

IT E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE: LANNO DELLA SVOLTA?

Qualche indizio positivo fa propendere per una svolta nell'uso dell'IT da parte della PA, tra fenomeni come le smart city o la nuova tendenza verso il Government as a Platform

È stato osservato da più parti che il 2015 si può rivelare un anno di svolta, nella eterna incompiuta del rapporto tra ICT e pubblica amministrazione. Del resto, i segnali positivi verso un'ulteriore crescita dell'efficienza del settore pubblico si stanno moltiplicando, e in qualche caso concretizzando, grazie anche all'entrata in vigore di normative specifiche oltre che alla decisa spinta sul digitale operata dal Governo. Sono molti i temi caldi: si parla di smart city, di nuovi servizi al cittadino, di fatturazione elettronica, e di tanto altro. Un esempio recente a questo riguardo è l'identità digitale, con l'ingresso nella fase esecutiva del progetto istituzionale SPID, indicato da più parti come un vero fattore di cambiamento nelle modalità di accesso ai servizi pubblici e privati via Internet, con impatti sia sui cittadini che usufruiscono di tali servizi sia sulle aziende che li forniscono.

Non a caso, Gianmatteo Manghi, direttore commerciale enterprise e pubblica amministrazione di Cisco Italia, sottolinea che «il 2015 si sta preannunciando come l'anno della svolta in termini di miglioramento dei processi interni della pubblica amministrazione e dei servizi ai cittadini, come tracciato nel documento della Presidenza del Consiglio dei Ministri di novembre 2014 che indica la strategia per la crescita digitale 2014-2020 annunciando gli interventi in agenda, alcuni dei quali possono già essere realizzati nel corso del 2015». Di tali interventi, «uno dei più attesi e fondamentali per rendere possibili tali miglioramenti è la creazione di un nuovo modo di comunicare tra la pubblica amministrazione da una parte e i cittadini e le imprese dall'altra, denominato Italia Login. Si tratta sostanzialmente di creare una vera e propria identità digitale che consente a ciascun cittadino o alle imprese, mediante i propri incaricati, di accedere a un gran numero di informazioni e di servizi pubblici in modalità digitale».

Gianmatteo Manghi @Ciscotalia Il 2015, l'anno della svolta per la PA

[Click To Tweet](#)

Verso il Government as a Platform

L'identità digitale, su cui sta operando IAGID, Agenzia per l'Italia Digitale, va verso la tendenza del Government as a Platform, identificata da Massimiliano Claps, research director di IDC Government Insights EMEA, nella quale «ci si allontana dal vecchio paradigma che vede la pubblica amministrazione fornire l'identità, per andare verso un modello nel quale vengono certificati da parte dell'autorità centrale i provider privati». Un primo reale esempio di questa nuova modalità è dato dal Gov.UK Verify program, nel quale i soggetti utilizzano un sistema pubblico per provare la loro identità quando è necessario, ma invece di usare un unico database governativo, saranno le società certificate dal programma, come per esempio banche, telco, o altro, a verificare l'identità dell'utente. Quello del Government as a Platform è uno dei sei macro-temi identificati per il 2015 nelle predictions dell'IDC FutureScape realizzato a fine 2014 da IDC Government Insights, fra i quali si può menzionare anche la Omnichannel citizen experience, nella quale dovrebbe essere il cittadino a scegliere quale canale utilizzare per le sue interazioni con gli enti pubblici, e questi dovrebbero adeguarsi garantendo coerenza lungo tutti i diversi canali di comunicazione, spiega Claps, citando come esempi alcune PA locali del Regno Unito, alcune iniziative del Comune di Milano e soprattutto la città di San Francisco, che fa ampio uso di diversi canali, compreso Twitter.

Massimiliano Claps @IDCInsights Verso il Government as a Platform @IDCInsights @IDCItaly

[Click To Tweet](#)

Smart city sugli scudi

Roberto Patano, senior manager system engineering di NetApp conferma la «grande attenzione posta in questo momento sull'identità digitale, come mezzo di semplificazione dell'accesso dei cittadini alla pubblica amministrazione», senza però dimenticare che «anche il tema smart city è un ambito di discussione costante, su cui molta importanza rivestono soluzioni come il cloud e la virtualizzazione, per la creazione di piattaforme intelligenti che consentano lo scambio di dati e informazioni». Su questa linea è anche Gianmatteo Manghi di Cisco, secondo cui «il concetto di smart city, o smart community, racchiude in sé innumerevoli vantaggi per il cittadino, tra cui la sicurezza sul territorio, la gestione energetica, viabilità e mobilità, oltre a cultura e turismo. Affinché le smart community riescano veramente a determinare questi vantaggi e portare a un miglioramento della qualità della vita nelle città, è molto importante che si realizzi una piattaforma tecnologica, denominata Service Delivery Platform, su cui basare i servizi che verranno erogati nel breve termine e che sia pronta ad abilitare anche nuovi servizi in futuro, accogliendo le innovazioni che verranno rese disponibili un domani».

