X76, ecc.).

L'elenco dei fornitori qualificati è di 400 Aziende

Con questa distinzione a monte, si è potuto avere un vero e proprio catalogo di offerte effettivamente comparabili, in quanto ogni fornitore può inserire un'offerta economica solo per il prodotto che ha esattamente le caratteristiche richieste. L'offerta inserita è vincolante per il fornitore e può essere utilizzata dal contraente per emettere degli Ordini di Acquisto diretti; disponendo infatti di una organizzazione dei prodotti così ben dettagliata

è facile per l'Università comparare le offerte di più fornitori scegliendo sulla base del migliore. Altro vantaggio di questo sistema è di attuare effettivamente la standardizzazione e razionalizzazione degli acquisti in Ateneo.

Nel Mercato Elettronico dell'Università degli Studi di Padova esiste il livello "Prodotto specifico"

Gli elementi che hanno caratterizzato il progetto sono riassumibili in 3 fasi:

1) **Recuperare la banca dati degli operatori già iscritti**, un lavoro che ha comportato delle prevedibili criticità tecniche per l'importazione delle informazioni, ma che ha permesso all'Università di partire con una base dati già popolata e valida. Agli operatori iscritti è stato quindi chiesto di confermare la propria iscrizione verificando i dati già disponibili. Ad oggi l'elenco dei fornitori qualificati è composto da circa 400 imprese verificate ogni 6 mesi: due volte l'anno un sistema di alerting avvisa che l'iscrizione del fornitore è in scadenza e chiede agli operatori di rinnovare la propria posizione, aggiornando eventuali do-

cumenti, in caso di inerzia da parte del fornitore, quest'ultimo viene sospeso dal sistema; in questo modo si garantisce alla Stazione appaltante la massima congruità dei fornitori.

2) **Creare nel sistema una RdO** (Richiesta di Offerta) simile a quella disponibile sul MEPA di Consip. Questa procedura viene generalmente utilizzata quando non esiste già a catalogo un prodotto con le caratteristiche desiderate (es. esistono

scrivanie 180X160 ma non esistono scrivanie angolari). La struttura ordinante individua i beni/servizi di cui necessita ed invita le imprese - che hanno i requisiti necessari e che vengono scelte in base a criteri di ro-

tazione - a presentare un'offerta economica. Tutta la procedura avviene attraverso il Portale dove le imprese invitate con una PEC accedono ai dettagli. La **procedura** scelta dall'acquirente è pertanto **telematica** (la Stazione appaltante chiede all'operatore economico la compilazione dei dati dell'offerta direttamente dal Portale che alla fine genera un pdf con i dati inseriti secondo un modello predefinito) e **dematerializzata** (viene richiesto all'operatore di caricare nel sistema la documentazione corrispondente alle varie buste, come in una gara tradizionale, con la differenza che non viene presentato nulla di cartaceo).

3) **Creare nel sistema la procedura di OdA** (Ordine d'Acquisto) che l'Università già in parte aveva adottato autonomamente per gli acquisti diretti con il sistema precedentemente in uso. Con questa procedura l'Università può trovare i prodotti di cui necessita semplicemente ricercando tra quelli inseriti dai vari fornitori.

Per informazioni:
Maggioli Informatica
 Tel 0541.628380
 Fax 0541.621153
 e-mail: informatica@maggioli.it
www.maggioli.it

IL GRUPPO MAGGIOLI per l'innovazione



PREMIO EGOV 2015: la PA Digitale è protagonista. Trentino caput mundi

La brace è accesa, il fuoco della PA Digitale è ancora molto caldo anche se va alimentato per evitare che si spenga senza aver portato i benefici – infiniti – che l'innovazione consapevole comporta.

A Smau Milano, è andata in scena il 21 ottobre scorso l'edizione numero XI del Premio Egov, la manifestazione dedicata alla PA Digitale e a tutti i 110 progetti pervenuti alla redazione di Pionero.

Ancora una volta – anzi sempre di più – dal Premio Egov usciamo con la consapevolezza che una sana e utile contaminazione tra enti sia necessaria al miglioramento di tutti e che, oltre alle idee e alla loro realizzazione, sia fondamentale la COMUNICAZIONE di queste alla collettività.

