

Supplemento al Mensile
Strategie Amministrative
anno VIII numero 5 > Dicembre 2009
www.strategieamministrative.it

N°5

strategie
amministrative

Speciale

Informatica e Innovazione



L'Età dei Comuni... ...tecnologici

Servizi on-line

I portali della Lombardia

Banda larga

Digital divide, no grazie!

Web per comunicare

Dal 2.0 al Tg

Aiutaci ad aiutare il malato di Sclerosi Multipla



Maria Concetta Mattei, giornalista Rai e conduttrice Tg2
fotografata da Cristina Ghergo

**DA OLTRE 27 ANNI L.I.S.M. PROTEGGE IL MALATO E AIUTA LE FAMIGLIE,
OFFRENDO SPAZI DI ACCOGLIENZA, SUPPORTO PSICOLOGICO, SERVIZI ASSISTENZIALI.**

Per aiutarci puoi effettuare bonifici

IBAN: IT 85 5 05164 33380 000000160030

IBAN: IT 28 D 01030 33380 000000016174

o utilizzare il c/c postale N° 27076207

intestato a Lega Italiana Sclerosi Multipla ONLUS

in collaborazione con:

medibedgeria



www.lism.it



Digital City Hall...

di Sergio Madonini

...ovvero il Municipio digitale. Perché un titolo in inglese? Perché questa è la lingua dell'Information and Communication Technology, o ICT per gli intimi. Non abbiamo scelta: dobbiamo parlare di broadband, digital divide, widget, browser e così via. E se facessimo come i francesi? Così il computer è diventato ordinateur. Meglio lasciar perdere e concentrarci sulle innovazioni soprattutto tecnologiche che hanno invaso anche le sedi municipali più antiche.

Un'innovazione che abbraccia numerosi ambiti, si inserisce in ogni ganglio dell'attività amministrativa. Da una parte quest'aria di novità porta risvolti positivi, con risparmi economici nella gestione, mentre dall'altra si scontra con ostacoli non sempre giustamente valutati. La connessione a banda larga raggiunge tutti? E tutti sono in grado di utilizzare le nuove tecnologie? E se si parla di riduzione della carta, perché mai si caricano su internet documenti lunghissimi, tanto che per leggerli è necessario stamparli?

Così vengono alla ribalta argomenti come usabilità, programmi user friendly, per rendere accessibile la tecnologia. Parallelamente, si introducono funzioni che dovrebbero ridurre le procedure, rendere i procedimenti amministrativi più snelli: firma digitale, posta elettronica certificata, gare d'appalto on line e così via.

Per farla breve: in ogni ufficio, su ogni scrivania oggi c'è un computer e le possibilità di utilizzo sono molteplici. La questione è usarle tutte, superare per molti il concetto che il pc sia una macchina da scrivere un po' più intelligente. Occorre un salto culturale, un'innovazione non solo tecnologica ma soprattutto di processo, di organizzazione. Questo è l'intento di molte iniziative, a partire dal piano e-gov 2012 del governo. Ci riusciremo? Numerose esperienze appaiono ottimiste e fra i cittadini cresce sempre più l'adesione ai social network, vere e proprie palestre per smanettoni e "scettici in windows".

Allora, Municipi sempre più digitali, anche se del '500. ■

Il web dedicato ai cittadini



Siti e Portali istituzionali sviluppati in ottemperanza alle disposizioni ministeriali con integrazione completa e automatizzata tra back office e front office

FRONT OFFICE

- Struttura e layout studiati ad hoc
- Soluzioni strategiche per la presentazione dei contenuti
- Strumenti per migliorare la ricerca dei documenti
- Velocità e stabilità nell'inserimento delle informazioni
- Analisi delle statistiche di accesso
- Servizi per la promozione del sito nel comune

BACK OFFICE

- Attuazione normativa relativa all'Albo Pretorio On Line
- Attuazione normativa relativa all'operazione trasparenza
- Integrazione con la CRS Lombardia / CRS
- Servizi dedicati per professionisti, cittadini e imprese
- Servizio Extranet accessibile per carabinieri, procura, asl, forze dell'ordine, agenzia entrate, ministeri
- Pagamenti on-line direttamente integrati con l'area Contabile Finanziaria
- Autocertificazioni integrate all'Anagrafe Comunale in tempo reale
- Prenotazione certificati

L'e-government senza frontiere

HALLEYLOMBARDIA
HALLEYGROUP

Halley Lombardia - Halley Group Viale Cesare Cattaneo, 10/B - 22063 Cantù (Co) - Tel. +39 031 707.811
www.halley.it


Anzani Trading Group
Business Solutions

Anzani Trading Group s.r.l. Corso XXV Aprile, 145 - 22036 Erba (Co) - Tel. +39 031 611.860
www.anzanigroup.com

Speciale

s o m m a r i o

Supplemento a Strategie Amministrative, mensile di notizie e commenti per amministratori e funzionari degli enti locali

Anno VII numero 5 > DICEMBRE 2009

A cura di

Lo-C.A.L.
associazione promossa da Anci Lombardia
e Legautonomie Lombardia
in collaborazione con Upel

Direttore responsabile

Ferruccio Pallavera

Vicedirettori

Angela Fioroni, Giulio Gallera

Redazione

Sergio Madonini, Lauro Sangaletti

Hanno collaborato a questo numero

Angelo Bozza, Luca Codazzi, Paolo Covassi, Matteo Fornara, Carmine Galluzzi,
Aldo Lupi, Sergio Madonini, Giacomo Merzi, Gabriella Mornati, Francesca
Minniti (grafica), Ferruccio Pallavera, Francesca Patriarca, Lauro Sangaletti

Per contattare la redazione

e-mail redazione@strategieamministrative.it
tel. 02.26707271 fax 02.25362042
posta via Meucci, 1 - 20093 Cologno Monzese - MI

Edizione on line

www.strategieamministrative.it

Direttore responsabile

Ferruccio Pallavera

Redazione

Sergio Madonini - Lauro Sangaletti
Massimo Simonetta

Advertising e progetti speciali

Simone Dattoli (responsabile), Raffaele De Simone, Paolo Covassi

Pubblicità

Concessionaria esclusiva
Ancitel Lombardia Srl
via Cornalia, 19 - 20124 Milano (Mi)
tel. 02 6705452
e-mail info@strategieamministrative.it

Abbonamenti annuali

Singoli: euro 40,00
Cumulativi (minimo 10 copie): euro 20,00

La rivista si vende solo per abbonamento**Modalità di sottoscrizione**

presso le librerie specializzate, le concessionarie
autorizzate o direttamente presso l'editore telefonando al n. 02 26707271.

Editore

Ancitel Lombardia Srl
Piazza Duomo, 21 - 20121 Milano

Progetto grafico

Francesca Minniti

Impaginazione

Globe Comunicazione s.r.l.

Stampa

Centro Stampa Quotidiani spa
via dell'Industria 52 - 25030 Erbusco (Bs)

Distribuzione

La rivista viene inviata in 30.000 copie agli amministratori, ai segretari e ai
dirigenti degli Enti Locali aderenti a Anci, Legautonomie e Upel della
Lombardia

Registrazione

Tribunale civile di Milano
n. 114 del 18/02/2002

Chiuso in redazione il 11 dicembre 2009

> editoriale	
Digital City Hall	3
> Informatica e Innovazione	
Anticipare il futuro	6
di Sergio Madonini	
Dove e come cambiano gli Enti Locali	8
di Aldo Lupi e Carmine Galluzzi	
Cresce in Europa la banda larga	10
di Matteo Fornara	
Digital divide, no grazie!	12
di Sergio Madonini	
Acquisti on line ovvero spendere meno e comprare meglio	16
a cura di Sergio Madonini	
Brescia hi-tech: dalle gare on line alla rete wireless	18
di Angelo Bozza	
L'esperienza di Abbiategrasso	20
di Giacomo Merzi	
Treviglio acquista in rete	21
di Gabriella Mornati	
Uno sguardo sul presente e sul futuro del nostro Paese	22
di Paolo Covassi	
Le nuove frontiere del web	24
di Lauro Sangaletti	
Comunicare a costo zero? Si può con il Tg Web	28
di Luca Codazzi	
Perugia, la città in TV	30
Nel web per conoscere il territorio	32
di Francesca Patriarca	
Reti Amiche per le visure catastali	35
Un software per la gestione del verde pubblico	36
La conservazione sostitutiva, l'esempio di Prato	38
di Paolo Covassi	
Pubbliche affissioni on line	41
Carta Regionale dei Servizi, quando l'innovazione precede il futuro	42
Dietro le quinte del cartellino	44
di Raffaele De Simone	
Tessera microcip per viaggiare sui mezzi pubblici	46
Il telefono, la voce dei cittadini... e non solo	48
Un sostegno al reddito con l'aiuto delle tecnologie	49
Nuove realtà per ridurre i costi	50
La rete mobile dei dipendenti pubblici	52
Progetti digitali a Gattinara	54
Un telefono, un computer e l'assistenza migliore	56
La telematica per la mobilità a Torino	58

Lo staff degli Speciali di Strategie Amministrative
augura a tutti i lettori Buone Feste.

Ci ritroveremo nel 2010
con altri numeri "Speciali"



Le mille attività del Centro Nazionale per l'Informatica nella P.A. Anticipare il futuro

di Sergio Madonini

E-gov, una sigla ormai da tempo presente nella vita delle P.A. E-gov 2012, un progetto, o meglio un vero e proprio piano industriale per la digitalizzazione della P.A.

Sigla o piano che sia, il tema è oggetto di continuo dibattito: non mancano gli scettici, i detrattori a ogni costo, a fronte degli entusiasti, dei convinti assertori di una modernizzazione dell'amministrazione. Modernizzazione che non significa solo un maggior numero di computer negli uffici, ma anche cambiamento nei processi organizzativi, negli iter

culturale che la presenza di ICT impone alla macchina P.A. Un cambiamento che non risparmierebbe neppure il CNIPA stesso, prossimo alla riorganizzazione sotto la nuova sigla di DigitPA.

In attesa di questa modifica, il Centro continua la sua opera multifunzione che va dalla consulenza e proposta di strategie all'emanazione di norme tecniche, dalla valutazione delle attività ICT nelle diverse P.A. alla definizione e gestione di progetti.

Difficile, dunque, sintetizzare

scorsi anni una lunga fase di confronto e sperimentazione, informando attraverso il proprio sito delle attività in corso e delle caratteristiche del servizio, man mano che si andava consolidando sul piano tecnico e normativo. Da questa fase è scaturita la normativa sulla PEC che attribuisce al Centro diverse responsabilità. Per esempio, il Centro è custode e gestore delle regole tecniche e provvede al loro aggiornamento in funzione dell'evoluzione tecnologica e dell'esperienza derivante dall'utilizzo del sistema. In tali circostanze il CNIPA provvede alla necessaria pubblicizzazione degli aggiornamenti, in coerenza con gli standard specificati nella normativa. In questo caso, per le regole tecniche, il sito del Centro funge da "riferimento ufficiale". Il CNIPA, che gestisce l'elenco pubblico dei gestori di posta elettronica certificata, svolge il ruolo di vigilanza e controllo sulle attività esercitate dagli iscritti nell'elenco e, per la competenza in materia di posta certificata, fornisce supporto e diffonde la conoscenza presso le amministrazioni e i privati attraverso iniziative strutturate e dialogando con coloro che hanno necessità di approfondimenti sul tema e specifici quesiti.

Il dizionario dei profili di competenza per le professioni ICT è, invece, uno fra i manuali

«L'impegno del CNIPA è a 360 gradi, ma soprattutto è focalizzato sul cambiamento culturale che la presenza di ICT impone alla macchina P.A.»

dei provvedimenti amministrativi, spesso troppo farraginosi. Questo cambiamento è tuttavia legato alla concreta presenza, nel senso di pienamente utilizzata, di tecnologia, hardware e software. Al CNIPA, Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, sanno bene che questa presenza c'è, soprattutto nelle amministrazioni locali, e che il problema risiede proprio nella migliore utilizzazione di tali risorse. Per questo, l'impegno del Centro è a 360 gradi, ma soprattutto è focalizzato sul cambiamento

tutte le voci di attività del CNIPA e ancor più individuare le tematiche di spicco se non con l'aiuto del Centro stesso che ci segnala due argomenti, la posta elettronica certificata (PEC) e il dizionario dei profili di competenza per le professioni ICT, che ben descrivono la tipologia di intervento del Centro.

Per quanto riguarda la prima, per esempio, va segnalata un'utile Minigrafia, scaricabile dal sito del CNIPA, in cui si sottolinea come il servizio di PEC sia nato all'interno del Centro, che ha avviato negli

che compongono le "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione". Tema fondamentale di queste Linee guida è il rapporto Cliente-Fornitore, soprattutto quando il Cliente, nella fattispecie una Pubblica Amministrazione, abbia demandato a un Fornitore esterno le attività di sviluppo ed esercizio del proprio sistema informativo automatizzato.

Le Linee guida forniscono un modello per la costruzione di contratti nei quali il Fornitore agisce nell'ambito di un'ampia delega operativa e nel rispetto di un prefissato insieme di livelli di servizio, finalizzati a garantire un livello di qualità ottimale per il Cliente. Applicando tale modello, è possibile scomporre ogni contratto ICT in un insieme di forniture elementari (le Classi di Fornitura), per ognuna delle quali vengono fornite indicazioni per dimensionare tutti i parametri contrattualmente rilevanti, attività da eseguire, deliverables attesi, livelli di servizio ecc.

Con questo approccio, spiegano al CNIPA, l'Amministrazione è esonerata dalla necessità della diretta gestione delle risorse umane dedicate all'erogazione dei servizi ICT e può concentrare la propria attività nell'ambito del governo del contratto, intervenendo laddove vi siano scostamenti fra gli indici di qualità misurati ed i valori di soglia concordati.

"Questo paradigma, che ha dato prova di sicura efficacia", dicono al CNIPA, "può tuttavia essere integrato e mi-

gliorato, introducendo meccanismi di prevenzione per ridurre i rischi di ottenere prestazioni inadeguate. Uno fra gli strumenti utilizzabili riguarda la possibilità di imporre al fornitore, mediante opportuni vincoli contrattuali, l'utilizzo di figure professionali in possesso di un profilo di competenze adeguato alle attività che dovranno affrontare. Naturalmente, poiché in una fornitura ICT possono essere numerose le figure professionali coinvolte, occorre individuare le figure chiave, quelle che siano quindi in grado di apportare valore al processo produttivo del Fornitore e costituiscano un elemento critico della fornitura". Ecco quindi il Dizionario, in cui le amministrazioni possono trovare i profili delle figure professionali che operano nel settore ICT.

Anche il dizionario, così come le Linee guida si possono trovare sul sito del CNIPA.

Documenti, strumenti, indicazioni operative, in buona sostanza una fonte di conoscenza utile per affrontare il cambiamento e tutto online. Un punto debole?

Per cercare di sintetizzare quanto segnalato è stato necessario leggere con attenzione e per farlo abbiamo stampato il materiale. Così affoghiamo nella carta: è tempo anche per noi di cambiare approccio, sperando però che il CNIPA ci aiuti. Come? Con tutor virtuali, per esempio, o con un canale interattivo dove porre domande e ricevere risposte (oltre le faq abituali). Anticipare il futuro, tuttavia, è una dote del CNIPA, pardon di DigitPA. ▀

Informatizzazione e P.A.: le linee evolutive

Dove e come cambiano gli Enti Locali

di Aldo Lupi e Carmine Galluzzi

Gli scenari evolutivi della Pubblica Amministrazione si muovono su più tavoli, frutto delle frenetiche innovazioni tecnologiche, normative e organizzative che contraddistinguono gli ultimi tempi.

È praticamente impossibile identificare degli elementi comuni di sviluppo che un'Amministrazione deve portare avanti: le possibilità finanziarie per investimenti non sono illimitate, spesso è necessario fare una scelta di campo sulla base sia delle risorse disponibili sia degli aspetti per cui l'Amministrazione ha dimostrato maggiore sensibilità. Quello che si può fare è analizzare quali sono i terreni più coinvolti nel processo di cambiamento, per poi fare le proprie scelte.

Dematerializzazione

Ormai lo si è capito da un po': la mole di carta prodotta nelle Pubbliche Amministrazioni è un autentico flagello. La duplicazione dei documenti ha costi elevatissimi, non solo come consumi materiali di carta ma anche come successive spese di archiviazione, in termini finanziari ma anche logistici. L'approccio risolutivo a questo problema è duplice: da un lato occorre far diventare inutile la fotocopia dei documenti, rendendone sempre accessibile una copia in formato digitale che sia anche facilmente ricercabile; dall'altro si deve lavorare per

generare documenti informatici che abbiano valore legale, evitando a monte di creare originali cartacei. L'aspetto a cui si deve prestare grande attenzione è che questa nuova forma di gestione documentale deve necessariamente passare attraverso la revisione processi organizzativi: il flusso di documenti informatici non deve "scimmiettare" il vecchio flusso di documenti cartacei, altrimenti si rischia di costruire un processo più macchinoso del precedente che sarà inevitabilmente destinato a fallire. Cambiando gli strumenti, deve cambiare anche l'approccio organizzativo e operativo.

Interscambio dei dati

L'informazione all'interno delle P.A. è un patrimonio che va condiviso affinché sia valorizzato al meglio. Le direzioni verso cui muoversi anche in questo caso sono due: all'interno dell'Ente è importante lavorare sulla cultura della condivisione, formando il personale all'utilizzo in consultazione delle informazioni attraverso i software disponibili (per esempio dati anagrafici, bilancio, protocollo ecc). Le resistenze a questo approccio sono diverse, ma inconsistenti: la privacy (l'art. 19 del D.Lgs. 196/2003 recita che il trattamento di dati personali ma non sensibili o giudiziari è consentito

all'interno dell'Ente per motivazioni di carattere istituzionale), o giustificazioni del tipo "io non devo fare il lavoro degli altri uffici", "se gli altri uffici accedono ai dati che gestisco poi chissà cosa succede". Occorre individuare gli strumenti adatti e lavorare sulla cultura della gestione dell'informazione da parte dei dipendenti.

L'altra direzione è quella dell'interscambio fra i diversi Enti: gli strumenti tecnologici attuali rendono possibile la gestione di un patrimonio informativo rilevante che può portare un notevole valore aggiunto (basti pensare ad esempio alla facile reperibilità dei dati catastali).

A supporto di entrambe queste possibilità sarebbe strategicamente importante rappresentare le informazioni attraverso Sistemi Informativi Territoriali, che consentono la georeferenziazione dei dati e la loro rappresentazione su mappe del territorio: sotto questo aspetto gli scenari di sviluppo strategico sono interessantissimi.

Open source

Il movimento open source nel panorama tecnologico ha raggiunto una sua maturità. Non è più in mano a pochi eletti, si è ormai creato un strato di condivisione delle risorse facilmente accessibile. Il fenomeno interessante è che, so-

prattutto in certi ambiti, alcune aziende sono riuscite a puntare sulle risorse open source per realizzare prodotti di alta qualità a prezzi accessibili, riuscendo a costruire un modello economicamente sostenibile sia per l'acquirente che per il fornitore. È importante informarsi sugli standard esistenti e sulle possibilità già disponibili prima di effettuare un investimento.

La cultura del personale

È l'unico investimento indispensabile per qualsiasi P.A.. I tagli alle spese del personale rendono indispensabile ricorrere sempre di più a risorse esterne, tramite contratti di appalto di servizio.

Il personale interno deve sem-

pre più specializzarsi nelle proprie funzioni istituzionali e nella gestione di servizi esternalizzati. Cambia quindi la professionalità delle risorse: scompariranno i tecnici di basso livello per lasciare il posto a dei manager, in grado di governare efficacemente il rapporto con i fornitori.

Diventa quindi fondamentale investire sulla riqualificazione delle risorse umane.

Tutti gli altri elementi - web, wireless e altre tecnologie - sono solo strumenti a servizio del rapporto tra P.A. e Cittadino. ▀



Rapporto della Commissione Europea sull'accesso a internet

Cresce in Europa la banda larga

di **Matteo Fornara** Rappresentanza a Milano della Commissione europea

Con più di undici milioni di nuove linee fisse attivate in un anno, internet a banda larga continua a crescere in Europa. Secondo un rapporto pubblicato a novembre dalla Commissione europea, nel luglio del 2009 il 24% della popolazione della UE disponeva di un contratto di accesso in banda larga rispetto al 21,6% nello stesso mese del 2008. In Italia il dato è meno positivo: la copertura non raggiunge il 20% della popolazione, un dato in linea con i Paesi dell'est entrati nell'UE da pochi anni, ma lontano dai principali partner industriali e commerciali come Francia, Germania o Gran Bretagna, che sfiorano o superano il 30%.

Il rapporto evidenzia, inoltre, un forte aumento della banda larga mobile in Europa, che ha registrato un incremento del 54% da gennaio a oggi, con un tasso di penetrazione del 4,2%. Infine, dato importante, i collegamenti a internet in banda larga in Europa sono sempre più veloci. L'80% dei collegamenti internet a banda larga ha oggi una velocità di download di 2 megabit al secondo (Mbps) o anche superiore (che consente l'utilizzo delle applicazioni Web 2.0 e dello streaming video), con un incremento del 5% rispetto allo scorso anno.

“Nonostante il rallentamento economico, il mercato della banda larga in Europa

continua a evidenziare un forte dinamismo.