Quello che c'è di nuovo, nell'ambito delle smart city, è che «siamo arrivati a un buon livello di attuazione delle premesse dei concetti di smart city e di Internet of Things» sottolinea Massimiliano Claps di IDC, notando come si stia «iniziando a operare in maniera più coordinata nella correlazione tra Big Data e Internet of Things, e si cominciano a intravedere convergenze che traggono valore, superando la logica dei silos che ha dominato fin qui».

Roberto Patano Smart city sugli scudi @NetApp @NetApp_Italia

[Click To Tweet](#)

Evoluzione del sistema

Il tema è inquadrato bene anche da Maurizio Martinuzzi, manager sales engineering di Trend Micro, sottolineando che «si nota, discutendo con gli addetti ai lavori e gli operatori del settore pubblico, che le tematiche principali relative alla PA, a prescindere dai singoli servizi, sono quelle di razionalizzare i costi e le spese. Possiamo dire che c'è una duplice esigenza. La prima riguarda l'evoluzione del sistema che deve mirare a proporre i servizi in maniera efficiente e innovativa, la seconda ha a che fare con la necessità di una cultura e preparazione che faccia in modo che i manager guidino una rivoluzione dell'IT. Le nuove leve hanno un profilo e competenze di alto livello e devono aiutare a supportare e incanalare un cambiamento che finora non è stato netto». Proprio per questo, secondo Martinuzzi, «il 2015 si può rivelare un anno di svolta se veramente un aspetto di formazione e uno di modernizzazione delle infrastrutture riusciranno ad affiancarsi per far evolvere l'IT nel settore della pubblica amministrazione centrale e locale. Il grosso ostacolo può essere il non poter effettuare una progettazione a lungo termine, per criticità di natura economica e di budget».

Maurizio Martinuzzi @TrendMicroItaly I limiti di budget, ostacolo per progettazione a lungo termine

[Click To Tweet](#)

Il cloud fattore abilitante

Ma se l'identità digitale rappresenta uno dei passi fondamentali per realizzare i tre obiettivi principali indicati nella Strategia per la crescita digitale 2014-2020 della Presidenza del Consiglio: lo switch off dell'opzione analogica, la crescita economica e sociale del Paese, il coordinamento degli investimenti in ICT della pubblica amministrazione, i fattori abilitanti fondamentali per questa trasformazione sono rappresentati dalla rete a banda ultra-larga e da architetture tecnologiche innovative, in particolare nell'ambito del cloud computing e della sicurezza» fa notare Gianmatteo Manghi di Cisco.

Gli fa eco Giuseppe Magni, direttore marketing di Fujitsu Italia, sottolineando che «open data e cloud computing sono i veri elementi chiave per compiere quell'importante ripensamento dei processi, nonché la rottura di schemi ormai obsoleti, utilizzando la

tecnologia come strumento al servizio del cambiamento. Open data e cloud computing potrebbero dare il via finalmente al processo di dematerializzazione dei dati delle PA e al loro spostamento verso i servizi pay-per-use in modalità remota, rendendo più facile la condivisione delle informazioni, più flessibile l'utilizzo delle risorse informatiche e, di conseguenza, semplificando l'operato di amministratori, funzionari e utenti. Oltre ovviamente a tagliare i costi relativi all'approvvigionamento di infrastrutture IT». Questo perché «il cloud computing rappresenta a tutti gli effetti un nuovo modello di erogazione dei servizi IT in grado di dare una svolta importante in tema di spending review e creazione di efficienza nella pubblica amministrazione. Seguendo questa visione, Fujitsu, con l'annuncio dell'infrastruttura Cloud IaaS Private Hosted erogata da un data center situato a Milano e classificato Tier 3, offre ai clienti pubblici livelli elevati di sicurezza, protezione dei dati e disponibilità del servizio. Fujitsu è impegnata a dare maggiori garanzie ai propri clienti, al fine di superare alcuni ostacoli connessi all'adozione delle piattaforme cloud come la preoccupazione del rispetto delle normative gestionali e al controllo dell'accesso ai dati locali».