Ben 14 i progetti vincitori o menzionati, con la novità del VINCITORE ASSOLUTO. Il miglior progetto italiano di e-government 2015 è **OpenMove della Provincia di Trento**, esempio di come gli open data possano facilitare la vita sia agli enti pubblici che ai cittadini.

VINCITORI E MENZIONATI

PROGETTO VINCITORE ASSOLUTO

Provincia autonoma di Trento – Progetto OpenMove

Spesso con l'accesso ai dati pubblici ci si ferma a livello di infomobilità offrendo applicazioni e servizi di tipo informativo. OpenMove va oltre e risolve i problemi di bigliettazione e di intermodalità. Partendo dagli Open Data della mobilità, è stato costruito un servizio integrato, facilmente replicabile in ogni angolo del Paese.

Categoria I SERVIZI DIGITALI PER UNA CITTADINANZA CONNESSA

Comune di Bologna – Rete Civica Iperbole 2020 (Progetto Vincitore)

Piattaforma innovativa a servizio dei compiti istituzionali e della collaborazione civica. Si ispira al concetto di SMART CITY HUB e di #GovAsAPlatform e mira ad ampliare l'esperienza d'uso dell'utente, sia per rispondere alle doman-

IL GRUPPO MAGGIOLI per l'innovazione



de di servizio di pubblica utilità, in un unico luogo digitale, e sia per fornire spazi di collaborazione. Esempio assoluto in Italia di portali e servizi concepiti pensando all'utilizzatore finale e alle sue esigenze di semplicità, freschezza grafica, completezza delle informazioni e strumento di engagement collaborativo.

Comune di Parma – Votazione on line per l'elezione dei Consiglieri Comunali Volontari (Progetto Vincitore)

Uno dei primi casi, riusciti, di votazione online attraverso un sistema di token e informazioni che salvaguardano integrità della votazione e rispetto della riservatezza del voto. Esempio da valutare e proporre per votazioni politiche e amministrative.

Regione Veneto – Zetatielle Network (Menzione Speciale)

Brillante esempio di cooperazione applicativa a regia regionale a più livelli, tra municipalità diverse che scambiando i dati sugli accessi e le relative autorizzazioni ZTL, rendono di fatto il sistema integrato di circolazione per gli automobilisti un esempio da emulare.

Categoria II TRASPARENZA, CONDIVISIONE E PARTECIPAZIONE

Comune di Lecce – Processo Open Data collaborativo e partecipativo (Progetto Vincitore)

Più che di un semplice portale/catalogo di Open Data siamo di fronte a un ecosistema, dove la comunità è il fulcro e il volano per tutte le iniziative collegate: apps, contest, seminari, ecc.

Formez PA – Open Expo (Progetto Vincitore)

Il processo Open Expo è stato un esempio lampante di come una criticità legata alla trasparenza degli atti ammi-

nistrativi, sia stata brillantemente superata con la pubblicazione in formato aperto delle informazioni riguardanti l'Expo durante la progettazione, l'organizzazione, la gestione e lo svolgimento dell'evento.

Comune di Guardia Piemontese (CS) – Sistema integrato tracciabilità dei rifiuti (Menzione Speciale)

Ingegnoso processo di gestione del flusso dei rifiuti che sfrutta tecnologie mobili e cloud computing per monitorare quantità e frequenza dei conferimenti degli utenti base.

Categoria III INFRASTRUTTURE, PRODOTTI E SERVIZI PER UN TERRITORIO INTELLIGENTE E SOSTENIBILE

Regione Emilia-Romagna – SensorNet (Progetto Vincitore)

Esempio lampante di cooperazione strutturata con monitoraggio efficiente e pubblicazione Open Data di informazioni provenienti da una mole imponente di sensori, creando anche un notevole risparmio infrastrutturale e di economia di processo evitando inutili duplicazioni.

Università del Piemonte Orientale – Pitagora (Progetto Vincitore)

Sistema ingegnoso, moderno ed efficiente di monitoraggio ambientale multiplatforma. È uno dei pochi casi in cui la fruizione dei dati avviene per pubblico diverso nel target: professionisti e cittadini.