L'aumento della concorrenza garantisce servizi migliori e ormai i consumatori considerano l'accesso a internet in banda larga come un aspetto essenziale”, ha dichiarato Viviane Reding, commissaria europea responsabile per le telecomunicazioni. “Mercati dinamici della banda larga ad alta velocità in un mercato unico e concorrenziale delle

telecomunicazioni costituiscono una priorità strategica dell'agenda europea del digitale che la Commissione sta attualmente preparando. L'internet a banda larga di nuova generazione (ad alta velocità), con reti a fibre ottiche o senza fili, è un presupposto essenziale per l'affermarsi di un'economia digitale forte in Europa e per garantire la supremazia europea nelle nuove tecnologie e applicazioni. L'ac-



cordo raggiunto il 5 novembre tra Parlamento europeo e Consiglio definisce un nuovo quadro normativo orientato alla concorrenza per il mercato europeo delle telecomunicazioni. Mi aspetto un forte impulso alle iniziative per la diffusione dell'internet ad alta velocità in tutti gli Stati membri. L'Europa è pronta per fare sì che il prossimo decennio sia interamente digitale".

Il rapporto della Commissione dimostra, inoltre, che i cittadini della UE rispetto a un anno fa fruiscono di servizi a banda larga più veloci e di migliore qualità. L'80% dei collegamenti a banda larga nella UE garantisce velocità superiori a 2

Mbp/s (era il 75% un anno fa), sufficienti per guardare video in streaming online, e più del 15% velocità superiori a 10 Mbp/s (un incremento del 10% rispetto a gennaio 2009). Velocità maggiori di trasmissione dei dati offrono generalmente agli utenti una scelta migliore e più vasta a un prezzo inferiore per megabit.

A livello tecnologico, con 94 milioni di collegamenti la DSL rappresenta la tecnologia di accesso a banda larga più diffusa in Europa. Gli accessi via cavo (tecnologia FTTH - Fiber to the Home) sono aumentati del 40% tra il luglio 2008 e il

luglio 2009, ma al momento rappresentano solo l'1,75% del totale in Europa e sono presenti soltanto in un ristretto numero di Paesi, quasi tutti nel Nord del continente.

L'accesso a banda larga basato su tecnologie mobili (che per esempio consente l'accesso mobile a internet da un computer portatile) sta prendendo piede soprattutto in Austria (13,8%), Svezia (12,6%), Portogallo (10,8%) e Irlanda (8,3%). L'attuale tasso di penetrazione della banda larga mobile in Europa è del 4,2% con un incremento del 54% dal gennaio 2009. ■

Nei Comuni superata la soglia dei 2 Mbit/s

Riusciranno i nostri eroi, ovvero i cittadini italiani, ad avere tutti un collegamento internet ad almeno 2 Mbit/s? In altri termini, avremo tutti un accesso attraverso la banda larga? Una risposta è arrivata da Capri nell'ottobre scorso, quando è stato presentato l'Italian Broadband Index - Rapporto preliminare, scaricabile dal sito dell'Osservatorio Banda Larga.

Dunque, i dati testimoniano che il 96% dei clienti a rete fissa è coperto, a metà del 2009, da servizi a banda larga: oltre 7200 Comuni hanno una copertura con vari livelli e di questi 6400 sono totalmente coperti. A onor del vero, segnala il rapporto, la copertura netta, cioè coloro che sono collegati a una centrale telefonica abilitata al servizio e non hanno impedimenti tecnologici, scende al 92% e le prestazioni variano nelle diverse fasce orarie. La maggior parte degli utenti è soddisfatta (75%), ma pochi lo sono pienamente (solo il 10%) e un terzo si dichiara insoddisfatto. Tutti i soggetti raggiungono la prestazione di 2 Mbit/s? La media raggiunta è pari o superiore a tale limite nel 70% dei casi, anzi la velocità media in download è di 3,9 Mbit/s. Queste medie assumono maggior significato andando ad analizzare le prestazioni territoriali, che evidenziano come la velocità salga passando da Comuni piccoli, con una media di 3 Mbit/s, alle aree metropolitane, che superano i 4 Mbit/s. Il dato scende di molto nelle aree rurali.



Le iniziative della Regione Lombardia sulla banda larga

Digital divide, no grazie!

di Sergio Madonini

Le centrali telefoniche in Lombardia sono 1162. Di queste, alla fine del 2008, il 18%, 215 centrali, sono senza Adsl e corrispondono a 232 Comuni non coperti dal servizio a banda larga. Tali centrali telefoniche, dette anche stadi di linea, sono localizzate in piccoli comuni che nel 90% dei casi non arrivano a 4000 abitanti e per questa ragione non costituiscono fonte di reddito per un privato. In queste aree considerate in fallimento di mercato in quanto non di interesse per gli operatori privati, è ragionevole considerare

del 15% dei Comuni Lombardi non è coperto da banda larga. Tanti, pochi? Il dato quantitativo non è l'elemento prioritario che interessa la Regione Lombardia, il cui obiettivo, ambizioso, è la copertura a banda larga della totalità del territorio.

Risolvere il problema del divario digitale non è così semplice e la difficoltà non sta nella scelta della tecnologia o nello studio dell'orografia di un territorio, bensì nella raccolta di dati affidabili. Per questo motivo la Regione Lombardia sta attivando una consultazione pubblica sul proprio sito www.ors.regione.lombardia.it. Il contributo di tutti i cittadini, operatori e associazioni in merito alla propria copertura sarà indispensabile per confrontare i dati ufficiali con quelli

veri del territorio ed intervenire così in maniera efficace e definitiva. La raccolta di dati affidabili è certo importante, ma questo non ha impedito alla Regione di avviare già da tempo un piano per abbattere il

l'intervento pubblico utile a orientare i piani industriali degli operatori all'abbattimento del digital divide quale unica soluzione possibile. A conti fatti, dunque, poco più

digitale. La strategia regionale è partita da alcuni elementi di base.

Un primo elemento è legato alla definizione di banda larga.

In ambito digitale, banda è sinonimo di "capacità" o "velocità", ovvero di quantità di bit trasmessi per secondo (bps). Maggiore è il numero di bit trasmessi al secondo, maggiore è la banda, maggiore è la velocità di navigazione internet. In Italia la soglia minima a partire dalla quale si può definire una banda "larga" non è stata definita. La Commissione Interministeriale di Studio istituita dal Ministero delle Comunicazioni e dal Ministero per l'Innovazione e Tecnologie, ha definito banda larga "l'ambiente tecnologico che consente l'utilizzo delle tecnologie digitali ai massimi livelli di interattività". Altri paesi hanno coniato definizioni basate sulla capacità di veicolamento di servizi o sulle velocità in termini di bit per secondo.

Regione Lombardia ha deciso di adottare la definizione ITU, International Communication Union, Agenzia delle Nazioni Unite, che identifica un servizio di connettività veloce quando mette a disposizione una capacità di almeno 2 Mbps. Posto ciò consegue in maniera complementare la definizione di divario digitale (di tipo infrastrutturale) corrispondente a "mancanza delle infrastrutture necessarie per la fruizione dei servizi a banda larga".

Un secondo elemento di base risponde alla domanda: quale

tipo di digital divide si riscontra nella nostra regione? Regione Lombardia è caratterizzata solo da digital divide di lungo periodo. Si definisce di lungo periodo quando la centrale telefonica non è dotata né di collegamento in fibra ottica, né degli apparati lato utente necessari al trasporto di flussi ad alta velocità (per esempio Adsl). Ovviamente si tratta del divario digitale più difficilmente superabile: un investimento da parte di un operatore delle telecomunicazioni non verrà mai attuato in quanto considerato non profittevole. Si può identificare pertanto il divario digitale di lungo periodo con il fallimento di mercato, in quanto l'uno è causa dell'altro in maniera biunivoca.

Esiste anche il digital divide di medio-breve periodo che si ha quando la centrale telefonica è dotata di collegamento in fibra ottica ma non dispone degli opportuni apparati lato utente. Un terzo elemento riguarda le aree dove il digital divide è più accentuato. Le province maggiormente colpite sono Pavia, Lodi, Cremona e Mantova. Si tratta di aree pianeggianti la cui dispersione della densità abitativa rende improbabile investimenti da parte di operatori di telecomunicazioni. L'appetibilità di un'area da parte di un privato è infatti direttamente proporzionale al bacino di utenza potenziale e quindi alla penetrazione del servizio.

Il restante digital divide è invece distribuito, a macchia di leopardo, nelle zone montuose della Lombardia, dove oltre alla scarsa densità abita-

tiva, anche l'orografia rende disagiata la posa di nuove infrastrutture.

Il progetto della Regione: lato offerta

La strategia di abbattimento del digital divide di Regione Lombardia si è delineata sia attraverso lo studio di modelli di eccellenza già sviluppati in altri Paesi europei, sia a seguito di indagini, costituzione di tavoli di concertazione con UPL, Unione Province Lombarde, gli Enti locali e con gli operatori delle telecomunicazioni operanti sul territorio regionale e nazionale (Protocollo d'Intesa del 22 marzo 2005) finalizzati a coniugare tutte le informazioni utili all'abbattimento dei costi e a massimizzare la resa secondo le esigenze, le priorità e la domanda del territorio.

Altro passo dal lato dell'offerta è stato il bando regionale del 22 marzo 2005 "Realizzazione di progetti pilota per la diffusione della società dell'informazione". A seguito del bando hanno beneficiato di un contributo 18 Enti tra Comunità Montane, Province e Unione di Comuni. Il bando, che rispettava il principio di neutralità tecnologica, ha visto prevalere nella totalità dei casi la tecnologia wireless per l'implementazione di un servizio di connettività veloce nelle aree Obiettivo 2 e Soste-

gno Transitorio. Tutti i progetti presentati (18) sono stati approvati per un costo totale di 13 milioni di euro a cui la Regione ha contribuito per 9,8



Massimo Buscemi, assessore regionale alle reti e servizi di pubblica utilità e sviluppo sostenibile

Obiettivo eccellenza per la società dell'informazione lombarda

"Una Lombardia inserita a pieno titolo nella 'società dell'informazione' è un obiettivo fondamentale e strategico, da cui questo governo regionale non prescinde". L'assessore regionale alle reti e servizi di pubblica utilità e sviluppo sostenibile, Massimo Buscemi, è, sul tema del digital divide, categorico. "Riconfermo l'impegno dell'assessorato al superamento di questa problematica, anche con investimenti che risolvano definitivamente quelle questioni infrastrutturali che sono ostacolo alla diffusione della banda larga in alcune precise aree in cui il 'mercato' non ha immediato interesse a investire per carenza di utenza riconoscibile. Questo vuol dire che ci muoveremo da subito per realizzare un modello di eccellenza che sia almeno paragonabile per soluzioni innovative a quelli già posti in essere in altri Paesi europei, che in questo particolare frangente risultano per noi esperienze di riferimento. Queste soluzioni, comunque, saranno studiate con tutti gli interlocutori del territorio in modo da affrontare i problemi nelle giuste dimensioni. Non si deve dimenticare che se il problema è unico lo si riscontra in aree caratterizzate diversamente fra loro, così come lo è il territorio e la distribuzione degli insediamenti. Per questo ci si muove su due linee d'intervento. La prima è quella legata all'Accordo sottoscritto di recente con i vertici di governo che, oltre a sostenerci nell'estensione della banda larga, prevede la realizzazione - e questo è importante - di una rete in fibra ottica di proprietà pubblica. La seconda riguarda il bando di incentivazione volto a spingere le società private a nuovi investimenti. Alla fine di queste e altre azioni si vuole raggiungere l'obiettivo di offrire accessi attraverso la banda larga ad almeno il 99,4% della popolazione".

milioni. I progetti coprivano oltre 300 Comuni con una popolazione residente di 700mila abitanti.

Gli interventi del 2005 hanno fatto da apripista al progetto regionale, che quest'anno ha visto la firma, nello scorso settembre, di un Accordo di Programma Quadro tra Regione Lombardia, il Ministero dello Sviluppo Economico e il Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, CNIPA, finalizzato allo sviluppo della società dell'informazione sul territorio regionale. Infratel, società di scopo del Ministero dello Sviluppo Economico, collaborerà con alcune Province per sviluppare progetti sia di estensione della copertura a banda larga nelle aree in digital divide sia di potenziamento del servizio laddove considerato non adeguato alle esigenze del territorio. Le risorse statali impegnate sono pari a 26.688.430. Il modello Infratel prevede la stesura di una rete in fibra ottica di proprietà pubblica, secondo le quote parte investite dalle province e da Infratel stessa. Tale rete, sarà affittata agli operatori, che ne facciano richiesta di accesso, per l'erogazione del servizio all'utente finale. Il termine per la realizzazione dei progetti sarà nel 2011.

Dal canto suo, la Regione, a seguito delle esperienze maturate da altri paesi in Europa, ha costruito un proprio modello per la riduzione del digital divide sul territorio regionale e si prevede a breve l'emanazione di un nuovo bando tecnologicamente neutrale. Regione Lombardia ha cominciato una

fase di prenotifica con gli uffici della Commissione Europea. In caso, infatti, di erogazione di contributo pubblico a vantaggio selettivo di una società privata, in cui vi sia incidenza sulla concorrenza e sugli scambi tra Stati membri, si prefigura l'aiuto di Stato e pertanto si rende necessaria la notifica alla CE. L'obiettivo del bando è raggiungere una copertura di almeno il 99,4% della popolazione. La proprietà dell'infrastruttura che si intende realizzare rimarrà dell'operatore aggiudicatario nel rispetto di impegni contrattuali. Il contributo pubblico non supererà il 70% del costo totale e sarà valorizzato il progetto che garantirà le migliori prestazioni tecnologiche rispetto ad una minore spesa. Si prevede l'uscita del bando entro l'anno.

Il progetto della Regione: lato domanda

Le cause di un basso coefficiente di penetrazione in Italia, nelle aziende e tra i privati, nell'utilizzo dei servizi a banda larga sono imputabili non solo a una mancata disponibilità di infrastrutture adeguate al supporto di servizi di qualità ma anche a un deficit di competenze qualificate.

È dunque utile adottare una strategia che incentivi la domanda e la formazione. Attraverso un'aggregazione (cooperativa, consorzio, fondazione) in un territorio sperimentale pilota, piccole comunità di privati, imprese e pubbliche amministrazioni, sotto la regia provinciale/regionale, potrebbero aggregarsi e avere l'interesse a creare le condi-

zioni per l'accesso in fibra alle reti di telecomunicazioni. A seguito di una raccolta di adesioni preventiva, si elabora un business plan per quantificare l'investimento complessivo ed il costo a carico dei soggetti interessati a divenire proprietari della rete di accesso in fibra ottica. L'operatore accende il servizio in seguito a un'asta o accordo. Il vantaggio è legato alla possibilità per il privato di usufruire di un servizio di alta qualità e velocità, che costerà circa la metà di quello equivalente in altre aree e che in un periodo di 4-6 anni si sarà completamente ripagato.

La Regione, dunque, si sta attrezzando per consentire a tutte le comunità locali l'accesso a infrastrutture informatiche rapide, in grado di trasmettere velocemente dati e informazioni. Questo progresso permette l'introduzione di nuovi e tecnologicamente sempre più avanzati servizi che spostano sempre più in alto le esigenze di maggior capacità al di sotto delle quali ci si sente in digital divide. L'avvento di nuove tecnologie (WiMax, High Speed, LTE ecc.) promette di portare vantaggi significativi dal punto di vista della copertura territoriale e delle prestazioni ma ovviamente gli operatori rivolgeranno queste innovazioni laddove vi sia un riscontro economico di mercato. Regione Lombardia ritiene fondamentale, attraverso le sue iniziative, consentire a chi non appartiene alla fortunata fascia eletta "buon mercato" dagli operatori, di integrarsi nella società dell'informazione. ■

Servizi di consulenza e gestione progettuale

Informazione, controllo, esecuzione

Controllo della sicurezza, monitoraggio ambientale, rispetto dei tempi e dei costi previsti, qualità dei lavori e delle opere: progettazione integrata con le esigenze del territorio: le grandi opere di ingegneria possono essere una risorsa reale per il Paese, una soluzione per lo sviluppo sostenibile, uno spazio di lavoro tutelato e rispettato, un centro di sviluppo di saperi e tecnologie. Basta farlo in modo trasparente, responsabile e condiviso. Il lavoro di SPM consulting è quello di portare l'eccellenza tecnologica a servizio dell'efficienza costruttiva, sviluppare opere pensate nel rispetto dell'ambiente e raggiungere la massima sicurezza nei cantieri. Perché l'alternativa non è tra lo sviluppo e la sostenibilità, ma tra la responsabilità e l'indifferenza.

Attività

- > Progettazione e realizzazione di infrastrutture civili
- > Certificazione di conformità per le opere di ingegneria
- > Monitoraggio ambientale
- > Direzione lavori
- > Gestione progettuale e strategica
- > Alta sorveglianza, gestione documentale e informativa
- > Piattaforma IT per il controllo, la gestione e la documentazione delle attività



La Centrale Regionale Acquisti: e-procurement e gare aggregate

Acquisti online ovvero spendere meno e comprare meglio

a cura di **Sergio Madonini**

Repetita iuvant o no? In taluni casi probabilmente no, soprattutto laddove la ripetizione rischia di diventare un tormentone deprimente. Tuttavia, quando si cerca di individuare e indicare una possibile e concreta soluzione a un problema, ripetere certi concetti può essere utile, in particolare se tali concetti riguardano le casse comunali. Allora, senza voler essere pedanti, ricordiamo come nella situazione attuale sia fondamentale per i Comuni risparmiare, che non significa solo spendere meno, ma anche spendere meglio.

Un settore dove il risparmio può essere notevole è quello delle gare di appalto di fornitura prodotti e servizi, si parla di una media di 2200 euro per gare "semplici". Procedure lunghe, con l'intervento di più risorse umane concentrate su un unico obiettivo; quintali di carta tra originali e copie; materiali d'uso di stampanti e fotocopiatrici sottoposti a utilizzo estremo;

e chi più ne ha più ne metta. E se tutto avvenisse online? E se per quel prodotto si potesse attingere da un "catalogo virtuale"? Molti Comuni hanno già scoperto questa possibilità, altri la stanno scoprendo, ma *repetita iuvant*, anche perché l'opportunità messa a disposizione dalla Regione Lombardia con Lombardia Informatica è tutto sommato giovane e la sua conoscenza in molti casi è ancora limitata.

Stiamo parlando della Centrale Regionale Acquisti, istituita con legge nel dicembre del 2007, ma operativa per il triennio sperimentale da metà circa dello stesso anno. Siamo quindi alla fine della sperimentazione e possiamo trarre qualche risultato circa i due fronti su cui agisce la Centrale: le gare aggregate e la piattaforma di e-procurement Sintel.

Gare aggregate significano Gare aggregate significano Gare aggregate significano centrale di committenza. La

Centrale individua le opportunità sul mercato, seleziona i fornitori, incrocia domanda/offerta, attiva le convenzioni e monitora la qualità delle forniture. L'Ente effettua in autonomia ordini e pagamenti, verificando il rispetto delle condizioni contrattuali e comunica con la Centrale attraverso canali dedicati (per esempio Contact Center e Portale Web).

I risultati sono, in pochi mesi, 247 enti pubblici aderenti, di cui 177 Enti locali, per gare aggregate che riguardano principalmente settori quali cancelleria, carta in risma, fotocopiatrici.

La piattaforma Sintel, invece, consente agli Enti, in forma gratuita e in completa autonomia, di realizzare gare online, usufruendo dei servizi di formazione e affiancamento operativo. La funzionalità di base riguarda l'esperimento di gare sopra e sotto soglia tramite tutte le procedure

previste dalla normativa vigente: aperta, ristretta, negoziata (incluso "cottimo fiduciario").

Per questa attività la Centrale mette a disposizione una serie di servizi di supporto:

- portale web informativo;
- Help Desk attivo 11 ore al giorno dal lunedì al venerdì tramite numero verde;
- raccolta fabbisogni online (per le gare della Centrale);
- formazione (in aula e a distanza) e manuali costantemente aggiornati.

I dati relativi a Sintel sono significativi:

- 275 enti registrati, di cui 210 locali (180 i Comuni), in pochi mesi;
- 1600 fornitori registrati;
- 91 gare lanciate dagli Enti locali, di cui 58 aggiudicate fino a ottobre 2009.

Cosa significa aver fatto ricorso alla piattaforma Sintel in termini di efficienza, efficacia, trasparenza e competitività?

Sotto il profilo dell'efficienza, per esempio, i risultati parlano di una riduzione del 15% dell'impegno medio di risorse umane, con un risparmio di circa 6 giorni lavorativi per gara.

A questo si affianca un risparmio di fogli di carta per gara del 74%.

L'efficacia significa un risparmio medio della spesa complessiva rispetto alle gare condotte con metodo tradizionale del 7,4%, ovvero 2200 euro per gara.

La trasparenza si traduce in un miglioramento dell'informazione di soggetti coinvolti in termini di quantità, com-

pletezza e trasparenza.

Per quanto riguarda la competitività, su Sintel gli enti invitano il quadruplo dei fornitori rispetto alle gare "classiche".

A tutto questo si aggiunge l'aspetto "verde". L'impatto ambientale di Sintel, misurabile in termini di alberi salvati grazie alla riduzione di carta, si traduce in 52 alberi e 0,43% di Parco Lambro salvati. Le stime per il 2014 parlano di 560 alberi e 4,3% di parco.

Che dire ancora, se non ripe-

tere il ritornello: con le nuove tecnologie, con la Centrale i Comuni possono risparmiare, in tutti i sensi.

Occorre un cambio di prospettive da parte del management pubblico.

Perché ciò accada, la Centrale ha tra i suoi obiettivi strategici un'opera di sensibilizzazione sul tema dell'innovazione negli acquisti al fine di consolidare il commitment verso l'e-procurement.