Giuseppe Magni di #Fujitsu Italia Open data e cloud computing elementi chiave per il cambiamento

[Click To Tweet](#)

Casi concreti

Per esemplificare, Giuseppe Magni di Fujitsu cita il caso del Comune di Vicenza, che serve una popolazione di oltre 110mila persone, e che «può essere preso a emblema di una pubblica amministrazione italiana virtuosa e capace di soddisfare le esigenze di contenimento dei costi, senza penalizzare l'innovazione e la qualità dei servizi erogati all'interno della propria struttura, alla rete di relazioni istituzionali e alla cittadinanza. Anagrafe, sistemi cartografici, digitalizzazione dei flussi documentale, paghe, lotta all'evasione fiscale, questi sono alcuni degli ambiti nei quali il Comune di Vicenza ha avviato un processo di profonda innovazione, costruito su un impiego efficiente delle risorse IT. Su queste basi è stato avviato il consolidamento del data center, con l'obiettivo di ottenere una riduzione dei costi di gestione e dei consumi, abbinata alla garanzia di poter evolvere nel tempo senza dover procedere a onerosi investimenti».

Un altro esempio concreto è quello citato da Alberto Carrai, direttore commerciale di ARXivar, che fa notare che «ben prima dell'entrata in vigore del decreto molte pubbliche amministrazioni virtuose si sono incamminate verso la gestione digitale dei documenti. È il caso dei Comuni membri dell'Area Programma Lagonegrese-Pollino che hanno scelto ARXivar per gestire digitalmente i documenti della conferenza dei Sindaci tramite workflow. ARXivar ha permesso di risolvere due problemi per i comuni membri dell'Area programma: l'eliminazione dei documenti cartacei e l'annullamento della distanza geografica. Avendo a disposizione uno strumento che permette di modificare, approvare e firmare digitalmente i documenti di giunta è stato possibile diradare le riunioni dei sindaci, risparmiando sulle spese di trasferta di ogni riunione, un risultato non da poco se si considera che i comuni distano tra loro anche 40 km. La disponibilità di avere i documenti in formato digitale, modificabili, approvabili con firma digitale e pubblicabili direttamente sull'albo on line ha permesso di snellire la burocrazia, assolvere agli obblighi di trasparenza della PA e tagliare i costi per i cittadini e l'ambiente».

Alberto Carrai @ARXivar Digitalizzare per snellire i processi della PA

[Click To Tweet](#)

A tutto cloud

Tornando al ruolo pivotale del cloud, Roberto Patano di NetApp sottolinea come il cloud svolga un ruolo fondamentale, in quanto «sempre più imprese ed enti governativi migreranno i propri carichi di lavoro mission-critical nel cloud, come parte di una strategia più ampia per creare un'infrastruttura IT più agile, flessibile e sicura, a favore di una

riduzione dei costi e un aumento della produttività». Non a caso, sempre secondo Patano, «nella PA il livello di attenzione rispetto al cloud è sicuramente maturato. Oltre alla questione infrastrutturale, si è sviluppato un approccio mentale attento a un'analisi critica della gestione dei dati in base alla loro rilevanza, o alla natura dei servizi. Diverse PA riflettono sulla possibilità di condividere spazi all'interno dell'infrastruttura cloud mantenendo al tempo stesso ambienti separati, come se si trattasse di diversi data center. Un'esperienza rilevante è quella dello Stato della California, che nel 2008 ha tagliato il budget IT del 30% e si è trovato nella necessità di garantire i servizi di 29 agenzie statali. Ognuna di queste realtà aveva la propria struttura e le proprie esigenze, ma si è intrapreso un percorso di consolidamento sulla base di tecnologie NetApp, in grado di accogliere il patrimonio informativo delle diverse organizzazioni, che ne hanno ricavato risparmi ed efficienza, ma anche una migliore possibilità di aggregazione delle informazioni di cui tutti possono beneficiare in modo collaborativo».