Comune di Bologna – Iperbole Wireless, il wifi di ultima generazione (Menzione Speciale)

Sistema integrato di WiFi capillare e innovativo per l'accounting. Senza necessità di iscrizione, 24h su 24, con notevole impatto sulla vita di cittadini e turisti, è modello innovativo e da replicare.

IL GRUPPO MAGGIOLI per l'innovazione



Comune di San Bellino – Municipium app (Menzione Speciale)

Ottimo esempio di come tramite un'app mobile e una visione lungimirante di una piccola amministrazione, si possa sviluppare un processo virtuoso di rovesciamento della piramide sociale (essendo la maggioranza dei cittadini anziani) e quindi cercando di aumentare la permanenza dei giovani nel piccolo comune.

Categoria IV CULTURA E COMPETENZE DIGITALI

Provincia di Perugia – Scuola Libera (Progetto Vincitore)

La cultura dell'open source e della conoscenza aperta è stata applicata al cuore della società: la scuola. Ottimo esempio strutturato di coinvolgimento di vari soggetti interessati alla stessa politica divulgativa e formativa: Provincia, Istituto Superiore, LUG e LibreItalia.

Consorzio Arsenal – @Two!Salute! (Progetto Vincitore)

Un ottimo esempio di sistema integrato: sanità e scuola. Solo ampliando la domanda e l'interesse generale, si possono sfruttare i servizi digitali sanitari offerti dalla PA Locale e Centrale.

CELVA – RESPONSIO forum online (Menzione Speciale)

Sistema integrato, eccellente esempio di tentativo di integrazione delle esigenze di dialogo di PA con PA e PA con il cittadino.

I 60 finalisti del Premio Egov 2015

- CSP Innovazione nelle ICT - ELISE: Environment Live SEnsingLibero Consorzio Comunale Enna (ex Provincia Regionale di Enna) - Open Data Territorio Enna e Piano partecipatodataterritorioenna
- Consorzio degli enti locali della Valle d'Aosta /CELVA - Progetto anticorruzione e trasparenza
- Arpa Piemonte - TemporAlert
- Iren Energia - Eden: Energy Data Engagement
- Regione Toscana - Open Toscana
- Ente Ospedaliero Ospedali Galliera - Gestione informatizzata delle lesioni cutanee
- Università La Sapienza Roma - Sm@rtC6: comunicazioni di assenza
- Cap Holding SPA - WebGIS : da strumento di governo della rete a social della trasparenza
- Città di Desio - Bilancio Partecipativo attraverso l'utilizzo della piattaforma di e-democracy open source Liquid Feedback
- Dipartimento di Informatica Università di Torino - Librare
- Agenzia delle entrate Direzione regionale Emilia-Romagna - Favorire l'integrazione dei contribuenti stranieri, on line e off-line: una mini-guida per la registrazione del contratto di affitto
- Ministero dello Sviluppo Economico - OpenCrisimpresa
- Consorzio degli enti locali della Valle d'Aosta /CELVA - RESPONSIO forum online
- Comune di Novara - Novara per Tutti
- Comune di San Bellino - Municipium app
- Comune di Chieti capofila CST ALI Provincia di Chieti -