Dunque, informazione a tutto campo e continua, ma in fondo ripetita iuvant, speriamo! ▀



Andrea Martino: gli Enti locali al centro dell'attenzione

"Considerato che è passato poco più di un anno, la registrazione di 270 enti, di cui 180 Comuni, è un risultato più che positivo", ci dice il direttore generale della Centrale Regionale Acquisti, Andrea Martino. Lo abbiamo incontrato a margine del seminario sulla Centrale che si è tenuto a Risorse Comuni lo scorso novembre. "Questi eventi sono molto utili perché ci consentono di incontrare più Comuni e dialogare con essi, per far conoscere gli strumenti, aggregare esigenze, presentare le offerte, in altri termini aiutare i Comuni a comprare meglio e verde".

Non è tutto oro, però. Qualche perplessità i Comuni ce l'hanno?

I problemi ci sono e sono soprattutto di natura procedurale. Si tratta di dover cambiare le regole, ma soprattutto le attitudini di chi fino a ora ha operato utilizzando la carta. È un problema diffuso nel pubblico come nel privato. Si tratta di fare un salto di qualità, ma appena l'amministrazione locale utilizza la piattaforma Sintel si rende conto della sua semplicità d'uso.

E del risparmio. La piattaforma potrebbe essere utilizzata per tutte le gare, anche quelle più complesse.

Indubbiamente. Inoltre crea un dialogo tra le funzioni della stessa amministrazione, soprattutto nei Comuni di grandi dimensioni. Lo scambio di informazioni tra uffici consente peraltro un maggior controllo della spesa.

Altri vantaggi?

Per i fornitori significa essere iscritti a un unico albo telematico con conseguente immediata e ampia visibilità nella propria categoria merceologica. Per gli enti diventa anche un punto di incontro, di scambio di esperienze che migliorano la piattaforma. Siamo molto attenti a questa partnership perché l'obiettivo è che l'ente sia soddisfatto del servizio. Inoltre, Sintel supera i confini regionali e consente gare a livello nazionale e comunitario.

Il Centro Innovazione e Tecnologia della Provincia di Brescia Brescia hi-tech: dalle gare on line alla rete wireless

di **Angelo Bozza** Responsabile Ufficio Programmazione e Controllo della Provincia di Brescia

Lo scenario in cui è chiamato a operare l'ente locale ha subito un cambiamento radicale negli ultimi anni.

Diversi fattori hanno contribuito a mettere in discussione la modalità di intervento tradizionale: la tendenza alla globalizzazione, la rapidità dei cambiamenti sociali, la crescente interazione tra imprese pubbliche e private e le crescenti aspettative dei cittadini, ormai protagonisti di una società caratterizzata da comunicazione e scambio di informazioni, nonché una profonda crisi del modello economico.

In tale contesto assume rilevanza il contributo reale che ogni istituzione pubblica può portare nel sistema, il che per una Provincia si traduce da un lato, in azioni dirette, dall'altro nel coordinamento di interventi volti a supportare la crescita equilibrata del sistema istituzionale, economico, sociale ed ambientale dell'area territoriale di riferimento.

È a partire da un tale contesto e da una forte volontà di essere incisivi che l'Area Innovazione della Provincia di Brescia interpreta il proprio ruolo secondo un approccio strategico che tiene conto di 4 differenti linee di azione:

- motore di miglioramento all'interno all'ente;
- volano di crescita per

gli enti territoriali di riferimento;

- impiego dell'ICT per promuovere l'innovazione;
- impatto concreto nei processi organizzativi.

Un primo obiettivo, pertanto, è volto sostenere tutti i settori dell'Ente nell'impiego di sistemi tecnologici d'avanguardia, che consentano ai settori di linea di concentrarsi con più efficacia sul proprio ambito principale di attività.

Gli operatori devono poter contare sul supporto di un sistema informativo e di strumenti di lavoro moderni, che consentano di semplificare l'attività amministrativa a beneficio degli utenti esterni (cittadini, imprese, fornitori, altri enti).

A questo compito si affianca il supporto che l'Area Innovazione è in grado di dare al ruolo istituzionale che la Provincia è chiamata a svolgere verso il territorio quale guida delle realtà locali minori (Comuni, Comunità Montane, Associazioni di Comuni). L'obiettivo ultimo, in questo caso, è indirizzato allo sviluppo coordinato e quindi rispettoso delle caratteristiche e delle esigenze locali: un percorso di condivisione dei progressi (normativi, tecnologici, procedurali e culturali) tra Provincia e le altre istituzioni del territorio, in favore di una

qualificazione di tutte le istituzioni pubbliche bresciane per un incremento della sostenibilità e competitività dell'intero sistema territoriale.

A tal fine è stato istituito il CIT (Centro Innovazione e Tecnologia), che racchiude oltre 190 enti del territorio. Il CIT nei suoi primi 3 anni di attività ha svolto un ruolo fondamentale nella diffusione sul territorio degli strumenti tecnologici di base (quali PEC, Firma Digitale, creazione di banche dati condivise (soprattutto in ambito Cartografico e di SIT) e ha creato importanti occasioni di risparmi di spesa puntando all'aggregazione della domanda, alla gestione accentrata dei fabbisogni, all'utilizzo di strumenti tecnologici più avanzati che consentono di attuare logiche di dematerializzazione e semplificazione (quali, ad esempio, piattaforme di fatturazione, di acquisto, e per la gestione dei piani di zona).

Ma l'introduzione dello strumento resta azione sterile, col rischio di rivelarsi uno spreco di risorse, se non realizza un cambiamento del modo di lavorare, se non viene capito, voluto e vissuto. Ecco perché l'azione del CIT non può prescindere da: percorsi di coprogettazione col territorio (anche al fine di reperire nuove risorse), informazione, formazione e assistenza.



Solo in questo modo: comprendendo che un ente quale la Provincia funziona bene non quando ha un'efficienza intrinseca, ma quando trova un equilibrio solido tra la tensione al miglioramento interno (condizione necessaria) e la capacità di incidere sull'evoluzione del territorio, tra la capacità di cogliere gli stimoli derivanti dal progresso tecnologico e la serietà nell'affrontare l'ICT non come un fine ma come uno strumento per la guida e il governo del cambiamento organizzativo.

Dice l'assessore Ghirardelli "Per conseguire l'obiettivo di una macchina amministrativa efficiente che ottimizza l'impiego di tecnologie, risorse finanziarie, organizzazione e partner esterni, non si può prescindere da una visione di sistema in cui anche ogni novità del quadro normativo e regolamentare, rappresenta, non un ulteriore complicato adempimento, ma una opportunità, affinché i procedimenti e gli strumenti impiegati costituiscano una nuova occasione di miglioramento. La recente Riforma della Pubblica Amministrazione va vista ad esempio come una grande opportunità per portare più rapidamente a compimento i percorsi di innovazione in corso di attuazione".

L'innovazione è di casa nella provincia di Brescia ed è a banda larga

È considerata fra le più grandi reti wireless al mondo e non si trova a Redmond o alla Stanford University (una è la sede di Microsoft, l'altra è l'università dove è nato Google) bensì in Lombardia: è la rete wireless della Provincia di Brescia che raggruppa 132 Comuni, localizzati in territori prima sottoposti a digital divide. Grazie a un bando di finanziamento regionale a fine 2007 veniva messo a regime il primo nucleo di rete dell'infrastruttura di telecomunicazione a banda larga irradiata sul territorio in modalità wireless. In questa prima fase sono stati coinvolti 79 Comuni.

Il forte consenso ottenuto da questo primo intervento ha spinto la Provincia di Brescia a estendere ad altri Comuni, non compresi nel piano di sviluppo iniziale, la possibilità di creare un'unica rete provinciale in grado di garantire la cooperazione applicativa fra gli enti del territorio, proponendo ai Comuni aderenti nell'ambito del progetto SISCoTEL 2005 una soluzione che garantisse l'interconnessione alla rete wireless provinciale. In questa seconda fase sono intervenuti altri 41 Comuni, sul cui territorio sono stati già installati tutti gli apparati di rete necessari all'integrazione nel sistema a banda larga della Provincia. Altre successive adesioni hanno portato all'attuale situazione che è tuttavia in progress. La Provincia, infatti, si è impegnata a reperire ulteriori finanziamenti, con il supporto degli organi di governo regionali e nazionali, per ampliare la rete, ma soprattutto migliorare le prestazioni dell'infrastruttura wireless, portando "banda ancora più larga" dove la domanda sta esprimendo crescenti consumi.

Per ciò che concerne la rilevanza internazionale di questa iniziativa, il progetto Banda Larga della Provincia di Brescia è stata selezionata tra i "laureati" del Computerworld Honors Program 2008 assegnato dal Computerworld Information Technology Awards Foundation, una Fondazione statunitense che seleziona a livello mondiale le più rilevanti personalità, enti ed esperienze nel campo delle applicazioni di Information Technology. Sempre con il progetto Banda Larga la Provincia di Brescia è risultata finalista a EURO-PA edizione 2008 (Fiera di Rimini) per il premio E-Gov 2008 - IV edizione - Area Innovazione, per le eccellenze nella Pubblica Amministrazione italiana.

per info
<http://innovazione.provincia.brescia.it>

La Centrale Regionale Acquisti nei Comuni lombardi

L'esperienza di Abbiategrasso

di Giacomo Merzi

Anche quest'anno i tre giorni dell'evento RisorseComuni si sono rivelati un utile, e per molti versi unico, momento di scambio di esperienze. Pubbliche amministrazioni locali e aziende hanno avuto modo di raccontare e di condividere con esperti e "colleghi" sia le problematiche che vivono sia le soluzioni provate sul campo. Tra le esperienze interessanti e significative di cui si è parlato vale la pena citare quella di Abbiategrasso e i risultati ottenuti nell'utilizzo della Centrale Regionale Acquisti.

Abbiategrasso è una città di circa 31mila abitanti, situata

a una ventina di chilometri da Milano e vero e proprio punto di riferimento per tutta la zona che prende il nome, appunto, di abbiatense.

Il Comune ha circa 200 dipendenti e, per quanto riguarda la gestione delle gare, ha un servizio Ap-

palti e Gare all'interno del settore Programmazione che segue tutti gli acquisti, a esclusione delle procedure per arredo urbano e opere pubbliche che sono seguiti direttamente dal settore Lavori Pubblici.

L'amministrazione di Abbiategrasso ha sempre avuto una certa attenzione al tema dell'innovazione, così nel 2004 utilizza le procedure Consip per l'acquisto di carta, toner, arredi e altro; l'anno successivo comincia a utilizzare piattaforme elettroniche per il cottimo fiduciario mentre è di quest'anno il restyling del sito web e, soprattutto, l'attivazione delle caselle di posta certificata.

Sempre nel 2009 aderisce alla Centrale Regionale Acquisti per la fornitura di materiale di cancelleria soprattutto per l'individuazione di alcuni vantaggi importanti, come la concorrenzialità dei prezzi ottenuti dalla Centrale Regionale Acquisti, le economie di scala e l'eliminazione dei costi e tempi di indizione di gara, la comodità e rapidità dell'ordine on line, il contatto diretto con il fornitore, la possibilità di ordinare anche prodotti fuori convenzione, la supervisione circa le caratteristiche di affidabilità del fornitore e, non ultimo, il rispetto del capitolato.

La piattaforma Sintel è stata inoltre utilizzata, tra maggio e ottobre 2009, per il lancio di quattro procedure telematiche. I risultati in termini di tempo e denaro risparmiato sono stati molto interessanti: l'acquisto delle

divise per gli agenti della Polizia Locale si è conclusa con un risparmio del 24% sulla base d'asta, il nuovo scuolabus è stato acquistato a 126.700 euro contro i 145.000 a base d'asta, la fornitura dei capi di vestiario per gli addetti ai servizi tecnici con mansioni di operaio si è chiusa con un risparmio del 6% e la realizzazione di un' infrastruttura wireless tra le sedi comunali del 12%. Inoltre l'utilizzo della piattaforma Sintel ha portato un sensibile risparmio di tempo, carta e spese postali, ha permesso la visibilità delle gare a nuovi fornitori e di selezionarli con le procedure di abilitazione e qualifica, monitorare la gara e invitare anche fornitori che si sono qualificati in un secondo momento. Inoltre è importante sottolineare che ogni comunicazione viene verbalizzata e che l'ente è costantemente supportato e affiancato da parte della Centrale Acquisti durante tutte le fasi di Gara.

Certamente ci sono anche margini di miglioramento, come l'eccessiva rigidità delle categorie merceologiche o i verbali di aggiudicazione che non sempre si adattano alle esigenze amministrative interne dell'ente, ma senza dubbio il bilancio fino a questo momento non può che essere positivo. ■



La piattaforma Sintel e i Comuni Lombardi

Treviglio acquista in rete

di **Gabriella Mornati** Responsabile CED Comune di Treviglio

Il Comune di Treviglio è sempre stato molto attento all'innovazione tecnologica. Infatti si è dotato fin dal 1992 di un Sistema Informativo Comunale integrato. Il Comune è stato capofila per ben due progetti SISCoTEL (anni 2001 e 2002) entrambi collaudati positivamente. Ha ottenuto anche un finanziamento per la Gestione Associata. L'Ente, grazie ai finanziamenti SISCoTEL, ha sperimentato, primo Comune non capoluogo di provincia, l'utilizzo della CRS (Carta Regionale dei Servizi) di Regione Lombardia, cercando sempre di sfruttare al meglio le opportunità che la Regione metteva a disposizione dei propri Comuni.

Come responsabile dei Sistemi Informativi da tempo stavo valutando la possibilità per l'Ente di dotarsi di un software per effettuare gare online, ma gli alti costi del software avevano fatto da deterrente. Quando durante Risorse Comuni del 2008 sono venuta a conoscenza della possibilità di utilizzo di una piattaforma messa a disposizione dalla Regione Lombar-

dia, è stato subito chiaro che non potevamo perdere il treno e quindi ci siamo subito attivati per aderire a SinTel. Abbiamo iniziato con una gara "informatica" per l'acquisto di telecamere per il controllo dei varchi della Zona a Traffico Limitato (ZTL) del Comune. Grazie all'aiuto del personale di Regione Lombardia siamo riusciti a costruire e portare a termine la gara, anche se le difficoltà non sono mancate (la mancanza di firme digitali da parte delle ditte invitate a partecipare).

Sicuramente l'esperimento è stato positivo. Il programma è di facile comprensione e riduce di molto i tempi di aggiudicazione. Infatti è il programma che si preoccupa di verificare la presenza di tutta la documentazione e di stilare il verbale intermedio e quello conclusivo di aggiudicazione. Fatto questo primo passo, l'Ufficio Economato Provveditorato ha utilizzato, in perfetta autonomia, la piattaforma per una gara per l'acquisto del vestiario degli agenti della polizia locale.

Anche in questo caso l'esperienza è stata positiva.

In entrambi i casi si è trattato di cottimi fiduciarci con aggiudicazione al massimo ribasso e importi relativamente bassi. Valutata, però, molto positivamente l'esperienza, credo che a breve il Comune proverà ad utilizzare la piattaforma anche per gare ad offerta economicamente più vantaggiosa, eventualmente anche con aste online.

L'utilizzo di una piattaforma informatica per le gare permette di ridurre sensibilmente i tempi. Inoltre, trattandosi di software messo a disposizione gratuitamente dalla Regione, consente di affrontare e sperimentare le gare elettroniche senza la preoccupazione di dover effettuare un investimento economico importante; inoltre è possibile avvalersi del supporto di persone esperte messe a disposizione dalla Regione. Tutto questo facilita l'attività dei Comuni, soprattutto in momenti di crisi, quale quello attuale, nei quali è più prezioso il supporto della Regione. ■

Mobilità delle persone e delle idee

Uno sguardo sul presente e sul futuro del nostro Paese

di Paolo Covassi

Quando si parla di innovazione è importante potersi confrontare con quanti, per ruolo, per capacità o per entrambi i motivi sono in grado di fare una dinamica puntuale della situazione presente ma, anche - e soprattutto - di avere uno sguardo sul futuro. Volendo approfondire il tema dello sviluppo tecnologico in Italia, con particolare riferimento al ruolo che può svolgere la Pubblica Amministrazione Centrale e Locale, abbiamo contattato l'ingegner Daniele Bettarelli, direttore generale di Aci Informatica.



Daniele Bettarelli
Direttore Generale
Aci Informatica

■ **Innanzitutto, chi è Aci Informatica e per quale motivo può rappresentare un osservatorio privilegiato sulla PA italiana?**

L'Automobile Club d'Italia è una federazione che associa gli Automobile Club provinciali ed altri Enti e nasce circa 120 anni fa, praticamente insieme all'automobile. La sua evoluzione, come si può immaginare, va di pari passo con il diffondersi dell'auto come mezzo di trasporto privato. L'Automobile Club d'Italia gestisce, tra l'altro, il Pubblico Registro Automobilistico con sistema tariffario determinato dal Ministero competente. Una struttura pubblica che anche in ragione della limitatezza delle ri-

sorse finanziarie, opera con la mentalità privatistica al fine di erogare servizi alla collettività con efficienza ed economicità. Per questo c'è sempre stata un'attenzione particolare all'aspetto tecnologico: essere aggiornati dal punto di vista tecnologico è fondamentale.

■ **Con riferimento alla Pubblica Amministrazione si parla di innovazione come soluzione a un gran numero di problemi, non ultimo quello dei costi...**

La tecnologia oggi costa poco rispetto ai risultati conseguibili. Certo bisogna avere alcune attenzioni: innanzi tutto occorre capitalizzare le opportunità che le tecnologie attuali consentono. In particolare, sulle infrastrutture. Oggi la tendenza di certi centri di calcolo è nella concentrazione con sistemi di gestione sofisticati, possibile però solo con i grandi numeri. Spesso nell'ambito della Pubblica Amministrazione Locale assistiamo invece ad una polverizzazione degli investimenti. Investire in innovazione, se la tecnologia viene gestita correttamente, permette di ottenere ottimi risultati sia sul piano economico che su quello del servizio. Ritengo che molte inizia-



tive del Ministro Brunetta vadano correttamente in questa direzione, come per esempio l'insistenza sulla posta certificata. Gli strumenti tecnologici che hanno costi accessibili e grandi ritorni sono tanti, si pensi alla videoconferenza. Poter far circolare le idee invece che le persone non è solo un bello slogan; anche in questo caso però le infrastrutture sono il punto fondamentale.

■ **Il riferimento alle infrastrutture ritorna come punto chiave, qual è la situazione in Italia?**

La gestione della rete è un punto fondamentale. Oggi spesso i collegamenti non so-

no realizzati con il vecchio criterio della ridondanza, comportando il rischio di interruzioni del servizio, e quindi, fondamentale controllare direttamente l'efficienza della rete, elemento sul quale noi abbiamo investito e investiremo molto. Una rete infrastrutturale af-



fidabile ed efficiente potrà far fare un passo avanti al sistema Paese.

■ **Tornando al rapporto tra Pubblica Amministrazione e innovazione, quale pensa siano i punti di forza e debolezza?**

Io credo che si debba innanzi tutto riconoscere che l'amministratore molto spesso è inserito in un contesto che non lo aiuta. Oggi ad un amministratore si chiede di essere sia politico che manager, che sono due attività molto diverse, e ci vuole tempo per capire come funziona "realmente" la macchina amministrativa e come bisogna agire per rag-

giungere il proprio scopo: il benessere del cittadino. Gli amministratori quindi devono essere supportati da modelli organizzativi basati su tecnologie e soluzioni applicative anche nell'ambito della mobilità. Nell'ambito della Pubblica Amministrazione e in generale in quella locale verificiamo soluzioni di alta qualità adottate da singole Amministrazioni. Raramente però queste soluzioni vengono messe a fattor comune con altre Amministrazioni pubbliche. Nell'ambito della mobilità, considerando sia il potenziale tecnico/economico espresso che i nuovi collegamenti ad alta velocità tra Torino e Milano, il Piemonte e la Lombardia saranno in grado di sperimentare nuovi modelli di mobilità utili per lo sviluppo di tutto il Paese.

■ **Nello specifico qual è il valore aggiunto che Aci può offrire ai Comuni?**

Noi abbiamo rapporti molto stretti con i Comuni e, oltre alle applicazioni tradizionali per la fornitura di dati del PRA, per la gestione dei parcheggi e delle zone a traffico limitato, etc., sviluppiamo nuove strumenti per l'acquisizione di informazioni sulla mobilità basati su sistemi GPS e dati della telefonia mobile. Così è possibile definire e gestire in tempo reale lo stato della mobilità urbana ed extra urbana.

Sotto questo aspetto fondamentale sarà la standardizzazione delle tecnologie infrastrutturali ed applicative; purtroppo talvolta assistiamo

ad una forma di involuzione tecnologica dove singole amministrazioni sono impegnate a costruire proprie soluzioni difformi dalla omogeneità di sistema.

■ **Quindi quale strada prenderà la tecnologia nel futuro?**

In realtà credo che proseguirà sulla strada che ha già intrapreso: soluzioni applicative in ambito mobilità standardizzate e supportate da modelli matematici in grado di leggere realtà complesse e dare previsioni attendibili. Esperienze di questo tipo sono già state attivate, per esempio, a Torino. Qui grazie a un sistema di gestione del traffico sono stati ridotti di 10 secondi i tempi di attesa agli incroci ed è aumentata del 17% la velocità commerciale dei mezzi pubblici. Infine ribadisco quanto ho detto prima, occorre una razionalizzazione della tecnologia e spingere per una mobilità delle idee, riducendo la mobilità fisica delle persone, dove non necessaria.

■ **Prima ha citato la Lombardia come regione all'avanguardia. Nel 2015 ospiterà l'Expo, ritiene che questa possa essere una possibilità?**

Assolutamente sì. Credo che l'Expo possa rappresentare una vetrina internazionale per proporre un modello di mobilità sia fisico che tecnologico, e ritengo che soprattutto il secondo possa essere sviluppato e applicato per tempo anche attraverso forme di pagamento con moneta elettronica e utilizzo esteso di sistemi di telefonia mobile. ■

Manifesto Amministrare 2.0

Le nuove frontiere del web

di Lauro Sangaletti

“Comunicare coi cittadini” è l’imperativo di questi anni.

Cittadini da intercettare, da sondare e con cui dialogare per costruire una P.A. a misura d’utente. Questo il motivo dell’enfasi che viene prestata alla comunicazione oggi.

Ma come si stanno ponendo le amministrazioni pubbliche nei confronti dei nuovi strumenti di comunicazione?


Dalle molteplici iniziative che

nascono - spesso spontaneamente - sul territorio si hanno diverse immagini del fenomeno e negli ultimi mesi, inoltre, si stanno facendo strada nuovi progetti che vedono le amministrazioni pubbliche impegnate a dialogare con i cittadini sfruttando le potenzialità del web 2.0 (cioè della telematica improntata su una logica relazionale e partecipativa).

Le tappe del Manifesto

Per riuscire a presentare il Manifesto entro maggio 2010 ecco quali sono i prossimi passi che il gruppo di lavoro affronterà.

- **Condivisione del Manifesto:** la versione attuale del Manifesto è on line in modalità di visione pubblica.
- **Implementazione on line:** ai lettori del sito è possibile commentare i materiali pubblicati e proporre implementazioni.
- **Approfondimenti:** il Manifesto sarà presentato nelle occasioni pubbliche in cui sarà possibile approfondirne item specifici.
- **Adesione:** il Manifesto sarà pubblicizzato tra gli enti locali al fine di raccogliere adesioni al Club di Amministrare 2.0 quale raggruppamento di enti che decidono di fare propri i principi del Manifesto.
- **Valutazione:** a marzo 2010 il Manifesto sarà sottoposto a valutazione pubblica tramite strumenti di lavoro collaborativo a distanza.
- **Stesura:** ad aprile 2010 si procederà alla stesura della prima versione stabile del Manifesto.
- **Presentazione:** a maggio 2010 il Manifesto e il Documento di Supporto saranno presentati e messi a disposizione dei soggetti istituzionali di riferimento.



A dire il vero gli enti che hanno fatto seri e concreti passi in questa direzione non sono moltissimi ma le loro esperienze sono interessanti poiché permettono di conoscere il fenomeno e rappresentano uno stimolo per ulteriori sviluppi. Si deve inoltre constatare che negli anni la spinta



che ha portato gli enti locali a utilizzare il web quale strumento per migliorare la qualità dei servizi offerti alle famiglie e alle imprese sembra aver rallentato. Infatti, se dal punto di vista quantitativo il processo di "messa on line" della P.A. è sostanzialmente completo, le funzionalità im-

plementate negli ultimi anni hanno registrato un sostanziale stallo: la maggior parte degli attori locali ha raggiunto soltanto un livello base di telematizzazione, solitamente dedicato alla comunicazione istituzionale.

Per dare impulso allo sviluppo di progetti innovativi e per

dare sistematicità alle diverse azioni in campo è nata l'idea del "Manifesto Amministrare 2.0", in grado di valorizzare le esperienze già realizzate, arricchendole dei contributi di coloro che a diverso titolo sono interessati alla diffusione di una moderna P.A. digitale.



Government 2.0 in Europa: se ne è discusso a Malmo

Si è tenuta a Malmo il 19 e 20 novembre scorsi la Conferenza interministeriale sull'e-gov dove c'è stata l'occasione per fare il punto sulla possibile apertura della P.A. attraverso le potenzialità ICT.

A conclusione della conferenza Mats Odell, Ministro svedese del Governo locale e i mercati finanziari e presidente della Conferenza, ha affermato che i governi presenti si sono impegnati per "lavorare insieme per dare più forza ai cittadini e creare una pubblica amministrazione più aperta. Renderemo più semplice per i cittadini e per le aziende europee muoversi attraverso i confini, mettendo gli uni e le altre in posizione di godere appieno delle opportunità offerte dal mercato interno. Allo stesso tempo creeremo un'amministrazione più efficiente, più semplice e più verde".

Durante la conferenza è stata inoltre approvata da tutti i Ministri dei paesi dell'Unione una dichiarazione sulle politiche di e-government che individua tre capisaldi per impostare le attività in questo ambito: la trasparenza (da intendersi come pubblicazione non discrezionale dei dati in formato riusabile), la partecipazione e l'empowerment completo del cittadino.

La Dichiarazione ribadisce l'impegno concreto per dare maggiore forza a cittadini e imprese offrendo un maggiore accesso alle informazioni pubbliche, aumentando la trasparenza e predisponendo mezzi efficienti di coinvolgimento degli stakeholder nei processi decisionali.

Ora la palla passa alla Commissione Europea che, a partire dalla Dichiarazione, dovrà stabilire il Piano di azione, fissando gli obiettivi e stabilendo il cronogramma da qui al 2015.

P.A. e cittadini: confrontarsi sul web

Per sapere cos'è il web 2.0 è sufficiente cercare la voce su Wikipedia. La stessa enciclopedia, però, sottolinea come la definizione di web 2.0 vada al di là di meri concetti tecnici. A Risorse Comuni, Strategie Amministrative ha dedicato un seminario sul tema e a illustrare il web 2.0 è intervenuto Cristian Peraboni, ricercatore dell'Università degli Studi di Milano: "il Web 2.0 è collegare le persone che condividono, scambiano e collaborano. Più nello specifico, per una P.A. è informare e "farsi informare": si parla cioè di intelligenza collettiva, di utenti che segnalano problemi e malfunzionamenti ma propongono anche le possibili soluzioni. Web 2.0 è anche dialogare e ascoltare, confrontandosi con i cittadini, condividendo conoscenze e idee sul territorio e spiegando le proprie scelte. Più in generale è coinvolgere attivamente, o meglio mettersi in gioco e accettare che i cittadini facciano altrettanto". Per saperne di più e vedere esperienze di amministrazioni locali si possono scaricare gli atti del convegno dal sito www.risorsecomuni.it

Il progetto è portato avanti da diversi attori provenienti da esperienze differenti ma accomunati dallo stesso interesse a esplorare nuove dimensioni dell'amministrazione digitale: il Forum P.A., il Formez, le città di Venezia (che ha la primogenitura del termine Amministrare 2.0 essendo il primo ente che si è attivato proponendo servizi concreti di nuova cittadinanza digitale), di Monza, di Parma, di Reggio Emilia, di Trieste e di Udine, Artea Studio e il Network di InnovatoriPA. A questo punto però è spontaneo chiedersi cosa intendano i redattori del Manifesto con "Amministrazione 2.0". Per il gruppo di lavoro "un'amministrazione 2.0 è un'amministrazione che si mette dalla parte dei cittadi-

ni e che con i cittadini stabilisce una relazione bidirezionale perché è consapevole che nessuno meglio di loro può valutare servizi e progetti, segnalare eventuali criticità, manifestare esigenze e bisogni e fare proposte per soddisfarli. Ma c'è di più: è un'amministrazione che sceglie di improntare tutti i suoi processi, anche quelli interni, sui principi della condivisione e della collaborazione, di sfruttare l'intelligenza collettiva coinvolgendo le risorse a sua disposizione per migliorare la gestione interna e l'efficienza dei servizi offerti. E, infine, è un'amministrazione che sceglie di fare tutto questo sfruttando le opportunità offerte dalle nuove tecnologie e dagli strumenti del

web 2.0 mettendoli al servizio di un nuovo approccio nei rapporti con il cittadino". Amministrare secondo la nuova logica non significa quindi solo pensare a come utilizzare la tecnologia nei processi amministrativi bensì significa rivedere l'intera azione amministrativa alla luce della partecipazione dei cittadini a questo processo. Una sfida importante che attende gli enti locali. ▀

per Info

Il Manifesto è disponibile all'indirizzo
<http://manifestopa.pworks.com/Il-Manifesto>

Il Comune di Somaglia e la comunicazione con i cittadini Comunicare a costo zero? Si può con il Tg Web

di Luca Codazzi Vicesindaco - Assessore ai Servizi ambientali e territoriali, innovazioni tecnologiche e comunicazione istituzionale

Siamo a Somaglia, una piccola cittadina di 3.600 abitanti in provincia di Lodi, che ha avuto un graduale sviluppo residenziale nell'ultimo decennio e ha portato tante nuove giovani famiglie a sceglierla come propria residenza e a trasferirsi dai più grossi comuni limitrofi.

Con le elezioni amministrative del giugno scorso il Sindaco e buona parte della precedente amministrazione, tra cui il sottoscritto, viene riconfermata alla guida del paese e tra le nuove deleghe che decidiamo di istituire vi è

quella alle innovazioni tecnologiche ed alla comunicazione istituzionale, che mi viene appunto assegnata e rappresenta una novità nel panorama politico, essendo l'unico piccolo comune della provincia a prevedere questo asse-

sorato. Per molti rappresenta quasi una frivolezza rispetto ad altri importanti settori da sviluppare. Le nostre convinzioni sono, invece, dettate dall'importanza che questi due aspetti rivestono nella vita moderna di ogni individuo e che possono portare a risultati considerevoli per lo sviluppo di una comunità, sia pur piccola come la nostra, soprattutto se elaborati insieme. Con altri giovani consiglieri e un nostro funzionario cominciamo a elaborare una programmazione del settore prevedendo due linee d'indirizzo, una interna che porti a migliorare e potenziare l'organizzazione della struttura comunale e l'altra esterna rivolta cioè alla popolazione. In particolare per quest'ultima cerchiamo di elaborare un nuovo strumento comunicativo con caratteristiche fondamentali: sia rivolto ai giovani, sia il più possibile multimediale, fornisca informazioni fresche, sia semplice e diretto ma soprattutto sia a costo zero. È da queste considerazioni che, il 14 settembre 2009, nasce il Tg Web, un vero e proprio telegiornale che viene trasmesso sia sul nostro sito istituzionale che sul famosissimo YouTube. La pri-



ma edizione è un vero e proprio successo, in pochi giorni superiamo, tra i diversi siti, i 1.500 visitatori, tra cui tantissimi giovani, e veniamo contattati da alcune testate giornalistiche nazionali, da programmi di radio nazionali e da tg regionali. Ci chiederete come mai questo successo? Il tutto va ricercato nelle caratteristiche citate prima. Il tg è condotto dal nostro consigliere alle politiche giovanili, lui stesso giovane e molto conosciuto in paese. Il filmato è breve dura poco più di tre minuti e le notizie stesse sono veloci, quindi qualsiasi utente le apprende senza noia. Quest'ultime sono fresche e nuove, altrimenti impossibili da pubblicizzare, se non con metodi e strumenti (per esempio i volantini) per molti motivi ormai superati. Ma l'aspetto che rende ancor più positivo il prodotto è il costo zero dell'operazione. Difatti il tutto viene gestito da un nostro funzionario molto appassionato, a cui va il mio ringraziamento, che svolge il triplice compito di regista, cameramen e montatore.

Anche le apparecchiature non hanno costo perché sono già in dotazione e per il montaggio utilizziamo un software gratuito.

Le edizioni stanno continuando con cadenza quindicinale e continuano a riscuotere successo, oltre che tra i giovani anche negli adulti e molte associazioni del paese ci contattano per poter pubblicizzare le loro iniziative. Questo è un altro aspetto importante, non solo comuni-

care alla cittadinanza ma renderla lei stessa partecipe. Il Tg Web è un nuovo strumento che va ad affiancarsi ai molti già attivati negli anni precedenti dalla nostra Amministrazione Comunale. Voglio ricordare, in particolare, gli sms informativi alla cittadinanza che presto saranno affiancati da un nuovo servizio che permetterà davvero di mettere a disposizione dei cittadini un canale diretto con il Comune.

Se fino a ora, infatti, i cittadini di Somaglia possono essere informati, attraverso sms spediti dal Municipio, su notizie di pubblica utilità ed eventi, con il nuovo anno, anche loro, potranno fornirci informazioni, suggerimenti,

segnalazioni ed anche critiche. Tutto questo attraverso sms spediti dal proprio cellulare ad un numero che sarà da noi attivato per l'occasione, creando così un canale diretto e senza barriere aperto a tutti. Vi invito a visitare il nostro sito internet (www.comune.somaglia.lo.it) dove potrete vedere anche tutti gli altri strumenti comunicativi tra cui il periodico d'informazione "Somaglia Nuova", la newsletter che viene inviata agli iscritti, la collana informativa "Simplicity", l'Ecocalendario distribuito ogni anno con i consigli e le indicazioni per un corretto smaltimento dei rifiuti... e infine anche noi siamo su Facebook. ▀



In queste pagine lo staff del Tg Web con il vicesindaco Luca Codazzi (in questa immagine il primo da destra)

Enti locali e Postecom per l'informazione ai cittadini

Perugia, la città in TV

Nei CUP della Asl di Perugia, in Comune nelle sale di attesa per fare la carta di identità elettronica e nelle stazioni del minimetro (la metropolitana perugina) i cittadini guardano quella che, a prima vista, sembrerebbe una tv. Sullo schermo si alternano e si combinano informazioni sulla qualità dell'aria, sul riciclo del tetrapak, sulle novità del Consiglio Comunale e sulle manifestazioni cittadine; informazioni, numeri utili e news trasmessi attraverso un mezzo multimediale che si propone di fornire risposte ai bisogni primari del vivere e appartenere alla comunità e alla città. Quella che sembrava una semplice tv è in realtà un servizio fortemente personalizzabile, caratterizzato dalla collocazione, in posizioni strategiche e di grande flusso delle realtà



cittadine, di 42 schermi di grandi dimensioni che trasmettono contenuti istituzionali e di pubblica utilità.

Un po' web, un po' tv

Servizio offerto da Postecom in collaborazione con Semplicità, Città in Tv è un nuovo mass media che sfrutta i vantaggi della televisione - perché comunica trasmettendo su schermo con codici visivi e uditivi propri del mezzo televisivo - e la pervasività e la facilità di produzione dei contenuti di un portale web. Uno strumento semplice per comunicare e dare visibilità alle attività dell'organizzazione, migliorando il rapporto con i cittadini e con i turisti, con la libertà di decidere il proprio palinsesto.

Condivisione e coesione sociale

L'idea nasce nel 2003 quando, all'interno di Teleaccess, progetto del Comune di Perugia e Regione Umbria, si dà il via a una riflessione sulle possibili soluzioni in grado di ridurre il divario tecnologico fra le diverse zone del territorio comunale. Si ar-

riva così, con l'ausilio di Arpa, Afas e Gesenu, a sviluppare il canale tematico "Ambiente e Salute" nella

Asl n. 2 di Perugia. Dal 2005, nei locali del Centro unico di prenotazione dell'Asl di Perugia, i cittadini del capoluogo umbro possono ricevere informazioni sui servizi, sulla salute, sull'ambiente, usufruendo di un mezzo che li fa sentire un po' a casa - così somigliante alla rassicurante tv - e coinvolti nella vita pubblica del proprio territorio. Oggi i canali, oltre a quello dedicato all'ambiente e alla salute, sono "Città e servizi", gestito dal Comune di Perugia con installazioni presso gli URP comunali e "Turismo e Cultura", pensato anche per i turisti; in attivazione il canale tematico "Perugia Giovani", dedicato ad argomenti di interesse giovanile.

Costi ridotti e interazione

Multimediale, multicanale, multisensoriale, Città in Tv permette alle P.A. di comunicare contenuti a costi ridotti in un'ottica di condivisione delle informazioni da veicolare, soprattutto se caratterizzate da interessi comuni. L'interazione con il cittadino è oggi la parola d'ordine. Attualmente sono presenti a Perugia: una versione che utilizza schermi e, in sperimentazione, una piattaforma per la distribuzione di contenuti multimediali tramite Bluetooth, con funzioni multilingue. ■

Aggiornamenti



Audio e Video notizie



Archivi e Ricerche



Interattività



.it

www.strategieamministrative.it

Il GEOportale della Regione Lombardia Nel web per conoscere il territorio

di **Francesca Patriarca** Direzione Territorio e Urbanistica Regione Lombardia - Infrastrutture per l'Informazione territoriale

Le iniziative intraprese da Regione Lombardia nel settore dell'informazione territoriale sono all'avanguardia sia a livello nazionale che europeo.

Nello Speciale Edilizia n.2 del maggio 2009, avevamo delineato le azioni regionali per la realizzazione della cartografia tecnica dei comuni, il Data Base Topografico, ricordando che lo sviluppo e il coordinamento delle produzioni di dati territoriali a livello regionale hanno portato alla realizzazione dell'Infrastruttura per l'Informazione Territoriale (IIT) che coinvolge gli enti del sistema Lombardia nella condivisione e diffusione dei rispettivi patrimoni informativi.

In questo numero forniamo una panoramica dei servizi messi a disposizione per i comuni nel sito web www.territorio.regione.lombardia.it. Il sito, on line dal marzo 2009, nella nuova versione integrata nel nuovo sistema dei portali web di Regione Lombardia, costituisce il portale della Direzione Territorio e Urbanistica. Questo, oltre contenere le pagine tematiche (riforma legislativa per il governo del territorio, pianificazione territoriale e difesa del suolo, valutazione ambientale e paesistica di piani e programmi...) è porta di accesso agli applicativi web che costituiscono i servizi per i co-

muni con un vasto patrimonio di informazioni sulla Lombardia.

Dal PGT all'inventario delle frane

Il primo per importanza rispetto al tema della pianificazione comunale è www.pgt.regione.lombardia.it. Nato con la finalità di corrispondere alla realizzazione del S.I.T. integrato per la pianificazione locale, introdotto dalla l.r. n. 12/05, è un sistema informativo territoriale con il quale i comuni che partecipano ai processi di pianificazione, possono conoscere e condividere le loro informazioni territoriali e diffondere i propri strumenti di governo in formato digitale.

Il sistema sostituisce il MISURC, il Mosaico dei PRG, (la banca dati che nasceva cartacea e veniva digitalizzata centralmente da regione e province) con una banca dati più completa che raccoglie tutti i documenti del PGT (l'analogo digitale di quanto approvato dal comune, la sintesi delle informazioni urbanistiche secondo specifiche tecniche omogenee fornite da Regione).

Praticamente: dalla home page citata si accede all'"archivio documentale" da cui scaricare i pdf, oppure al visualizzatore della tavola delle previsioni che è il classico strumento Gis che permette di vedere le informazioni relative alle tavole di previsione dei vari comuni.



Scenari di integrazione tra informazione territoriale e catasto

DI ANDREA PICCIN

L'integrazione tra informazione geografica e catasto sta diventando una priorità nelle azioni di Regione Lombardia per la prossima legislatura. È una risposta alle sollecitazioni dal territorio, che arrivano in una situazione finalmente matura per l'informazione territoriale, sia dal punto di vista tecnologico che organizzativo. La condizione necessaria, anche se non sufficiente, per avviare l'iniziativa è certamente la nuova cartografia digitale multiscala. Il rifacimento della cartografia regionale in formato Database topografico è stato avviato nel 2005, in stretta collaborazione con i Comuni e in particolare con loro aggregazioni: il progetto interessa oggi l'80% dei Comuni lombardi, per complessivi 26 Milioni di Euro investiti e un significativo 60% di compartecipazione di risorse economiche da parte delle amministrazioni locali.

In accordo con l'Agenzia del Territorio e con ANCI Lombardia, Regione Lombardia ha promosso un tavolo tecnico con il compito di definire, entro giugno 2010, le linee guida per realizzare, a livello locale, l'integrazione tra Database topografico e informazione catastale. Lo scenario ipotizzato è quello di orientare le procedure locali già in essere o che potranno essere sviluppate (ad es. anagrafe degli immobili, stradario e numeri civici, certificazione energetica degli edifici, DIA e Permessi di Costruire) all'aggiornamento simultaneo di alcune componenti del Database topografico e della cartografia catastale.

Sono stati attivati due gruppi di lavoro, coinvolgendo le esperienze lombarde più significative in questa tematica, quali: Comune di Milano, Comunità Montana di Vallesabbia, Polo Catastale di Corbetta-Gaggiano. Il primo gruppo di lavoro ha il compito di definire e sperimentare nel concreto le procedure in grado di connettere (e mantenere aggiornati) Database topografico e informazione catastale; tali procedure potranno confluire in una sorta di MUDE (Modello Unico per le Dichiarazioni Edilizie). Il secondo gruppo si occupa invece di individuare, e possibilmente risolvere, le differenze semantiche e informative tra oggetti omologhi (per esempio gli edifici) considerati nelle due cartografie e in altre procedure già attive (per esempio certificazione energetica degli edifici).

È questo un progetto, una sfida, da lanciare per la prossima legislatura regionale e da realizzare tutti insieme: un salto di qualità per l'utilizzo dell'informazione geografica a livello locale, capace di rivoluzionare il modo di lavorare degli uffici comunali e la qualità e l'efficienza dei servizi offerti ai cittadini. Sarà capace anche di aprire nuove strade al mondo delle imprese, con il possibile sviluppo di servizi a valore aggiunto basati su un'informazione territoriale aggiornata e di qualità.