IL GRUPPO MAGGIOLI per l'innovazione



- e-procurement nell'ambito dei servizi condivisi
- Regione Toscana - Sm@rtCheck – Ispezioni via app
- Comune di Rovigo - Servizi a domanda individuale digitali
- Liguria Digitale - Iolavoroliguria
- Unione dei Comuni Area Caserta Sud Ovest (CSO) - GO.TE.D. (GOverno del TERRitorio Digitale)
- Città di Guidonia Montecelio - Open Data Guidonia
- Comune di Parma - Votazione on line per l'elezione dei Consiglieri COMunali Volontari (CCV)
- Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale - Il visto per l'Italia
- Consorzio B.I.M. Piave di Treviso - Progetto Unipass – Sportello Unico Polifunzionale Associato
- Regione Emilia-Romagna - SensorNet
- Comune di Palermo - Open Data a Palermo, il piacere di pubblicare dati
- Università del Piemonte Orientale - Pitagora
- Comune di San Bonifacio - Municipium App
- Acquedotto Lucano spa - Sistema di acquisizione delle informazioni tempo varianti e tempo invarianti
- Regione Puglia - PROGETTO PU.ER. – Trasferimento di conoscenze in materia di standard museali
- Comune di Chieri - Epart Chieri
- Provincia Forlì – Cesena - Il territorio pianificato
- Unione Valdera - Più facilità nei pagamenti dei servizi comunali con Pay Box
- Comune di Bologna - Iperbole Wireless, il wifi di ultima generazione
- Regione Liguria - Liguria WiFi
- Consorzio Arsenal.IT - @Two!Salute!
- Comune di Bagheria (Pa) – Cittadino Vigile
- Comune di Mazara del Vallo - Gemellaggio “P@doc”
- Comune di Samarate - Certificati Demografici online niente code...basta un click!
- Comune di Castelfiorentino - Traffic Flow
- Comune di Polesella /Polizia Locale Associata Medio Polesine – Progetto Smart City e Smart Security
- Comune di Monsummano Terme – Pay Box
- Provincia di Perugia - Scuola libera [senza carta]
- Camera di Commercio di Genova - Portale focuStudi
- Provincia autonoma di Trento - Progetto OpenMove
- Comune di Lecce - Processo Open Data collaborativo e partecipativo
- Formez PA - Open Expo
- Comune di Guardia Piemontese – Sistema integrato tracciabilità dei rifiuti
- Comune di Bologna - Rete Civica Iperbole 2020
- Regione Emilia-Romagna - Maps4You
- Comune di Frascati – Pay Box
- Unione dei Comuni della Bassa Romagna - Open Data Bassa Romagna: da obblighi a opportunità
- Comune di Prato - Certificazione web a soggetti terzi
- Comune di Sant’Anastasia - Citizen online
- Regione del Veneto - Zetatielle Network
- Inps - La mia pensione
- Comune di Bologna - Open Welfare
- Unione dei Comuni della Bassa Romagna - La Business Intelligence al servizio della trasparenza e del sistema di governance territoriale
- Dipartimento di Informatica Università di Torino - First Life: un social network di quartiere.

Mitigate: il progetto europeo per la gestione del rischio nelle strutture informatiche critiche nel settore marittimo



È partito il 1° settembre 2015 il progetto di ricerca MITIGATE (Multidimensional, integrated, risk assessment framework and dynamic, collaborative risk management tools for critical information infrastructures), cofinanziato dall'Unione Europea nell'ambito del programma quadro Horizon 2020 (Call H2020-DS-2014-1, Grant no. 653121).

MITIGATE, il progetto europeo del Gruppo Maggioli

Il progetto, della durata di 30 mesi, prevede la collaborazione tra importanti Enti di ricerca e università con Piccole Medie Imprese attive appartenenti a 7 diversi paesi europei.

La Maggioli S.p.A. è coinvolta nella configurazione, integrazione e implementazione del sistema di gestione del rischio nelle strutture informatiche critiche, nonché nello sviluppo dell'interfaccia web dello stesso e nella validazione per mezzo di un sito pilota, in collaborazione con l'autorità portuale di Ravenna (PRA) e l'autorità portuale di Livorno (LPA).

MITIGATE intende realizzare **un cambiamento radicale nelle metodologie di gestione del rischio nel settore marittimo adottando un approccio di valutazione del rischio nella cate-**

na di approvvigionamento (g-MSRA) collaborativo che allevia i limiti dello stato dell'arte della gestione del rischio. A tal fine, il progetto integrerà, convaliderà e sfrutterà un **sistema efficace e collaborativo, basato su standard di gestione del rischio, prendendo in considerazione tutte le minacce derivanti dalla catena di approvvigionamento globale, comprese le minacce associate a interdipendenze delle strutture informatiche critiche e gli effetti a cascata associati.** Il sistema di gestione del rischio proposto consentirà agli operatori portuali di gestire la sicurezza in modo olistico, integrato e conveniente, permettendo allo stesso tempo la produzione e la condivisione delle conoscenze associate all'identificazione, va-

lutazione e quantificazione degli effetti a cascata della catena di approvvigionamento. In questo modo gli operatori portuali saranno in **grado di prevedere i potenziali problemi di sicurezza, ma anche di attenuare e ridurre al minimo le conseguenze di minacce alla sicurezza e i loro effetti a cascata nel modo più redditizio** ossia sulla base di prove associate a scenari di simulazione e modelli di garanzia della sicurezza. L'attenuazione comprenderà modelli di simulazione, che permetteranno la produzione di informazioni e indicatori in modo tempestivo, accurato e oggettivo. Quest'ultimo aspetto renderà possibile un'analisi e valutazione dei rischi multidimensionale e innovativa, che fino ad oggi non è stato possibile compiere.