In questa tavola si possono trovare informazioni anche sulle aree dismesse, il nuovo tema introdotto nella pianificazione territoriale dalla l.r. 12/05 e proprio da questo sito vi è la possibilità di accedere alla relativa banca dati.

Il secondo sito web per importanza rispetto alla pianificazione comunale è quello della VAS.

Si tratta di un sito che dà visibilità al processo di Valutazione Ambientale Strategica di Piani e programmi, secondo un obbligo di legge che ha indivi-

duato proprio nella rete il modo di pubblicizzare il procedimento da parte dei diversi soggetti proponenti .

La sua particolarità, derivante dalle caratteristiche del procedimento di VAS che costituisce un iter aperto, sta nel fatto che il sistema è interrogabile anche per i procedimenti in corso e non soltanto per quelli conclusi. In questo si differenzia dal sito dei PGT, che pubblicizza invece gli atti a fine procedimento, cioè a strumento approvato.

SIBA è il visualizzatore web di

tutti i vincoli di natura paesaggistica definiti dalla legge Galasso. È in fase di sperimentazione un secondo sistema SIBA 2, non ancora in rete, che permetterà di accedere anche ai vincoli definiti con l'aggiornamento 2008 del Piano Territoriale Paesaggistico Regionale, (per esempio siti dell'UNESCO, Siti di importanza comunitaria, tracciati guida paesistica...ecc) . Applicativo interrogabile, il sistema funziona come un utile mezzo di conoscenza per la predisposizione non solo dei PGT, ma an-

che di altri strumenti di pianificazione.

Un altro importante sito è il SILVIA, archivio documentale di tutte le procedure VIA regionali, le procedure VIA Nazionali, le verifiche regionali, le Verifiche provinciali, la Legge Obiettivo. È dotato di un'area cartografica importante che permette la consultazione dei dati progettuali di sintesi e l'analisi territoriale dei principali progetti depositati per l'autorizzazione regionale.

Quanto ai siti relativi alla prevenzione del rischio idrogeologico e della Difesa del suolo,

segnaliamo brevemente il nome ed i contenuti degli applicativi anche questi accessibili dal por-

tale della Direzione Territorio e Urbanistica- canale "siti web e applicativi".

"RIP" (Reticolo Idrico Principale) che contiene l'individuazione geografica aggiornata dei corsi d'acqua del reticolo idrografico principale di competenza regionale, "STUDI GEOLOGICI" che contiene l'individuazione dei vincoli derivanti e recepiti dalla pianificazione di Bacino (fasce fluviali e aree in dissesto), come eventualmente modificati secondo le procedure della pianificazione comunale. Quest'ultimo applicativo è organizzato in apposite sezioni dedicate ai singoli Comuni, e mette a disposizione le informazioni relative alla componente geologica dei PGT, finalizzata alla prevenzione del rischio nella pianificazione urbanistica, introdotta dalla l.r. 41/97 e confluita poi nella 12/05. ODSM (Opere di Difesa

del Suolo - segnalazioni e monitoraggio) è un sistema diretto alla segnalazione, da parte degli enti territoriali, della necessità di opere di difesa del suolo, nonché alla costruzione di programmi di intervento da parte di Regione ed anche al monitoraggio tecnico-amministrativo della realizzazione dell'opera. Consente pertanto la partecipazione attiva di tutti i soggetti interessati alla tematica della difesa del suolo.

SIBCA (Sistema Informativo Bacini e Corsi d'Acqua) raccoglie i dati idraulici e morfologici dei bacini idraulici di diverso ordine, utili per studi di pericolosità idrogeologica in area alpina. GEOIFFI (Inventario delle frane e dei dissesti idrogeologici) contiene la mappatura dei dissesti della regione suddivisi per tipologia (frane, conoidi...ecc) e per stato di attività. ■

La homepage del sito "Rilancioedilizia"



Monitoraggio via web della legge 13/2009 per il rilancio dell'edilizia

Funziona l'innovativa forma di cooperazione tra i Comuni Lombardi e Regione Lombardia per monitorare l'attuazione della legge regionale 13/2009 per il rilancio dell'edilizia. I Comuni infatti, cui la legge ha affidato importanti funzioni di orientamento degli interventi secondo le specifiche caratteristiche del territorio, stanno comunicando, tramite il servizio web "Rilancio Edilizia Lombardia" (accessibile dal sito www.rilancioedilizia.regione.lombardia.it);

- le determinazioni che hanno assunto (esclusione di aree dall'applicazione della legge, individuazione di aree produttive in cui è possibile intervenire, riduzione degli oneri di urbanizzazione, prescrizioni per i parcheggi e le aree a verde);
- le informazioni essenziali sugli interventi che si stanno avviando.

Questi dati permettono una valutazione sempre aggiornata dell'attuazione della legge e orientano i cittadini rispetto alle reali possibilità di intervento. L'accesso al servizio, per i comuni, è regolato dalle stesse credenziali utilizzate per altri servizi regionali, quali la comunicazione dei dati relativi al processo di pianificazione locale (PGTWEB) e il sistema informativo per il monitoraggio delle Valutazioni Ambientali di Piani e Programmi (SIVAS). Maggiori informazioni su questi servizi si trovano sul sito www.territorio.regione.lombardia.it.

Agenzia del Territorio e Poste Italiane per il Catasto

Reti Amiche per le visure catastali

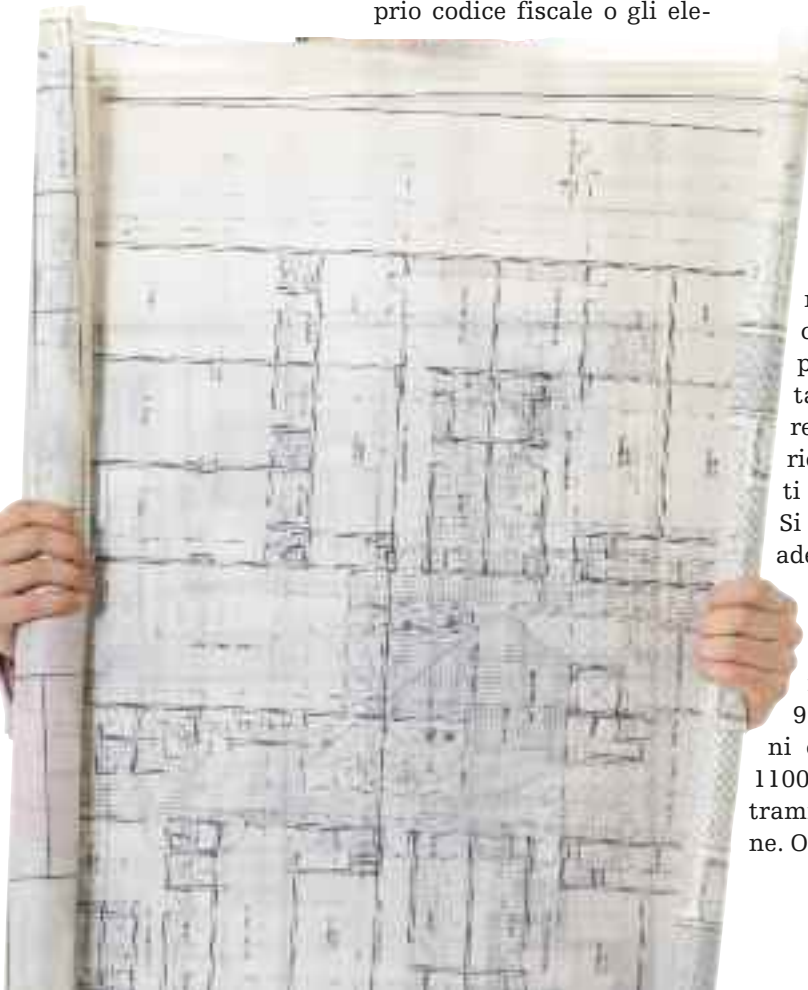
In attesa di capire cosa succederà con il catasto, se passerà in gestione ai Comuni o meno, l'Agenzia del Territorio nell'ambito del programma "Reti Amiche" ha stretto un accordo con Poste Italiane per far sì che i cittadini possano ottenere visure catastali direttamente negli uffici abilitati. Il rilascio delle visure è disponibile dalla fine del mese di novembre presso i 5740 uffici postali dotati di "Sportello Amico" (che si sommano ai 1100 sportelli dell'Agenzia del Territorio) nei quali il cittadino potrà richiedere e ottenere immediatamente il servizio, utilizzando il proprio codice fiscale o gli ele-

menti identificativi degli immobili (foglio, particella, subalterno), sia al fine di ottenere informazioni sulla proprietà immobiliare sia per gli adempimenti fiscali. L'obiettivo è quello di semplificare e rendere sempre più agevole l'accesso alle informazioni della banca dati catastale. Il nuovo servizio viene esteso a tutto il territorio nazionale dopo il successo della sperimentazione negli uffici postali di Roma, Torino e Palermo. Le visure catastali si richiedono per conoscere i dati anagrafici del soggetto intestatario dell'immobile (terreno o fabbricato), limitatamente alle persone fisiche, gli identificativi catastali degli immobili intestati al soggetto, i dati relativi alla titolarità e alla quota di diritto, la rendita catastale e l'ubicazione degli immobili per i beni censiti nel catasto dei fabbricati e i redditi dominicale e agrario per gli immobili censiti nel catasto dei terreni. Si richiedono inoltre per adempiere al pagamento delle imposte.

Secondo i dati dell'Agenzia del Territorio, nel 2009 saranno oltre 92 milioni le certificazioni catastali rilasciate dai 1100 sportelli dell'Agenzia o tramite consultazione online. Ogni anno l'aumento del-

le richieste di servizio on line da parte dei cittadini è pari al 7%.

L'intesa amplia dunque la gamma di servizi già offerti da Poste Italiane nel quadro del programma "Reti Amiche", avviato a novembre del 2008 su iniziativa del Ministero per l'Innovazione nella Pubblica amministrazione: rilascio e rinnovo dei passaporti, del permesso di soggiorno, il pagamento dei contributi previdenziali e dei bollettini di assicurazione contro gli infortuni domestici e, infine, i servizi Inps Card. Ma se questo non bastasse, è sempre possibile richiedere a domicilio sia le visure catastali che altri documenti, come visure e certificati delle Camere di Commercio Industria ed Artigianato (CCIAA) per tutto il territorio nazionale e Certificati anagrafici utilizzando il servizio Certitel. Si può accedere al servizio con una semplice telefonata da rete fissa o mobile, i numeri da comporre sono differenziati in base al tipo di documento richiesto e si possono trovare sul sito www.poste.it oppure chiamando il numero verde di Poste Italiane 803.160. Il servizio è attivo tutti i giorni, festivi compresi. La consegna sarà effettuata, in relazione alla tipologia di documento, tramite Posta Prioritaria, Posta Raccomandata, Fax, e-mail. ■



Interventi, manutenzioni e verifiche nei giardini comunali

Un software per la gestione del verde pubblico

C'è una voce di bilancio che mette indubbia apprensione agli amministratori comunali: manutenzione.



Giandomenico Allegri

Edifici comunali, strade, marciapiedi, illuminazione pubblica, arredo urbano, parchi e giardini, tutto questo necessita di cura, di interventi programmati o straordinari. Mentre per questi ultimi non sempre è possibile fare previsioni, per la manutenzione programmata si possono pianificare gli interventi, tenendo conto anche di variabili che sfuggono al controllo umano. Per esempio, una gelata notturna in inverno è da mettere in preventivo, così come le sue conseguenze che possono tradursi in buche sulle strade. In ogni caso, il punto di partenza è la conoscenza del

territorio, mentre un passaggio interessante è la possibilità di simulazioni. In queste ipotesi torna utile fare ricorso a strumenti informatici di supporto alle decisioni e all'agire dell'uomo, in grado di costruire un database e di sviluppare su queste informazioni gli approcci necessari. E se poi questi strumenti sono anche in grado di interagire con i cittadini, sia per informarli che per ricevere segnalazioni, l'utilità è ancora maggiore. Un'area di intervento spesso lasciata alle capacità dell'uomo è quella del verde pubblico. "L'esperienza personale" ci dice Giandomenico Allegri, a.d. di Futura Sistemi, con un passato di presidente di un'azienda di gestione del verde pubblico, "è di

grande importanza in questo settore. Se a questa esperienza si unisce l'apporto di dati scientifici, il risultato è di grande rilievo". Per raccogliere questi dati scientifici, l'azienda veneta, in sinergia con lo Studio Pandini, ha sviluppato Ginve, il cui significato non è altro che Gestione Informatizzata del Verde pubblico. Il software, o per meglio dire la piattaforma, mette a disposi-

zione dei tecnici comunali una serie di informazioni assai articolata.

"Siamo partiti, analizzando le esigenze che ci pervenivano dai tecnici che si occupano di verde pubblico in Comuni medio-grandi, prima fra tutte la necessità di avere un database aggiornato di tutte le informazioni relative al verde disponibili sul territorio. Il database è stato sviluppato per raccogliere queste informazioni, ma anche per monitorare gli interventi effettuati e per gestire l'attività lavorativa quotidiana. In altri termini, dalla conoscenza si è passati alla pianificazione, offrendo così un mezzo che consentisse di tenere sotto controllo non solo il verde pubblico, ma anche i costi. Pianificare gli interventi di manutenzione è molto importante, soprattutto in questo periodo, in cui la coperta dei bilanci comunali è corta. Grazie al nostro software si possono fare simulazioni, mettendo così in evidenza quali siano gli interventi necessari e quelli che si possono rimandare: il risultato è una riduzione dei costi".

■ ■ **Informatizzare la gestione del verde cosa comporta per un Comune? Formazione del personale? Cambiamenti di gestione?**

Per quanto ci riguarda, la no-



stra filosofia è che la macchina si deve adattare all'uomo. Credo che i gestionali di ogni genere debbano avere questa caratteristica: debbano cioè essere software semplici da utilizzare, nonostante siano ricchi di funzioni e per questo complessi. Certo, una formazione, seppur minima, è necessaria, ma abbiamo sviluppato il nostro prodotto in collaborazione anche con numerosi tecnici che si occupano di verde pubblico, oltre ovviamente agli esperti dello Studio Pandini, e abbiamo recepito i suggerimenti degli oltre 50 Comuni in cui siamo intervenuti. Ne è scaturito un software dall'interfaccia semplice, intuitivo.

Per quanto riguarda la gestione i cambiamenti ci sono e, a mio avviso, sono positivi. Come dicevo, nel settore del ver-

de l'esperienza dell'uomo è fondamentale ed è altrettanto fondamentale operare sul campo, per esempio per controllare lo stato di salute di un albero o che gli interventi di manutenzione siano stati effettuati secondo i criteri stabiliti.

Parallelamente a questa attività sul campo, è necessario che le informazioni raccolte siano rese disponibili in tempo reale, o quasi. Ecco perché i tecnici che utilizzano Ginve vengono dotati di palmari che consentono le sincronizzazioni delle informazioni raccolte dal vivo circa interventi, manutenzioni, verifiche.

Queste ultime sono importanti soprattutto laddove il servizio di manutenzione sia stato esternalizzato.

Per altro anche l'azienda che opera sul territorio può inserire sul database, alla fine

della giornata di lavoro, i dati raccolti.

Il caricamento è controllato e sicuro e offre al Comune la possibilità di ulteriore verifica dell'operato.

■ Tutto questo, per tornare al tema dei costi, consente vantaggi economici?

Sicuramente. Il software che abbiamo sviluppato, oltre a interfacciarsi con il Sit comunale, consente di inserire informazioni molto dettagliate che, a loro volta, permettono una puntuale pianificazione della manutenzione. Grazie al database il Comune può, come deve, conoscere in modo approfondito il verde pubblico e quindi è in grado di scegliere quali interventi effettuare e soprattutto di verificare quanto questi incidano sul bilancio. ■



Marco Pandini
ideatore di Ginve

Da tre agronomi l'idea per gestire il verde pubblico

Anni fa, all'inizio di un corso di formazione per l'utilizzo dei computer in azienda, il docente così si esprime: "Cos'è un computer? È una macchina stupida". Fenomenologia dei formatori: per colpire l'uditorio e attirarne l'attenzione devo "stupire con effetti speciali". In teoria, però, il nostro formatore non aveva tutti i torti: un computer senza programmi non funziona e i programmi li fanno gli uomini. Andando a ritroso, scopriremmo poi che un informatico è certo in grado

di elaborare un programma, ma questo sarà sicuramente valido se i contenuti sono di alto profilo. Per fare l'esempio di Ginve, è indubbia la capacità di Futura Sistemi, la società che ha elaborato il programma, ma è altrettanto vero che l'esperienza e la conoscenza dello Studio Panini è il fulcro del software. Lo Studio nasce nel 1986 e raggruppa tre agronomi, i fratelli Marco e Fiorenzo Pandini e Roberto Stucchi. I tre si occupano fin dall'inizio soprattutto di verde pubblico, fornendo consulenze che arrivano anche alla stesura di regolamenti. Questa attività di consulenza è alla base del progetto Ginve: l'esperienza accumulata ha condotto i tre agronomi a sviluppare uno strumento per gestire il territorio che fosse di facile utilizzo e offrisse tutte le informazioni necessarie. "Chi sa usare Windows" dice Marco Pandini, "sa usare Ginve, sebbene il software sia in continua evoluzione e si arricchisca nel tempo di nuove funzioni. La semplicità d'uso e il costo contenuto sono stati i nostri obiettivi primari e crediamo di esserci arrivati".

Vinta la sfida della dematerializzazione La conservazione sostitutiva, l'esempio di Prato

di Paolo Covassi

Ci sono amministrazioni che non hanno voluto aspettare, e hanno deciso di vivere la "sfida tecnologica" praticamente fin dal suo sorgere. Ora sono veri e propri punti di riferimento per quanti si trovano a rincorrere. Un esempio particolare, a livello nazionale, è quello offerto dal comune di Prato.

Attivo da diversi anni nella gestione digitale dei documenti, nell'e-government e in tutto ciò che si può tradurre in "dematerializzazione".

La dottoressa Martinelli, dirigente del sistema informativo del Comune di Prato, ci

ha molto gentilmente guidato alla "scoperta" delle innovazioni introdotte.

■ Quando parte il processo di innovazione nel comune di Prato?

La nostra è una realtà sicuramente particolare nel panorama italiano, infatti da noi l'informatizzazione è iniziata già negli anni '70, e oggi tutti i servizi del comune sono informatizzati, ogni postazione ha il proprio computer connesso alla rete, con posta elettronica e office.

■ Da quali esigenze siete partiti per avviare il processo di dema-

terializzazione all'interno del Comune?

Lo spunto iniziale è stato molto concreto: dovevamo sostituire le fotocopiatrici. Circa tre anni fa abbiamo dovuto far fronte a questo problema, per certi versi banale, che però è stata l'occasione per passare dalle normali fotocopiatrici alle stampanti multifunzione, che consentono quindi di fotocopiare, stampare e acquisire in digitale i documenti. Questo piccolo cambiamento ha portato con sé una conseguenza importante: i documenti non venivano più fotocopiati, ma

Conservazione Sostitutiva a norma

Postedoc è il **SERVIZIO DI CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA A NORMA CNIPA** di Postecom che consente di conservare tutti i tipi di documenti ed eliminare la carta.

Postedoc è offerto in totale outsourcing e garantisce la completa aderenza al quadro normativo di riferimento: Delibera CNIPA 11/2004, Regole tecniche per la riproduzione e conservazione di documenti su supporto ottico, Codice dell'Amministrazione Digitale.

VANTAGGI

- Delega Uninomiale a Postecom della responsabilità della Conservazione a Norma Sostitutiva (Art 5 Delibera CNIPA)
- Adeguatezza costante e immediato alla normativa di legge
- Attivazione e gestione del servizio semplice e rapida, senza alcun intervento invasivo sul sistema informativo del cliente
- Accessibilità al sistema documentale semplice e veloce (via WEB)
- Sicurezza degli accessi e controllo delle attività sui documenti archiviati
- Rintracciabilità in tempo reale di tutti i documenti
- Gestione efficace delle informazioni e del tempo

Per informazioni: info@postecom.it



Il Comune di Prato ha avviato un processo innovativo che ha condotto alla dematerializzazione

grazie a una semplice procedura, acquisiti in digitale, archiviati e condivisi in rete.

■ Come hanno reagito i dipendenti a questa novità?

Come sempre all'inizio non tutti hanno accolto positivamente la cosa, ma quando hanno colto i vantaggi che derivano dall'utilizzo dei documenti in formato digitale invece che cartaceo hanno cominciato a usare questo sistema.

■ Qual è il vantaggio fondamentale e il risparmio, se c'è, della dematerializzazione?

Il vantaggio fondamentale è che in questo modo i documenti sono visibili da ognuna

delle 1500 postazioni di lavoro, in questo caso non è solo la dematerializzazione del documento in sé e a ben vedere neanche il risparmio della carta, ma il vero punto di forza è la delocalizzazione dell'archivio. Non occorre muoversi dalla propria postazione di lavoro per accedere a un determinato documento, aumentando così in efficienza e garantendo il vero risparmio, che è quello del tempo lavorativo.

■ Poi come è proseguito il processo di innovazione?

Dopo le stampanti è toccato al fax. Qui le resistenze iniziali sono state anche maggiori, perché sembrava molto difficile, se non impossibile, fare a meno di uno strumento del genere. Invece anche in questo caso, tolti i circa 120 fax disseminati per gli uffici, abbiamo attivato un sistema

di gestione virtuale che consente di inviare e ricevere i fax via mail. Oggi sono sicura che nessuno vorrebbe tornare indietro. Il fax virtuale non solo non spreca carta, ma viene ricevuto direttamente sul proprio computer dall'effettivo destinatario della comunicazione; inoltre è possibile personalizzare gli invii in modo che per ogni necessità c'è un riferimento univoco e anche nei cittadini si evita di generare confusione. Comunque ora ci stiamo attrezzando con la Posta Certificata, così un sistema antiquato come il fax lentamente sarà destinato a sparire.

■ Come siete arrivati alla conservazione sostitutiva?

Lavorando soprattutto con l'ufficio protocollo, abbiamo capito che non era possibile trattare tutti i documenti nello stesso modo, così abbiamo suddiviso per tipologia di documenti e abbiamo stabilito di partire dalle fatture dei fornitori. Questo perché hanno caratteristiche particolari: sono documenti facilmente individuabili, strutturati in maniera uniforme, senza vincoli di privacy, hanno bisogno di una elaborazione. Ci siamo quindi rivolti a Postecom per sapere se si poteva avere un servizio di gestione, e il risul-

Quali documenti conservare?

- Fatture Attive
- Fatture Passive
- DDT
- Bollettini Postali
- Registro IVA acquisti
- Schede contabili di magazzino
- Registro IVA fatture emesse
- Libro Giornale
- Libro Mastro
- Libro Cespiti
- Modello F24
- Modello Unico
- Modello 730
- Modello 770
- Cedolini Stipendi
- Libro Unico dipendente
- Referti clinici e diagnostici
- Cartella Clinica
- Delibere, Determine, Protocollo
- Contratti
- Ricevute PEC
- Pratiche
- Altri documenti

tato è andato anche oltre le nostre aspettative. I fornitori mandano le fatture a una casella postale, dove i documenti vengono prelevati, acquisiti in digitale ed elaborati. Così abbiamo eliminato la carta, il lavoro di immissione dati, le fatture individuate in base al numero d'ordine arrivano direttamente alle persone giuste che, utilizzando la firma digitale, verificano la correttezza e girano la fattura in amministrazione che, a questo punto, deve solo evadere il pagamento. Questo ha ridotto sensibilmente gli errori e i ritardi, accelerando anche i tempi di pagamento. Infine i fornitori possono accedere a una sezione del sito e

verificare a che punto è la fattura e il relativo pagamento. Tutti i fornitori si sono adeguati immediatamente a questa positiva novità, alcuni cominciano a inviare direttamente la fattura in formato digitale. Dopo aver testato l'efficacia di questo sistema ci siamo chiesti, perché tenere gli originali? Così ora il cartaceo sparisce definitivamente, tutti i documenti vengono archiviati a termine di legge e abbiamo risparmiato anche spazio.

■ Avete quantificato costi e benefici di questo sistema?

Abbiamo fatto una stima molto prudente, e a fronte di un investimento annuo di cir-

ca 20.000 euro, che per una città come Prato non è certo insostenibile, abbiamo risparmiato il lavoro di almeno 10 persone, migliorando il servizio.

Basti pensare che a oggi le fatture passive oggetto di questo servizio sono circa 22.000 e contiamo di arrivare a 24.000 entro fine anno. Direi che come bilancio non lascia spazio a dubbi.

■ Questo processo di innovazione è stato comunicato ai cittadini? Come lo vivono?

Il processo di innovazione che le ho brevemente descritto non ha una ricaduta diretta sulla cittadinanza, certo abbiamo comunicato gli importanti risultati raggiunti, ma i processi innovativi della nostra amministrazione che più toccano i cittadini sono altri.

L'obiettivo, in questo senso, è portare il "front office" più vicino al cittadino, così abbiamo fatto una convenzione con i tabaccai e alcuni supermercati della città e ora i cittadini non si devono più recare in comune per pagare la mensa scolastica o altro.

Non abbiamo più 14 persone che gestiscono 30 servizi comunali, ma 86 sportelli virtuali sparsi per la città, aperti negli orari degli esercizi commerciali. La dematerializzazione non è solo l'eliminazione della carta, ma anche la possibilità di fruire dei servizi in luoghi differenti. Anche in questo caso abbiamo ottenuto riduzione dei costi e miglioramento del servizio. ■

Un software per l'Albo Pretorio in rete

Publiche affissioni on line

L'Albo Pretorio è il luogo in cui vengono affissi tutti quegli atti per i quali la legge impone la pubblicazione come condizione per acquistare efficacia e, quindi, produrre gli effetti previsti. Deliberazioni, ordinanze, determinazioni, avvisi, manifesti, gare, concorsi e tutti gli atti del Comune e di altri enti pubblici che devono essere portati a conoscenza del pubblico, come per esempio avvisi di deposito alla casa comunale di atti finanziari e delle cartelle esattoriali; alcuni importanti provvedimenti (piani urbanistici, del commercio, del traffico) vengono depositati presso la Segreteria a disposizione del pub-

blico. Hanno l'obbligo di affissione all'albo anche alcuni particolari atti riguardanti privati cittadini, come il cambio di nome e/o cognome.

Le nuove disposizioni della legge Brunetta n. 69/2009 prevedono per i Comuni alcune importanti novità, che vanno nella direzione di efficienza e trasparenza più volte richiamate. Al fine di arrivare preparati alle scadenze previste Halley Lombardia (Halley Group) e ATG - Anzani Trading Group, stanno lavorando sinergicamente per ottemperare alle nuove disposizioni emanate

dal Ministero dell'Innovazione Tecnologica, in relazione alla trasparenza amministrativa e all'attuazione di un piano di riorganizzazione delle strutture amministrative degli enti pubblici.

Tra i punti più significativi emerge l'obbligo di pubblicazione, sul portale web, degli atti amministrativi, cioè deliberare, determinazioni, ordinanze, decreti e così via (l'ormai noto "Albo Pretorio online"), pena l'invalidazione dell'atto stesso.

Inoltre, è obbligatoria la pubblicazione, sempre sul sito internet, di ogni aspetto dell'organizzazione degli indicatori degli andamenti gestionali e utilizzo delle risorse, del piano delle performance, dei premi stanziati e premi distribuiti e non ultime le retribuzioni dei dirigenti, gli incarichi ai dipendenti pubblici e a soggetti privati.

Il risultato tecnologico è un applicativo che fa interagire la realtà tradizionale (Back office) con il portale Web (Front office), in modo semplice e automatizzato.

L'esperienza maturata in oltre 10 anni di lavoro con più di 450 enti in Lombardia e l'avanzato "know how tecnologico" hanno permesso ad Halley Lombardia ed ATG di predisporre, con largo anticipo, alle nuove disposizioni ministeriali relative alla legge Brunetta n. 69/2009. ■



Dalla Sanità all'e-government tutto su un chip

Carta Regionale dei Servizi, quando l'innovazione precede il futuro



In Lombardia, grazie alla Carta Regionale dei Servizi (CRS), uno strumento innovativo progettato e distribuito dalla Regione, il cittadino può accedere ai servizi sanitari e a molti servizi amministrativi della Regione e degli Enti Locali in modo facile, veloce e sicuro.

La Carta Regionale dei Servizi (CRS) è la chiave di accesso al Sistema Informativo Socio-Sanitario, la piattaforma informatica realizzata dalla Regione Lombardia per "modernizzare" e facilitare il rapporto fra cittadino e pubblica amministrazione. La prima applicazione del progetto è avvenuta nel settore della sanità: il progetto CRS-SISS ha reso disponibile un'infrastruttura che consente il collega-

mento telematico di circa 50.000 operatori del mondo socio-sanitario lombardo, con l'obiettivo di condividere tutte le informazioni cliniche del cittadino per rendere più efficiente ed efficace il processo di diagnosi e cura.

Attraverso il consenso al trattamento dei dati personali, il cittadino, la cui identità viene riconosciuta in modo certo dalla CRS, autorizza il sistema a raccogliere i propri dati clinici all'interno di una cartella virtuale denominata Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE). Ciò consente la condivisione delle informazioni tra gli operatori autorizzati (medici di medicina generale, pediatri di

famiglia, farmacisti, medici e operatori delle strutture socio-sanitarie regionali), facilitando il dialogo tra gli operatori stessi e gli utenti finali.

Il cittadino che ha richiesto il codice PIN della propria Carta Regionale dei Servizi, collegato ad Internet con un PC e con un lettore di smart card, può accedere ai servizi sanitari online e leggere i propri referti in rete, nel pieno rispetto della privacy.

Rendere operativo un progetto così complesso richiede un lavoro progressivo, che implica l'inserimento nel sistema di tutti i dati sanitari regionali a partire dal 2005. Ad oggi si registrano risultati significativi



e in continua crescita: le prescrizioni ambulatoriali e farmaceutiche effettuate in formato elettronico con la CRS nei primi sei mesi del 2009 sono 36 milioni e i referti online emessi nello stesso periodo ammontano a 5.900.000.

Nel corso del 2008 erano state effettuate 62 milioni di prescrizioni ed emessi 9.700.000 referti.

La Carta nei servizi per l'e-gov

Nata inizialmente per consentire, come detto, l'accesso al Sistema Informativo Socio-Sanitario, la CRS è oggi anche strumento utile per le Amministrazioni Pubbliche impegnate nell'attuazione del Co-

dice dell'Amministrazione Digitale e nella realizzazione di prodotti e servizi per l'e-Government. I vantaggi risiedono nell'ampia diffusione della Carta che non richiede, quindi all'ente alcuna attività di emissione e gestione: Inoltre, contenendo un identificativo univoco del cittadino, il Codice Fiscale, certificato dall'Agenzia delle Entrate, offre molteplici possibilità di utilizzo poiché l'identificativo è registrato su diversi supporti (chip, banda magnetica e barcode).

Sono molteplici i contesti in cui è possibile utilizzare la Carta con macrofunzioni quali l'identificazione, la firma elettronica e digitale e la lettura di dati anagrafici. La CRS, oltre a essere uno strumento indispensabile a realizzare alcuni obiettivi del Codice dell'Amministrazione Digitale riguardanti la relazione tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini, può abilitare anche importanti processi di dematerializzazione dei procedimenti amministrativi che si svolgono all'interno delle amministrazioni essendo i dipendenti degli enti pubblici lombardi dotati della Carta. Sono infine possibili utilizzi on line, che prevedono cioè il ricorso a un servizio su Internet o su di una rete "privata", e quelli off line, ovvero quelli realizzabili con una interazione tra un apparato informatico (computer, POS, registratore di cassa o sistemi dedicati) e la CRS.

Per riassumere, la CRS può essere utilizzata per:

- autenticazione on li-

ne, ovvero autenticazione SSL in proprio o tramite IdPC: per esempio l'autenticazione per postazioni pubbliche di accesso a internet o per WiFi pubbliche;

- firma elettronica, grazie a un certificato già installato sulla carta: per esempio per firmare istanze presentate on line o documenti interni all'ente;

- firma digitale, previa installazione della funzione sulla Carta: per esempio per dematerializzazione o archiviazione sostitutiva;

- identificazione off-line, attraverso lettura chip, banda magnetica o barcode: per esempio per l'accesso a servizi bibliotecari, controllo accessi ad aree riservate, gestione buoni mensa scolastica e voucher sociali;

- raccolta dati anagrafici, attraverso la lettura dei dati dal chip: per esempio per iscrizioni o tesseramenti o la registrazione a eventi.

La CRS è dunque uno strumento in continua evoluzione, grazie alla tecnologia pensata fin dall'inizio per assolvere a più finalità. ▀



La gestione in outsourcing delle assenze e presenze

Dietro le quinte del cartellino

di Raffaele De Simone

Innovare significa trovare nuovi modi di fare le cose. Non è un processo semplice né privo di rischi e di investimenti, ma grazie alla gestione informatica e ai processi di outsourcing è possibile, una volta definito un prodotto/servizio, renderlo disponibile anche ad altri che si trovano così a sfruttare solo i benefici del processo di innovazione.

È quello che in qualche modo è accaduto al comune di San Giuliano Milanese, che per quattro anni ha contribuito a sviluppare e testare un servizio di outsourcing per la gestione della rilevazione presenze e assenze del personale.

Il sistema, sviluppato dalla società Accademia Software di Torino, si chiama HR-Service e permette di essere attivato, da parte dell'amministrazione, senza sostenere investimenti iniziali. Il costo è rappresentato da un canone mensile fisso concordato sulla base delle attività che si decide di esternalizzare, nulla di più, nulla di meno.

Inoltre il sistema può funzionare con i rilevatori di timbratura già esistenti e può inviare i dati mensili a qualsiasi procedura paghe che preveda l'importazione da rilievo presenze. Non è quindi necessario, nella maggior parte dei casi, sostituire i rilevatori di tim-

brature o il gestionale paghe e contributi. Accessibile via internet, previa digitazione di username e password, offre ad ogni dipendente la visualizzazione dei cartellini, di tutte le spettanze contrattuali e dei relativi residui, i giustificativi richiesti ed eventuali segnalazioni.

Quello che si ottiene è così un vero e proprio "cartellino on-line", che consente l'acquisizione delle timbrature in qualsiasi momento della giornata e l'elaborazione dei giustificativi.

Questa operazione viene svolta quotidianamente rilevando i giustificativi approvati dai responsabili.

Ovviamente una cura particolare è stata posta all'aspetto della sicurezza: l'accesso al cartellino è protetto da apposito codice identificativo (per es. la matricola) e da una password che il dipendente stes-

so dovrà impostare al primo ingresso.

Il sistema controlla che la password rispetti i requisiti previsti dal D.Lgs 196/2003 Testo Unico sulla Privacy ed impone all'utente di modificarla ogni 3 mesi. Ogni responsabile può visualizzare in tempo reale la situazione dei cartellini, delle anomalie e dei totalizzatori relativi ai dipendenti ad esso associati, e può essere personalizzato in funzione delle esigenze dell'Ente:



modificarne il layout, il logo di intestazione, i colori, nonché selezionare le informazioni da visualizzare.

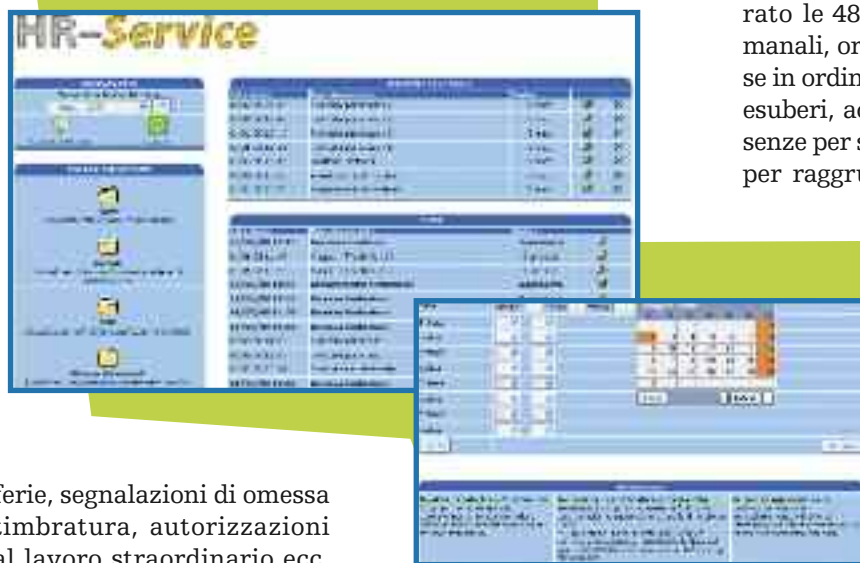
Per quanto riguarda i dipendenti, ognuno ha a disposizione una serie di modelli che possono essere compilati, per inoltrare, al proprio responsabile, eventuali richieste di permesso,

fine all'inserimento dei dati oppure all'invio di una segnalazione di anomalia al richiedente ed al responsabile.

I responsabili dell'ufficio del personale avranno a disposizione invece alcune funzionalità dedicate, come la visualizzazione di tutti i cartellini e la consultazione

ecc. di qualsiasi documento, in attesa di approvazione, approvato o respinto; la visualizzazione e ricerca dei messaggi intercorsi tra il personale dell'Ente e gli operatori di HR-Service.

Il sistema offre inoltre una serie di elaborazioni statistiche: situazione ore lavorate oltre le 48 settimanali, stampa quadrimestrale dei dipendenti che hanno superato le 48 ore lavorate settimanali, ore lavorate suddivise in ordinarie, straordinarie, esuberi, accantonamenti, assenze per singolo dipendente, per raggruppamenti e com-



ferie, segnalazioni di omessa timbratura, autorizzazioni al lavoro straordinario ecc. Una serie di controlli preventivi impedisce di effettuare richieste incomplete o non coerenti con gli istituti contrattuali per i quali non si ha diritto o non compatibili con i residui dei diversi totalizzatori.

Ogni richiesta viene inviata automaticamente al responsabile (o ad un sostituto designato) il quale potrà approvare o negare la medesima. Ogni esito viene notificato al dipendente e nel contempo il documento inviato agli operatori di HR-Service che provvederanno ad effettuare ulteriori controlli per giungere in-

dell'elenco completo dei giustificativi.

Durante la visualizzazione di un cartellino, inoltre, tutti gli utenti potranno inviare un messaggio agli operatori di HR-Service con richieste di chiarimenti o impartendo istruzioni inerenti la soluzione di un'eventuale anomalia.

Altre attività che possono essere comodamente svolte da remoto sono: la visualizzazione e stampa dell'elenco presenti/assenti aggiornato all'ultimo scarico timbrature; la ricerca per data, dipendente, responsabile

Alcune schermate del sistema di rilevazione delle assenze e delle presenze di Accademia Software utilizzato a San Giuliano Milanese

plessivo. Ai fini della corretta elaborazione possono essere inoltre selezionate le causali più significative come le omesse timbrature, il conto annuale, il riepilogo annuale del comportamento del dipendente e i giustificativi. In aggiunta a quanto sopra è possibile richiedere qualsiasi altra situazione statistica concordando preventivamente le modalità di calcolo e la frequenza di utilizzo. ■

A Ravenna positivo esperimento ATM di biglietto elettronico Tessere a microchip per viaggiare sui mezzi pubblici

L'innovazione della Pubblica Amministrazione locale non riguarda solo l'organizzazione interna degli uffici. Le decisioni sono infatti mirate al risparmio di carta e tempo da parte dei dipendenti, e possono anche andare a incidere positivamente sulla vita di tutti i giorni dei cittadini. I miglioramenti agevolano dunque i comportamenti "virtuosi" e contribuiscono alla maggiore vivibilità delle città.

È quanto sta accadendo a Ravenna, dove è terminata positivamente la fase di sperimentazione del biglietto elettronico per l'utilizzo dei mezzi pubblici.

Dai primi di gennaio 2010, infatti, prenderà il via Stimer, il Sistema di Tariffazione Integrata della Mobilità in Emilia-Romagna che com-

porterà l'abolizione graduale del vecchio biglietto dell'autobus e consentirà di utilizzare i mezzi di trasporto pubblico con un unico strumento di pagamento: la tessera prepagata ricaricabile. La nuova carta prepagata realizzata da ATM Ravenna, Poste Italiane e MasterCard, in partnership tecnologica con

TSP (Gruppo SIA-SSB) si chiamerà Postepay&Go e al momento potrà essere ricaricata negli Uffici Postali (limite massimo 2500 euro annuali), tramite ATM Postamat con carta Postamat o con altra carta di credito, e nei negozi convenzionati Sisal.

Con questo progetto Ravenna, città pioniera nell'alimentazione a metano degli autobus, candidata a Capitale Europea della Cultura per il 2019, offre a circa 7000 iscritti alla rete ATM cittadina la possibilità di usufruire di un servizio unico che, per la prima volta, unisce l'abbonamento e la carta prepagata in un unico strumento semplice, comodo e sicuro.

"Poste Italiane ribadisce il proprio ruolo di azienda vicina ai cittadini attraverso un prodotto che declina i principi di semplicità, innovazione e massima fruibilità da parte degli utenti" - dichiara Alessandro Albano, responsabile dei sistemi di pagamento di BancoPosta. "Lo scopo è quello di coniugare l'innovazione del servizio con la tradizione e l'esperienza che attribuiscono all'iniziativa valori di sicurezza e affidabilità. Postepay&Go risponde poi alle esigenze di una città moderna, attenta alla salvaguardia dell'ambiente e del patrimonio pubblico, che pensa al futuro utilizzando soluzioni innova-

tive e alla portata di tutti". "A Ravenna diamo inizio alla sperimentazione del sistema di bigliettazione Stimer promosso dalla Regione Emilia-Romagna, con l'inaugurazione delle nuove apparecchiature per la validazione dei titoli di viaggio elettronici e l'introduzione delle tessere a microchip", precisa Renzo Brunetti, Direttore ATM Ravenna. "Ultimato il periodo di test attualmente in corso, procederemo gradualmente alla sostituzione degli abbonamenti cartacei già in circolazione con le nuove tessere a microchip, mediante campagne apposite rivolte alle diverse categorie di utenti, per poi passare alla fase successiva di emissione dei nuovi abbonamenti direttamente su supporto elettronico."

Sviluppata sulla base della più avanzata tecnologia contactless, Postepay&Go aggiunge alle tradizionali funzioni di pagamento quelle di "trasporto" per la gestione dei titoli di viaggio.