Partner coinvolti nel progetto:

- Fraunhofer Gesellschaft zur Förderung der angewandten Forschung e.V. (Fraunhofer), Germania
- Austrian Institute of Technology (AIT), Austria
- University of Piraeus Research Centre (UPRC), Grecia
- Maggioli S.p.A. (MAGG), Italia
- SingularLogic Romania Computer Applications s.r.l (SILOR), Romania
- Instituto Portuario de Estudios y Cooperación de la Comunidad Valenciana (FEPORIS), Spagna
- University of Brighton (UoB), Regno Unito
- Piraeus Port Authority (PPA), Grecia
- Fondazione Accademia Italiana della Marina Mercantile (IMSSEA), Italia
- La Fundación de la Comunidad Valenciana para la Investigación, Promoción y Estudios Comerciales de Valencia-port (VPORT), Spagna
- Port of Ravenna Authority (PRA), Italia
- DBH Logistics IT AG (DBH), Germania
- Hansestadt Bremisches Hafenamts (HBH), Germania
- Livorno Port Authority (LPA), Italia.

Per ulteriori informazioni sul progetto MITIGATE:

Reiner Buhl (*Project Coordinator*),
Fraunhofer - Center für Maritime Logistik und Dienstleistungen
Am Schwarzenberg-Campus 4,
21073 Hamburg, Germany
Tel. +49 40 42878-6115
Fax +49 40 42878-6652
Email: reiner.buhl@cml.fraunhofer.de

Prof. Nineta Polemi (*Technical Coordinator*)
University of Piraeus, Department of Informatics
Karaoli & Dimitriou 80,
18534 Piraeus, Greece
Email: dpolemi@unipi.gr

Armed Duzha (*Project Manager*)
Maggioli spa (Business Unit Informatica)
via Bornaccino, 101
47822 Santarcangelo di Romagna (RN), Italy
Email: armed.duzha@maggioli.it

Sito web del progetto: <http://www.mitigateproject.eu>

Il nuovo servizio utile per lo sviluppo delle aree e dei circuiti turistici e culturali



Nel dibattito economico sempre più viene individuata nel patrimonio turistico e culturale del nostro paese la leva che può contribuire allo sviluppo e sostenere la ripresa.

Si tratta di una risorsa unica, bella, diffusa su tutto il territorio, che può dare risposte importanti.

Gli Amministratori pubblici sono alla ricerca di idee progettuali forti e le Regioni, nei POR (fondi comunitari), hanno destinato risorse importanti.

Servizio realizzato a cura degli esperti di Maggioli Consulenza

Il nuovo modello operativo persegue finalità “alte” per attuare nuove politiche di sviluppo economico integrato e sostenibile. Esso si orienta principalmente agli amministratori pubblici ed agli operatori economici e persegue i seguenti scopi primari:

- potenziare l’attrattività turistica di località e circuiti
- migliorare le condizioni di offerta (qualità dei servizi, cultura dell’ospitalità, facilità di accesso, offerta che si modella al meglio sul singolo bisogno del turista, ecc.)
- fruire al meglio le risorse territoriali in un quadro di compatibilità ambientale
- attivare nuove filiere in grado di

generare nuova occupazione

- costruire un sistema a rete tra i diversi operatori in grado di evolvere verso l’eccellenza.

LA STRATEGIA

La strategia si basa sul coniugare i punti di forza delle piccole realtà (accoglienza, flessibilità, personalizzazione, calore, ecc.) con quelli delle grandi realtà (strutture, servizi, professionalità, innovazione, ecc.).