L'iniziativa si avvale inoltre di una piattaforma che opera in modalità multicanale e che in futuro potrà arricchirsi di ulteriori servizi: tra gli altri, la possibilità di acquistare/rinnovare i titoli di viaggio mediante nuove reti di accettazione, come gli ATM bancari e le casse della Grande Distribuzione Organizzata. ■





HB.IT Group
Soluzioni e Sistemi per il
Business Process & Document Management



LA GESTIONE DIGITALE AUTOMATIZZATA DEI DOCUMENTI ECONOMICO FINANZIARI NELLA SANITÀ. HB.IT GROUP: IL PROGETTO FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO SAN MATTEO DI PAVIA

HB.IT Group opera da oltre 10 anni nel settore **ICT** come **Software Developer** e **Solution Provider** per il **Document Information Management (DIM)** ed eroga Servizi estesi di assistenza Tecnica e Outsourcing di dematerializzazione documentale (conservazione digitale sostitutiva).

HB.IT Group ha realizzato per il **Policlinico San Matteo di Pavia** due applicazioni di Form Data Recognition per la digitalizzazione e registrazione automatizzata di bolle e fatture integrate con Gestionale (ERP).

La criticità dei processi amministrativi ha richiesto un'efficace gestione dei documenti nei reparti Economico-Finanziari e CURM (Centro Unificato Ricezione Merci), con l'obiettivo di ridurre tempi elevati per l'imputazione dati, dispersioni ed errori nella ricerca e relazione con altri documenti (ordini, delibere, etc), smarrimenti ed altre costose inefficienze.

L'utilizzo delle soluzioni **Optic Recognition Invoices** e **Optic Recognition DDT** di HB.IT Group ha permesso di ottimizzare i seguenti processi:

- 1. Interfacciamento con il Database del Gestionale preesistente (Oracle)**
Grazie all'interazione con l'ERP oggi è possibile importare anagrafiche fornitori e ordini con relativo dettaglio ed effettuare controlli di congruità.
- 2. Digitalizzazione Fatture e DDT**
Mediante scanner professionali dotati di Endorser per stampa numero univoco su ogni documento processato.
- 3. Recognition Server**
Gli applicativi riconoscono in automatico la fattura o il DDT Fornitore (Recognition Layout), oltre ai vari campi: Numero, Data, Numero Ordine, Tot. Imponibile, Tot. IVA, etc.
Ciò consente un controllo incrociato di congruità tra quanto acquisito su Fatture e DDT e quanto rilevato dagli ordini generati dall'Ente.
- 4. Postazioni di Correzione, Approvazione e Carico Magazzino con esportazione verso ERP**
Le Fatture e i DDT elaborati dal Server vengono visualizzati a Video dagli operatori, che possono validare i campi, gestire a magazzino con il carico diretto nell'ERP dei dati letti in OCR sui DDT.
- 5. Postazioni di Controllo ufficio Liquidazione**
Mediante Client del sistema di Archiviazione Documentale (DW Archive) è possibile visualizzare per ogni Fornitore gli Ordini generati, lo storico dei DDT ricevuti e il loro stato logico, il tutto associato alle fatture ricevute e assemblato in un unico fascicolo virtuale.

Attività In progress:

Ciclo approvativo (Work Flow personalizzato Web Based) e verifica da parte di tutti gli attori coinvolti nel processo di liquidazione,

Approntamento mandato di pagamento elettronico fornitore (con PIN o Firma digitale)

Conservazione digitale sostitutiva Documenti Economico Finanziari (legge Brunetta/Calderoli).

Vantaggi e Benefici

Gestire 50.000 Fatture Fornitori e 150.000 DDT all'anno è un ingente carico di lavoro: applicazioni mirate permettono oggi all'Ente di gestire documenti e dati del ciclo passivo in real time, senza pregresso in sospeso e con un timing di liquidazione fatture ottimale. Con lo start up del nuovo polo ospedaliero (DEA e Oncologico) per il 2010 si prevede un aumento del carico di lavoro di circa il 40%. Obiettivo impegnativo ma sopportabile grazie alla flessibilità e affidabilità delle applicazioni DIM di HB.IT Group; sempre nel rispetto di standard qualitativi di sicurezza e ottimale monitoraggio dei processi.

HB.IT Group - www.hbit.it - marketing@hbit.it - Tel. 02 97485035



Il servizio Infoline del Comune di Milano Il telefono, la voce dei cittadini... e non solo

A dire il vero la pubblicità diceva "il telefono, la tua voce".

Oggi, tuttavia, è un po' riduttivo parlare solo di voce. Il telefono, meglio, il cellulare è in grado di trasmettere messaggi scritti, immagini, video, audio di ogni genere, posta elettronica, soprattutto se si tratta di uno smartphone o prodotto similare. Per entrare in contatto con il proprio Comune, quindi, i cittadini dispongono di diverse forme di comunicazione.

Il Comune di Milano è stato tra i primi Comuni a sottoscrivere nel 2009 un protocollo d'intesa con il Ministero della Pubblica Amministrazione e Innovazione per avviare un rapporto di collaborazione volto a migliorare l'efficienza, la trasparenza e la qualità dei servizi resi ai cittadini, realizzando nel contempo una progressiva riduzione dei costi. Per il raggiungimento di questi obiettivi sono state quindi implementate nuove tecnologie e innovativi sistemi di ascolto del cittadino. Così, Telecom Italia, assieme ad Almaviva, si è aggiudicata nel 2009 lo sviluppo del servizio Infoline 020202 del Comune di Milano per la gestione unificata della prima accoglienza dei cittadini, l'erogazione di servizi a distanza e servizi di back office. Attraverso i propri asset tecnologici (infrastruttura di rete e Data Center) il maggior gestore di telefonia italiano ha realizzato una solu-

zione Hosted Contact Center, sicura e di elevate prestazioni. I cittadini e gli operatori del Call Center possono dialogare, ottenere informazioni e dati mediante telefono, sms, mms, e-mail, videochiamata via web e così via.

Gli operatori sono dotati di un Sistema di Customer Relationship Management (CRM), che consente di gestire con più efficacia ed efficienza le richieste degli utenti, e di una piattaforma E-Knowledge che fornisce loro gli strumenti di formazione, le informazioni provenienti dagli uffici del Comune e raccoglie le best practices consultabili da tutti.

Il sistema è stato inoltre integrato con il Servizio di Teleassistenza che, attraverso opportuni dispositivi, consente agli anziani di lanciare richieste di soccorso/allarmi a operatori specializzati per gli opportuni interventi.

Infine, la soluzione è stata arricchita con un applicativo per il servizio di monitoraggio del degrado urbano effettuato, in alcune Zone di Milano, dai vigili mediante un piccolo computer che si può tenere nel palmo della mano (PDA - Personal Digital Assistant). I vigili urbani possono, in tal modo, rilevare le situazioni di degrado riscontrate durante il loro servizio (oggetti abbandonati lungo il marciapiede, segnaletica verti-

cale danneggiata nella carreggiata e così via) e inviare le segnalazioni, tramite rete mobile, alla sede centrale dove il sistema CRM provvede a tracciarne un profilo e ad assegnarle alla funzione/ente competente per la gestione. Il servizio è entrato in esercizio, con successo, il 12 novembre scorso e le segnalazioni sono a oggi circa 50 al giorno.

I risultati sono stati valutati positivamente dall'Amministrazione Comunale che ha già programmato l'introduzione di ulteriori 80 palmari per coprire tutte le Zone di Milano.

Il sistema consente, inoltre, la rilevazione facilitata e controllata delle infrazioni e la stampa dei relativi avvisi e dei verbali. La soluzione descritta è modulare e flessibile e quindi adatta anche ad Amministrazioni Pubbliche con diverse dimensioni o esigenze.

Telecom Italia include nella sua mission e nella sua azione la promozione dell'innovazione e il miglioramento della qualità della vita dei cittadini, nonché la competitività del Paese e, grazie ai propri asset ed alla collaborazione con partner qualificati, offre soluzioni per il settore della P.A. che consentono di recuperare efficienza nelle Amministrazioni Pubbliche e di migliorare il rapporto con i propri cittadini. ■

I contributi della Regione Lazio contro la crisi

Un sostegno al reddito con l'aiuto delle tecnologie

Al fine di affrontare la crisi e venire incontro alle persone in temporaneo stato di bisogno, nel marzo del 2009 il Consiglio regionale del Lazio ha approvato la legge "Istituzione del reddito minimo garantito. Sostegno al reddito per disoccupati, inoccupati e precari". Il provvedimento, primo in Italia, a carattere sperimentale, prevede l'erogazione di una somma di denaro non superiore a 7.000 euro l'anno (pari a circa 580 euro mensili), che i singoli Comuni hanno la possibilità di integrare con eventuali prestazioni indirette, volte a garantire la circolazione gratuita sui mezzi pubblici locali e la gratuità dei libri di testo scolastici, a favorire la fruizione di attività e servizi di carattere culturale, ricreativo o sportivo e a contribuire al pagamento delle forniture di pubblici servizi. Sempre gli Enti Locali, nell'ambito delle risorse disponibili, potranno prevedere l'erogazione di contributi per ridurre il canone di locazione. A gestire l'intero ciclo di vita del sussidio, dalla produzione e distribuzione del kit per la domanda all'erogazione del contributo stabilito sulla base di apposite graduatorie provinciali, è stata chiama-

ta Poste Italiane, che ha affiancato la Regione, i Comuni capofila e le Province coinvolte nell'iniziativa. Tale servizio è stato completato con l'attività di produzione di materiale di comunicazione che è stato poi diffuso attraverso 500 uffici postali.

La scelta di Poste Italiane come partner tecnico dell'iniziativa ha permesso alla Regione Lazio di avere un unico interlocutore per tutte le fasi poste a monte e a valle della raccolta delle domande da parte dei Comuni, indicati dalla legge regionale, e per la successiva fase di erogazione del sussidio. In particolare, il Gruppo Poste Italiane ha fornito il servizio grazie alle proprie piattaforme tecnologiche e logistiche, garantendo la capillarità necessaria ad assicurare il buon esito della fase di erogazione del sussidio o del contributo e, non ultimo, offrire le soluzioni finanziarie per i pagamenti a sportello.

Più in dettaglio l'aspetto tecnico ha riguardato: la produzione e distribuzione di 500 mila formulari di richiesta; la produzione e diffusione del materiale promozionale (nei 500 uffici postali e nei 55 Comuni capofila); la raccolta dei formulari di richiesta (oltre 115.000 domande sull'intero territorio regionale); le operazioni di data entry e supporto

per la creazione delle graduatorie provinciali con gli aventi diritto al contributo; l'erogazione del contributo.

Il servizio di supporto tecnico alla Regione si fonda sulle esperienze maturate da Poste Italiane nella realizzazione di formulari a lettura ottica automatizzata, nella dematerializzazione dei documenti per progetti di larga scala (per esempio Progetto Emersione Lavoratori Immigrati), nelle capacità di gestire corrispondenza e pratiche della P.A. (Mail Room).

Un tale servizio integrato risponde alle esigenze della P.A. centrale e locale, soprattutto nel caso sia necessario gestire un sussidio o un contributo la cui erogazione sia subordinata al possesso di determinati requisiti, vale a dire tutte quelle iniziative volte a implementare politiche socio-assistenziali o politiche di promozione e sviluppo territoriale/settoriale. ▀



Acì Informatica ovvero infrastrutture, monetica e mobilità Nuove realtà per ridurre i costi

Per innovazione intendiamo tutte quelle attività che perfezionano un processo, migliorando quindi il tenore di vita dell'uomo. Quindi nella maggior parte dei casi un processo innovativo non porta a fare nuove cose, ma cose vecchie in modo nuovo. Significa comunicare diversamente da prima, svolgere il proprio lavoro o le attività di tutti i giorni in maniera differente, avere a disposizione possibilità che prima non c'erano. Non è (solo) una questione tecnologica, è anche un problema culturale, di approccio. Il fatto che si parli di nuove tecnologie, che queste siano sempre più pervasive e accessibili è un modo perché l'innovazione sia per tutti. In questo contesto appare evidente l'importanza del ruolo che può ricoprire una Pubblica Amministrazione, sia dal punto di vista culturale che pratico, dal momento che l'attività che svolge è a vantaggio ma anche a carico del singolo cittadino. Esperienze positive e casi pratici significativi sono

molti, ma viene da chiedersi: la Pubblica Amministrazione, e in particolare quella Locale, ha gli strumenti economici e non per gestire e indirizzare questo processo che possa portare minori costi e maggiori benefici? La risposta è sì, non solo perché molte amministrazioni (anche sulle pagine di questo speciale) lo testimoniano, ma perché esistono realtà in grado di venire incontro alle necessità dei Comuni mettendo a disposizione infrastrutture, competenze e capacità operativa.

A parlarne con Strategie Amministrative è Carlo Angelini, di ACI informatica, l'Azienda tecnologica di ACI, indicando quali sono le aree di intervento che mettono a disposizione delle municipalità italiane: "Alcune aree tecnologicamente rilevanti in cui l'Azienda è impegnata sono le infrastrutture, la monetica e la mobilità. ACI per la gestione del Pubblico Registro Automobilistico ha sviluppato in questi anni una propria rete e un *data cen-*

ter che consente di garantire l'alta affidabilità delle infrastrutture informatiche e la continuità della rete necessaria ad accedervi. Partendo da questa esperienza si consiglia alle Pubbliche Amministrazioni Locali di non disperdere gli investimenti, ma di appoggiarsi a strutture di questo genere. I servizi offerti sono quelli di *hosting o housing*, connettività, *Voice Over IP* e videoconferenza ecc.. Anche solo attivando questi servizi le Amministrazioni abbattano i costi per la gestione delle infrastrutture, della telefonia e per lo spostamento del-



le persone, aumentando la propria efficienza senza doversi impegnare in inutili ed onerosi investimenti.

La competenza dell'Azienda non si ferma solo all'aspetto 'hardware' o strutturale, ma si estende anche a vari ambiti tecnologici verticali. Infatti vanta una forte competenza in ambito web: oltre a diversi siti ACI è stato realizzato il portale del Ministero degli Affari Esteri 'viaggiare sicuri', tanto per fare un esempio. La collaborazione con altre Pubbliche Amministrazioni è molto estesa e oltre al già citato MAE, è attuata con il Ministero del Turismo per la realizzazione del nuovo portale "Italia.it", con il CONI e con l'Anci, mettendo a fattor comune con gli Enti interessati l'esperienza e le tecnologie.

Inoltre sono almeno altri due gli ambiti in cui ACI può offrire valore aggiunto.

Il primo è quello della monetica, vale a dire le tecnologie per la gestione dei pagamenti elettronici e delle transazioni in generale, con particolare attenzione ai micro pagamenti: grazie a questi sistemi le Pubbliche Amministrazioni possono offrire ai cittadini un unico strumento di pagamento, una tessera multifunzione, che permette di usufruire dei parcheggi, dei mezzi pubblici, di accedere ai musei, tanto per fare un esempio. Dove non vi siano *totem* o colonnine per il pagamento, il cittadino può addirittura pagare i servizi anche solo dal suo cellulare. Sono esperienze mutate da altre città europee, dove il



cittadino può arrivare e pagare il parcheggio per l'auto semplicemente utilizzando il telefono mobile.

Il secondo ambito è quello della mobilità. Grazie a tecnologie che consentono di tracciare mezzi attraverso apparecchiature GPS a bordo degli stessi, è possibile monitorare in tempo reale e avere sempre sotto controllo la situazione delle flotte. Applicazioni concrete posso aversi sui mezzi dei vigili urbani, dei trasporti pubblici, della raccolta della nettezza urbana, ecc.. Per esempio, monitorando i mezzi pubblici è possibile sapere quando il mezzo arriverà a quella determinata fermata, oppure negli interventi di emergenza è possibile individuare il mezzo che può giungere prima sul luogo dell'incidente. Addirittura, il personale

dotato di un palmare può ricevere e inviare in tempo reale informazioni inerenti al lavoro. Questo può valere per i Vigili Urbani, per i manutentori, insomma per qualunque operatore che opera sul territorio. Tali strumenti rendono molto reattivo chi svolge un servizio pubblico e ne coadiuva il lavoro: le persone che operano sul territorio e quelle che sono in ufficio hanno così a disposizione le stesse informazioni. È un altro modo di lavorare, di offrire un servizio migliore e di ridurre i costi per la collettività. Un esempio interessante è la realizzazione della centrale operativa e il relativo sito web di Luce Verde che raccoglie e diffonde informazioni e bollettini sulla mobilità." ■

Regione Veneto: produttività dei “mobile worker” e riduzione dei costi

La rete mobile dei dipendenti pubblici

Oggi le modalità di lavoro sono cambiate. Il flusso di informazioni è aumentato, la necessità di risposte in tempo reale è ormai esigenza imprescindibile e, soprattutto per quanti operano nella Pubblica Amministrazione, viene chiesto di essere presenti sul territorio. Si può trattare di persone direttamente coinvolte nella vita della comunità, come assessori e politici, oppure di addetti a compiti di pubblica utilità o sicurezza, come i dipendenti della Protezione Civile o degli enti che si occupano di emergenze sanitarie. La problematica che accomuna tutte queste figure professionali è la forte necessità di poter comunicare da qualsiasi luogo e durante i frequenti spostamenti con i principali uffici di competenza e i propri colleghi.

I politici hanno l'esigenza di poter gestire la propria mail-box da remoto, durante gli spostamenti sul territorio e le moltissime riunioni che popolano la loro agenda, mentre il personale di pubblica utilità ha la necessità di essere sempre raggiungibile da e-mail e chiamate telefoniche, per intervenire tempestivamente in caso di emergenza.

Il dipartimento IT della Regione Veneto si è quindi mosso

alla ricerca di un'unica soluzione di comunicazione adatta a tutte le tipologie di utenti aziendali, che consentisse di migliorare la comunicazione aziendale, di aumentare la produttività della forza lavoro e avere un controllo centralizzato sui costi e sulle applicazioni delle policy aziendali.



“La nostra organizzazione è composta di fatto da centinaia di *mobile worker*”, spiega Gianluigi Cogo, Direzione Sistemi Informativi Regione Veneto. “E in passato abbiamo cercato di soddisfare le loro esigenze dotandoli di telefoni cellulari e poi di terminali wap per accedere alle caselle di posta elettronica Web-based.

Ma il controllo centrale dei costi e del rispetto delle policy aziendali era un'impresa ardua.”

La Regione Veneto ha deciso così di implementare “BlackBerry Enterprise Solution” e di distribuire gli smartphone in fase di test a una ventina di utenti aziendali, fornendo

loro accesso da remoto alla posta elettronica e ai servizi voce. I responsabili IT sono riusciti a integrare la soluzione BlackBerry con Microsoft Exchange, il sistema di gestione della posta elettronica preesistente, e con l'infrastruttura di rete in modo rapido e sicuro, senza dover affrontare spese extra o richiedere un supporto tecnico.

Gli smartphone sono stati attivati in tempi brevissimi e gli utenti hanno iniziato a utilizzarli senza la necessità di alcun tipo di training, poiché la tastiera

Qwerty ripropone la dinamica familiare di digitazione del PC e il processo intuitivo di navigazione li rende realmente user-friendly.

Gli utenti hanno accolto subito con entusiasmo la possibilità di accedere tramite un solo terminale all-in-one da qualsiasi luogo a posta elettronica, internet, intranet, agenda e chiamate vocali ri-

scontrando un immediato aumento della produttività.

La gestione centralizzata della soluzione si è rivelata un altro elemento chiave nella scelta di BlackBerry come piattaforma di comunicazione adatta a rispondere alle esigenze della Regione Veneto. Gli smartphone dei dipendenti, infatti, possono essere impostati centralmente, consentendo ai responsabili IT di applicare le policy aziendali sulle limitazioni di utilizzo dei terminali, nell'ottica di tenere sotto controllo le spese.

Oggi sono 250 i dipendenti di Regione Veneto che grazie ai loro smartphone possono ricevere la posta elettronica in modalità push in qualsiasi luogo, accedere alla Intranet aziendale e scambiarsi Instant Messages con i colleghi, e la distribuzione procede a ritmi rapidi: presto il numero di utenti aziendali toccherà quota 300.

“Introdurre la soluzione BlackBerry è stata una piccola rivoluzione in una realtà complessa come la nostra,” sottolinea Cogo. “Che ha innescato un meccanismo a catena. Ora tutti desiderano un BlackBerry per poter lavorare anche da fuori ufficio, essere più efficienti e reagire tempestivamente alle esigenze della comunità.” Gli utenti dotati di smartphone, inoltre, potendo gestire posta elettronica e sistemi di messaggistica da qualsiasi luogo, utilizzano sempre di meno i terminali per le chiamate vocali e privilegiano sempre di più la funzione di Istant Messaging per comunicare con i colleghi. Questo non solo ha migliorato

la qualità della comunicazione interna, ma ha comportato anche un forte risparmio per l'organizzazione stessa, che sostiene spese flat per il traffico dati più convenienti e programmabili delle tariffe variabili per il traffico voce.

La soluzione utilizzata permette inoltre di impostare centralmente tutti i terminali secondo le policy aziendali di utilizzo, il che consente ai responsabili IT della Regione Veneto di avere maggiore controllo sui costi ma anche di garantire un flusso di comunicazione standardizzato per tutti gli utenti.

La sincronizzazione del calendario, dell'agenda e della rubrica tra PC e smartphone e la possibilità di visualizzare e modificare gli allegati alle email in formato Word, Excel e PPT, consentono ai manager di lavorare a progetti e presentazioni anche mentre si trovano in viaggio, e di aumentare la propria produttività durante l'orario lavorativo, riducendo i tempi morti.

“Avevamo la necessità di rendere 'mobile' la posta elettronica per centinaia di dipendenti di categorie molto diverse tra loro: dai politici alle guardie forestali.

La soluzione BlackBerry ci ha permesso di distribuire una piattaforma di comunicazione efficiente e gestibile centralmente, che consente un controllo dei costi e delle policy prima impensabile,” conclude Cogo.



I dipendenti della Regione Veneto attivi nella pubblica utilità, come le guardie forestali, le squadre di emergenza sanitaria, gli addetti ai lavori pubblici, hanno invece migliorato la loro efficienza e reattività. Queste figure professionali a presidio del territorio possono ora ricevere sul proprio smartphone segnalazioni di intervento via mail ovunque si trovino, in modalità push, e sono in grado di reagire in modo tempestivo nelle situazioni critiche e di mandare feedback in tempo reale alle centrali operative.

Il team IT della Regione Veneto programma di sviluppare a breve applicazioni personalizzate per le differenti tipologie di utenti, che sfruttino per esempio il GPS degli smartphone, per fornire uno strumento di lavoro ancora più completo alle squadre attive sul territorio. ■

Una nuova organizzazione in Comune

Progetti digitali a Gattinara

L'input all'innovazione tecnologica e alla digitalizzazione che proviene in modo sempre più forte e deciso da parte del Governo negli ultimi anni, sta dando ragione alle Amministrazioni che per innovare non hanno atteso gli obblighi normativi.



Donatella Caruso,
dirigente settore
Economico e Finanziario
del Comune di Gattinara

La forte dinamicità degli eventi, il continuo e incessante pullulare di norme che spingono verso una innovazione nel sistema di lavoro delle pubbliche amministrazioni non avrebbero lasciato il tempo per adeguamenti dell'ultimo momento, non supportati da una assidua e studiata preparazione del terreno di base su cui operare. Ecco, quindi, come le novità del momento quali i progetti di e-government sulla digitalizzazione degli atti, sull'utilizzo della firma digitale o della Pec, sino ad arrivare all'obbligo di utilizzo dell'albo pretorio informatico non costituiscono altro che i frutti che si possono felicemente raccogliere dopo una attività preparatoria molto importante, come quella condotta da Siscom negli ultimi anni, studiata e mirata a creare una piattaforma digitale completa e completamente integrata per la P.A., denominata DigitalPal.

Qualche esempio vincente di scelte operate in questa direzione già si può notare nel mondo delle Pubbliche Amministrazioni, esempi eccellenti di organizzazione, di innovazione e sicuro punto di

riferimento per altre realtà che ne vorranno seguire le orme. Interessante, in tal senso, il progetto integrato di informatizzazione e di digitalizzazione attivato nel Comune di Gattinara, portato come esempio al Forum dell'innovazione del Nord-Ovest. Ci fa da guida Donatella Caruso, dirigente del settore Economico e Finanziario del Comune, nonché, insieme alla Siscom, principale promotore dell'iniziativa.

“Il progetto di informatizzazione e di digitalizzazione attuato ha punti di forza e ingredienti indispensabili che non vanno dimenticati: uno fra questi è senza dubbio una forte spinta motivazionale all'innovazione del personale, elemento indispensabile per poter partire e in questo la spinta dirigenziale è fondamentale. In secondo luogo è necessario predisporre un disegno generale di insieme che preveda di interessare tutti i servizi dell'ente e di far sì che si possa operare in modo integrato affinché le scelte fatte e i risultati raggiunti non creino 'cattedrali nel deserto' destinate a fallire nel lungo periodo. Infine, è stato importante, soprattutto per realtà di non grandi dimensioni, prive di grandi risorse finanziarie, la predisposizione di un progetto step by step che prevedesse piccoli traguardi da raggiungere

per gradi. E con queste basi è partito il nostro progetto sul digitale: il primo Progetto Digitale è stato il nuovo modo di redigere le determine dirigenziali o le delibere, come atti digitali e come documenti informatici, dove la digitalizzazione non ha riguardato solo e semplicemente l'atto finale, ma anche l'intero processo, l'intero iter di formazione degli atti, consentendo di arrivare al risultato finale senza la necessità di circolazione di neanche un foglio di carta e senza interruzioni o passaggi di documenti tra uffici e operatori diversi. Il secondo Progetto Digitale è stato quello con cui si è arrivati a gestire il Sistema Cartografico Territoriale, che consente di operare a tavolino sul proprio territorio, avendo a disposizione tutte le informazioni che a esso sono associate: l'ente è in grado di interrogare dalla propria scrivania la cartografia digitale e da quella trarre qualsiasi informazione, per esempio riferita a un edificio, scoprendone via via, uno dopo l'altro, chi vi abita, chi vi paga le tasse, chi ne è proprietario secondo il catasto, quali concessioni o interventi edilizi sono stati fatti sull'immobile nel corso degli anni, qual è la planimetria interna dei locali e, infine, magari, riuscire a vederne anche l'immagine. Il

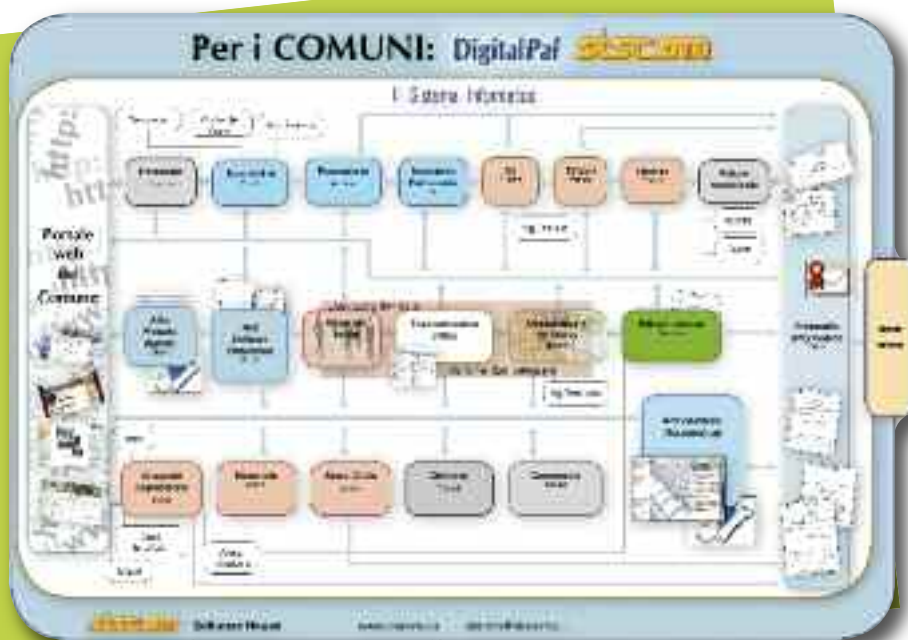
terzo Progetto Digitale è stato l'attivazione della nuova scrivania virtuale, lontana dall'immagine della vecchia scrivania tradizionale, piena di carta, dove per trovare una pratica occorreva scalare una a una tutte le 'montagne' presenti prima di trovare quella giusta dove quel foglio era finito. Grazie alla nuova scrivania organizzata e informatizzata è possibile coordinare i lavori dei dipendenti, gestire gli appuntamenti, consultare la posta in arrivo e assegnarla ai vari operatori ciascuno per la propria competenza.

La nuova scrivania virtuale, inoltre, permette di redigere, condividere con altri operatori, gestire, archiviare, classificare e, infine, ordinare in appositi fascicoli digitali qualsiasi documento prodotto dall'interno o

che proviene dall'esterno, fascicoli che diventeranno i contenitori virtuali di tutti i documenti che fanno capo a una pratica e che quindi saranno sempre tempestivamente ritrovati.

Progetto Digitale è stata la possibilità di gestire i mandati di pagamento in modo informatico, come documenti digitali, reperire le fatture direttamente dal protocollo dell'Ente e acquisirle in contabilità, per poi distribuirle in modo veloce e immediato agli uffici competenti per la liquidazione.

stimolante, per certi versi eccitante perché consente anche a noi, operatori della P.A., di sentirci finalmente parte attiva di un sistema dal quale sino a qualche anno fa ci sentivamo esclusi, il sistema del progresso, della tecnologia e dell'innovazione tecnologica.



Il progetto del Sistema DigitalPal Siscom

Progetto Digitale è, da ultimo, il progetto che ci dà la possibilità di pubblicare sul web le determinazioni e le deliberazioni senza necessità di digitare nuovamente dati già presenti in archivio, di pubblicare atti o documenti prodotti dall'Ente o atti o documenti provenienti dall'esterno, tutto senza duplicazione di attività e senza incombenze aggiuntive. Muoversi in un processo completamente digitalizzato e digitale è diventato, così, un modo nuovo di lavorare,

È per questo che le riforme tanto temute da alcuni di questi ultimi tempi, ci hanno colto perfettamente preparati e pronti ad affrontare qualsiasi nuova incombenza venga prevista e il modo di lavorare col digitale e con l'integrazione dell'informatizzazione si sta rivelando una scelta vincente dal punto di vista dell'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse umane e dei costi di gestione".

Il sistema Domiphone di Accor Services per i servizi a domicilio

Un telefono, un computer e l'assistenza migliora

Sempre più di frequente gli enti locali e territoriali vengono chiamati a farsi carico dell'erogazione di servizi alla persona. A tal fine la soluzione più diffusa è quella dell'assistenza domiciliare presso l'interessato, servizio che viene prestato direttamente da operatori del Comune o tramite accordi con le ASL locali (per i servizi inerenti cure mediche) o da cooperative di sostegno sociale (per i servizi di accompagnamento o aiuto domestico non medico).

Attualmente, la gestione dell'assistenza domiciliare non sempre prevede forme di certificazione o localizzazione o prevede soluzioni la cui realizzazione può essere onerosa per realtà territoriali medio-piccole, sia in termini organizzativi e gestionali, sia in termini economici.

Oggi è peraltro viva l'esigenza di avere uno strumento affidabile per la certificazione della durata della visita e del corretto operato, in modo da poter garantire l'adeguato impiego delle risorse pubbliche

che vengono adoperate a tale scopo.

Tale strumento deve essere innovativo ma di semplice utilizzo, economico e flessibile.

Nasce così Domiphone®, che si inserisce in tal senso come apposito strumento di gestione delle azioni sociali a domicilio, consentendo agli enti pubblici e alle strutture affidatarie private di monitorare in tempo reale l'efficacia degli interventi predisposti.

Fra i primi a fare ricorso a questo strumento sono 11 Comuni del territorio castanese. Non a caso capofila è Castano Primo che, con le altre amministrazioni ha dato vita nel 2006 all'Azienda Sociale Castanese. L'Azienda si occupa dell'erogazione di servizi alla persona, facendo ricorso all'ausilio di enti presenti sul territorio, quali per esempio aziende cooperative. L'ambito territoriale servito ha una popolazione di oltre 66mila abitanti e le prestazioni erogate vanno dall'alzata all'igiene personale, dal bagno alla mobilitazione, dalla preparazione dei pasti alla deambulazione.

In precedenza il Comune di Castano Primo gestiva il servizio attraverso il sistema del voucher cartaceo, senza tuttavia avere a disposizione un sistema di controllo. Il servizio aveva un volume di 409mila euro l'anno, una spesa non indifferente per un Comune

con meno di 10mila abitanti. Non deve quindi stupire se dall'analisi del servizio siano emersi elementi negativi quali:

- non economicità generale del sistema (40% del tempo lavoro di un amministrativo per conteggio, verifica e liquidazione);
- incertezza del dato trattato;
- mancanza di controllo delle prestazioni;
- mancanza di controllo rispetto alle quote a carico dell'utenza;
- mancanza di dati di base per costruzione di un sistema efficace di controllo della rispondenza ai requisiti di accreditamento.

Da qui la decisione di trovare uno strumento che superasse questi ostacoli. La scelta è andata sul sistema Domiphone, grazie al quale l'Azienda Sociale ha potuto ottenere:

- dati relativi a operatori in servizio, accessi, prestazioni e tempi di operatività in tempo reale e condivisi tra i diversi soggetti;
- risparmio rispetto alla gestione del flusso di controllo e liquidazione dei voucher;
- controllo della spesa sociale completo;
- definizione di un "cruscotto aziendale" che fornisca in tempo reale dati che possano essere base per attivare strategie volte a svi-





luppare un sistema di domiciliarietà in un'ottica di maggior vicinanza ai bisogni del cittadino e che consentano forme di controllo sulla rispondenza ai criteri di accreditamento.

Vantaggi di non poco conto, soprattutto in periodi di crisi, sia da parte di coloro che necessitano un aiuto, sia da parte di chi è chiamato per dovere istituzionale a occuparsi delle esigenze di salute e qualità della vita dei propri amministrati.

Come funziona il sistema

Il primo elemento che Domiphone mette a disposizione di coloro che gestiscono attività di assistenza domiciliare è la rilevazione dell'inizio e della fine della prestazione di assistenza, ovvero il calcolo esatto della durata e indirettamente i tempi di percorrenza da un utente all'altro, oltre alla sequenza dei percorsi.

Altri elementi che il sistema consente di rilevare sono:

- il tipo di prestazione;
- l'identificazione del beneficiario;
- l'identificazione della persona che presta il servizio di assistenza a domicilio;
- la percentuale di importo a carico dell'ente;
- la registrazione dell'ente che invia l'assistente domiciliare e dell'ente che finanzia l'azione sociale;
- l'analisi dei dati rilevati effettuata in base alle esigenze del cliente;
- la gestione del pagamento delle prestazioni effettuate, sia con sistemi di voucher che con conti on line o convenzioni in appalto.

Un aspetto interessante riguarda le tecnologie che vengono utilizzate: sono sufficienti un normale telefono presente nell'abitazione dell'assistito e un normale PC con Internet Explorer 5.0 o superiore presso l'ente e l'organizzazione che invia gli assistenti domiciliari. Il sistema funziona grazie all'integrazione di una rete extranet appositamente progettata da Accor Services con un server vocale (IVR) che risiede presso Accor Services Italia S.r.l. e pertanto non richiede alcun investimento fisso da parte degli enti o delle cooperative. La extranet riceve i dati dal server vocale (che trasforma in testo o numero i suoni della tastiera del telefono) e li rende disponibili alla consultazione in tempo reale degli operatori del Comune o delle Cooperative.

Lo schema tipo di transazione gestita dal sistema Domiphone® può essere così riassunto:

- l'operatore abilitato compone il numero verde dall'apparecchio telefonico dell'assistito, contatta il server vocale e registra il suo arrivo al domicilio dell'interessato;
- il server vocale riconosce e registra il numero chiamante e identifica: l'assistito, l'operatore e registra l'ora della chiamata;
- il sistema richiede a ogni chiamata di specificare se si tratta di arrivo dell'assistente o di partenza dall'abitazione dell'assistito;
- terminata l'attività, l'operatore compone di nuovo il numero verde per registrare la fine della prestazione.

Un sistema semplice, con costi molto contenuti: non essendo

un prodotto fisico, ma un servizio, prevede una quota tantum per l'attivazione del sistema, per la predisposizione della base dati, la preparazione del piano di comunicazione, l'addestramento delle persone coinvolte e l'informazione agli utenti.

La quota dipende dal numero di operatori da formare e dal numero di record anagrafici utente da gestire e l'entità dei dati da stoccare sui server.

I costi fissi e valutabili sono invece costituiti dal semplice addebito di un costo fisso per ogni chiamata al numero verde, che grazie alle economie di scala di Accor Services è molto inferiore ai costi di mercato dei numeri verdi.

Tutto questo permette agli enti che adottano Domiphone® di avere una stima attendibile dei costi che andranno a sostenere, perché dipendono esclusivamente dal numero delle prestazioni di assistenza effettuate. ▀

per Info
domiphone@accorservices.it

Tecnologie per il controllo del traffico urbano

La telematica per la mobilità a Torino

Nato nel 1992 come Consorzio pubblico/privato per la realizzazione di un sistema telematico per la gestione della mobilità, 5T realizza un "Progetto Pilota" a Torino finanziato dai soci (ATM, AEM, Tecnost, Solari, Mizar, FIAT, Italtel), dalla Comunità Europea e dal Ministero dell'Ambiente. Nel 2000 la società 5T trasforma il Progetto Pilota in un servizio operativo di gestione della mobilità cui si affiancano nuovi progetti come



La sede del TOC e un esempio dei punti di controllo disseminati sul territorio comunale



PSM, videosorveglianza, controllo accessi ZTL, sicurezza taxi, estensione sistema semaforico e priorità al mezzo pubblico, pannelli a messaggio variabile, display di informazione alle fermate, sistema di informazione ai cittadini (sms, internet, ecc) e controllo eccessi di velocità.

Nel 2006 nasce il TOC (Traffic Operation Centre) in occasio-

ne dei giochi olimpici invernali che interessa sia la città di Torino sia le "valli olimpiche" della Provincia.

Il sistema di gestione del traffico ha permesso di raggiungere risultati importanti, quantificati in un aumento della velocità dei mezzi pubblici del 17%, una riduzione media degli spostamenti in auto del 21% e una riduzione del 10% delle emissioni inquinanti legate ai veicoli. La tecnologia si basa su una rete di punti di controllo (semafori, sensori e telecamere) che consentono di monitorare il traffico e, contemporaneamente, offrire servizi legati all'ambito della sicurezza. Grazie a 100 colonnine di soccorso posizionate alle fermate dei mezzi pubblici, un sistema di videosorveglianza offre ai cittadini la possibilità di segnalare e documentare qualsiasi situazione di pericolo ed eventualmente chiamare le forze dell'ordine. Inoltre sono presenti su 390 autobus delle videocamere per garantire ai passeggeri maggiore sicurezza. Si tratta del primo sistema di video sorveglianza sul trasporto pubblico avviato in Italia.

Per quanto riguarda l'infomobilità particolarmente interessante è il sito www.5t.torino.it, che fornisce una serie di servizi utili per il cittadino per permettergli di scegliere in anticipo come muoversi in

città. Sul sito gli utenti possono svolgere diverse operazioni, come calcolare il percorso migliore per raggiungere la propria destinazione con i mezzi pubblici o con l'auto privata, ottenere informazioni sui posti disponibili nei parcheggi della città, conoscere l'orario di arrivo di un mezzo pubblico ad una determinata fermata e accedere ad altre informazioni e servizi. Il sito ha riscontrato un grande successo, tanto che ogni mese sono fino a 180.000 le richieste di calcolo del percorso effettuate dai cittadini.

Uno dei servizi più graditi e utilizzati riguarda la possibilità di conoscere via sms gli arrivi previsti dei mezzi pubblici in una qualsiasi delle 3000 fermate della città o la disponibilità di posti liberi nei parcheggi, ovviamente tutto in tempo reale.

Nel prossimo futuro l'obiettivo di 5T sarà promuovere l'innovazione tecnologica dei sistemi di trasporto attraverso il monitoraggio e il governo del traffico privato, ampliare l'offerta di servizi informativi evoluti e di pronto intervento, implementare la gestione del sistema di bigliettazione integrata regionale del trasporto pubblico locale, il monitoraggio della domanda degli utenti e il monitoraggio della flotta dei mezzi, il servizio evoluto di informazione all'utenza. ■

Da 25 anni
**realizziamo software
per i Comuni**

**Soluzioni all'avanguardia per operare nell'era digitale:
abbandonare la carta, ora si può.**



La soluzione Siscom DigitalPal per i comuni è modulare e si basa su tecnologia software avanzata e standard.

Ogni software di cui si compone la Soluzione Siscom è stato progettato ed è continuamente aggiornato per soddisfare appieno le esigenze di ogni Servizio Comunale: Gorse è sistema di contabilità finanziaria, Piranda Magic è gestione I.C.I. e tributi, Egisto è protocollo informatico, Selene è demografici, Verdere e Atti Digitali, Sequoia è edilizia privata, Geodetective è controllo evasione, Callisto è controllo di gestione e così via, fino ad arrivare a Olympe, la soluzione di gestione del Sistema Documentale dell'Ente, realizzato in base al codice digitale della Pubblica Amministrazione.

Dal Gestionale al S.I.T., dall'Archiviazione Documentale al Portale per il Cittadino: tutto è completamente integrato.

La soluzione Siscom consente inoltre ai Servizi un continuo intercamambio con i Sistemi centrali.

Scrittura Digitale

**Archiviazione
Documentale**

Atti Digitali

Albo Pretorio Digitale

Per ulteriori informazioni visitate il sito

www.siscom.eu

SISCOM
SOFTWARE HOUSE

Assolo (Cn) - Tel. 0172 980280

SISCOM SOFTWARE HOUSE

Tel. 0172 980280

Cuneo (Cn) - Via Adua, 1

Carrara (CT) - Via Mazzini, 4

Castellana Grotte (VR) - Via S. Tomaso, 9

Perugia (PG) - Piazza S. Francesco, 11

San Marino (SM) - Via della Pace, 7



La Città in TV

Innovazione per la comunicazione pubblica

Vi presentiamo:  **cittàintv**

Fornire soluzioni personalizzate e servizi innovativi, sicuri e facilmente integrabili nei sistemi informatici della Pubblica Amministrazione, utilizzando le infrastrutture e le competenze acquisite nello sviluppo di progetti nazionali e locali.

Questa è la missione di Poste.com

società di ICT leader nella sviluppo e gestione di servizi internet, intranet e certificazioni digitali per il Gruppo Poste Italiane, le aziende private, i professionisti, la Pubblica Amministrazione e i consumatori.

In collaborazione con

Semplici Città
comunicare... è semplice

Informazioni e contatti:
commerciale@postecom.it

Un mezzo innovativo

- multimediale
- multicanale
- multisensoriale

La TV via Internet che trasmette, con un linguaggio semplice, informazioni e notizie della Pubblica Amministrazione, con l'obiettivo di comunicare utilità, intrattenendo il cittadino negli spazi pubblici.