Il modello per lo sviluppo ed il consolidamento delle aree e dei circuiti turistici e culturali messo a punto è basato sull’integrazione dei concetti dei seguenti approcci:

- **qualità totale** (soddisfazione del cliente al primo posto, miglioramento continuo, qualità dei processi, coinvolgimento di tutti gli operatori)
- **area sistema** (coinvolgimento e integrazione di tutti gli operatori pubblici e privati che operano nell’area/circuito nei diversi sottosistemi)
- **azienda a gerarchia distribuita o olonico-virtuale**: olonico, termine preso a prestito dalla biologia indica la presenza di tante cellule (proprietario di seconda casa, guida naturalistica, trasportatore, ristoratore, diving center, guida alpina, centro termale, ecc.) ognu-



na delle quali mantiene la propria autonomia e indipendenza ma fa parte di una più ampia impresa a rete e si deve integrare agli altri per rispondere ai bisogni dei clienti turisti che esprimono un bisogno. Virtuale in quanto l'area esiste con tutte le sue risorse ma si materializza e modella al meglio nel momento in cui un cliente (l'operatore tedesco che deve portare al mare un gruppo di 50 lavoratori tramite il loro CRAL aziendale, l'agenzia americana che con frequenza interessante ha un team di clienti che richiedono di conoscere e imparare l'enogastronomia italiana) esprime il proprio bisogno (vogliamo natura, possibilità di equitazione, fare fitness, preparare i migliori piatti o altro).

- **organizzazione snella** e pensiero snello (massimo valore per il cliente, flusso continuo senza interruzioni, ricerca della perfezione, miglioramento rapido).

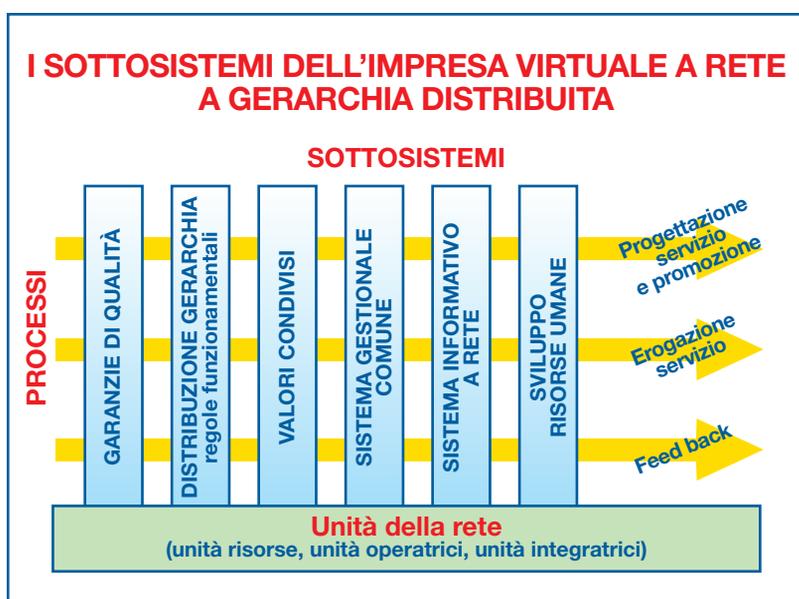
L'ORGANIZZAZIONE DELL'AREA/CIRCUITO

Il modello di organizzazione dell'area sistema (visualizzato nel grafico sotto) è costituito dai seguenti elementi:

- i sottosistemi
- le strutture
- i processi trasversali.

1) Fase di individuazione e condivisione dell'idea forza/attrattore

Questa fase iniziale è finalizzata a individuare l'attrattore turistico ed a condividere l'idea forza che sorregge l'opportunità di sviluppare il nuovo sistema. La sua realizzazione avviene mediante incontri e interviste dirette con gli amministratori, gli opinion



leader locali, i rappresentanti delle categorie locali e mediante verifiche in piccoli gruppi.

2) Fase di realizzazione dello studio di fattibilità

Si analizza in maniera approfondita il contesto al fine di valutare la reale fattibilità di costruzione del sistema secondo le logiche della rete, di scegliere il modello più adeguato, di definire i confini, delineare i percorsi di attuazione più coerenti, di determinare i benefici concreti ottenibili e di prevedere le risorse da impiegare.

3) Fase di preparazione e sensibilizzazione

Si definiscono tutti gli aspetti organizzativi di base che consentono il successo del progetto in quanto sviluppino la giusta tensione ideale all'intervento.

4) Fase di definizione del piano strategico di sviluppo dell'area-circuito

Sulla base delle decisioni prese si procede nella definizione del piano strategico di sviluppo della nuova area sistema/circuito. Un gruppo di lavoro, con il supporto dei Consulenti Maggioli, elabora il piano pluriennale di sviluppo strategico completo di:

- obiettivi numerici temporali e quantitativi (quanto e quando): definiscono l'efficacia attesa, i tassi di crescita, gli obiettivi gestionali e culturali attesi, le tipologie di clienti a cui rivolgersi;
- modalità attuative (come);

- aree prioritarie di intervento (dove).

Il modello messo a punto per lo sviluppo delle aree sistema e dei circuiti è sintetizzato nello schema che segue:

5 Fase di attuazione del piano strategico

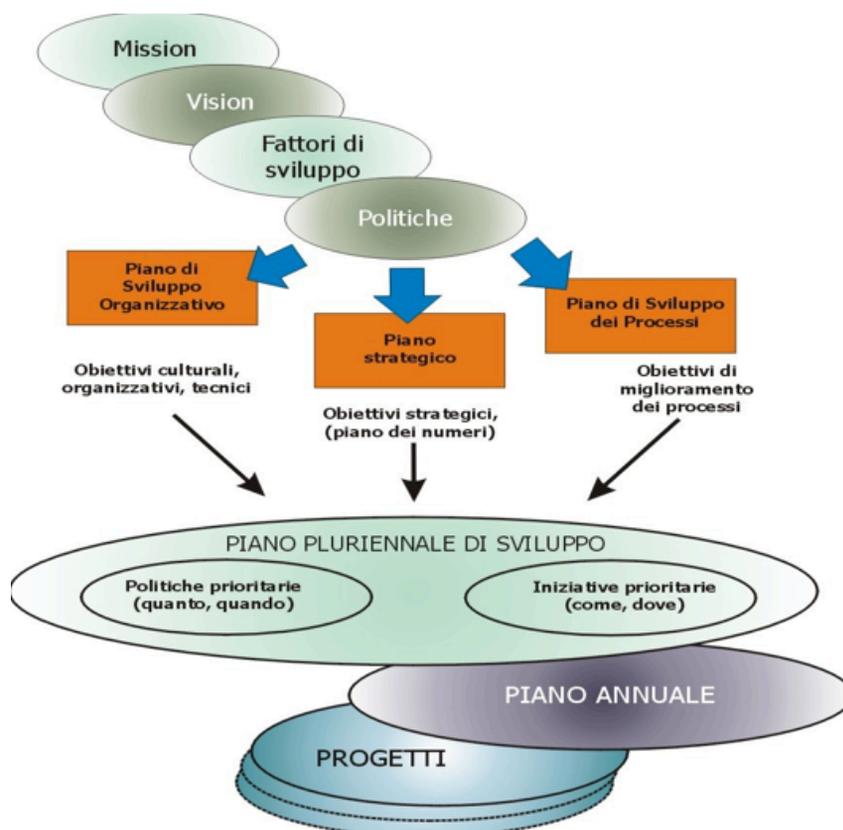
Individuato il piano pluriennale operativo e delle iniziative, si procede nella sua realizzazione. L'anno 1 del piano pluriennale costituisce il piano annuale che contiene le iniziative da realizzare nel breve termine. Il piano viene portato a conoscenza di tutti gli attori della rete con un forte processo di coinvolgimento e partecipazione. Si at-

tua mediante incarichi individuali a persone che occupano posizioni particolari o mediante gruppi di progetto misti.

6 Fase di valutazione ed estensione

L'approccio prevede un'attività di reporting continuativa sull'avanzamento lavori (rispetto dei tempi, livelli di partecipazione, ecc.) e sul raggiungimento dei risultati prefissati.

Per informazioni:
Maggioli Consulenza
 Tel 0541.628380
 Fax 0541.621153
 e-mail: consulenza@maggioli.it



SEDI TECNICO-COMMERCIALI

Il contatto diretto con i nostri clienti



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