Federico Ruggiero di #Credemtel Lobbigo normativo ha dato una forte spinta al cambiamento

Click To Tweet

Digitalizzare gli archivi

Secondo Federico Ruggiero, responsabile vendite di Credemtel, «lobbigo normativo ha dato una forte spinta al cambiamento e in un certo senso ha reso possibile anche un'apertura mentale degli operatori del settore. Se la pubblica amministrazione sarà in grado di fare rete, la digitalizzazione degli archivi consentirà di rendere disponibili enormi volumi di informazioni in tempo reale e da qualsiasi punto di accesso, dando all'utente un servizio sempre più efficiente. La fatturazione elettronica, inoltre, ha sicuramente facilitato lo scambio, la ricerca e l'archiviazione dei documenti tra aziende e PA, creando un circolo virtuoso che automatizza quasi completamente l'intero ciclo commerciale e finanziario fino a giungere a una più semplice riconciliazione dei pagamenti». È in questo contesto che «Credemtel ha individuato ambiti di specializzazione mirati alla fornitura di strumenti per il trattamento dell'intero ciclo amministrativo e finanziario, pensando a nuovi servizi on-line che consentono di supportare le aziende nei rapporti con le pubbliche amministrazioni come il portale Fast, che permette di gestire in un'unica soluzione le funzioni di formazione e invio della fattura alla Pubblica amministrazione, cessione del credito con firma digitale e conservazione sostitutiva» prosegue Ruggiero. Questa soluzione «è offerta tramite Credemfactor, società del Gruppo Credem, e consente alle aziende fornitrici della PA di avere un servizio di invio delle fatture elettroniche e allo stesso tempo di facilitare la prassi prevista per le fasi successive di cessione o anticipo, grazie alla gestione completamente telematica dell'operazione mediante un'unica piattaforma che, attraverso la cessione del credito, consente all'azienda di trasferire su Credemfactor il rischio di insolvenza dei propri clienti con la possibilità di ottenere anche l'anticipazione del credito in una percentuale da concordare. Tutte le operazioni amministrative e finanziarie sono garantite dal supporto di un intermediario affidabile in grado di assicurare la qualità dell'informazione, l'autenticità della controparte e la sicurezza del processo» conclude Ruggiero.

Giuseppe Catarinozzi di @IndraCompany in Italia Il 2015 rappresenta un anno cruciale per Pubblica...

Click To Tweet

Esperienze variegate e best practice

Anche Giuseppe Catarinozzi, direttore pubblica amministrazione di Indra in Italia spiega che «il 2015 rappresenta un anno cruciale nell'ammmodernamento della pubblica amministrazione sia dal punto di vista dell'ottimizzazione dei processi sia dal punto di vista della centralità del cittadino. Con l'approvazione, avvenuta a gennaio di quest'anno, del decreto che prevede il passaggio della documentazione amministrativa dalla carta al digitale entro il 2016 si è voluto dare una svolta al modello lavorativo a oggi in uso

all'interno delle pubbliche amministrazioni. Il tema principale è capire quanto si sarà pronti a gestire un cambiamento così drastico: il focus è da porre non tanto sulle tecnologie, che a oggi hanno un grado di maturità elevata, quanto al change management e la reingegnerizzazione di tutti i processi a oggi in essere e generalmente lunghi e articolati». L'interesse è per le best practice: tra quelle che in questo momento stanno diventando un must, vi è quella di generare nuova informazione dall'aggregazione di dati eterogenei, cioè con l'Internet of Things, e Indra già da diversi anni applica queste best practice che hanno portato casi di successo quali il progetto di Smart City della città di La Coruña in Spagna, basato sull'integrazione, all'interno di un'unica piattaforma (Sofia2) delle informazioni provenienti da fonti eterogenee all'interno della città. Ma anche il progetto di Smart Energy a Barcellona sviluppato all'interno di Arrowhead, uno dei principali progetti europei di R&S per Smart City. Nell'ambito sanitario, emergono progetti come Palante (Patients Leading and Managing their healthcare through Ehealth), che garantisce l'accesso sicuro dei pazienti alla propria documentazione sanitaria attraverso le tecnologie dell'informazione» sottolinea Catarinozzi.

Ruggero Fortis di #Solutions30_Italia Non solo tecnologie IT, ma anche servizio e di assistenza

Click To Tweet

Infine, Ruggero Fortis, direttore generale di Solutions 30 Italia fa notare come «la presenza di Solutions 30 nella pubblica amministrazione centrale e locale contribuisce sia a ottenere risultati tangibili in termini di ottimizzazione della spesa sia a garantire la massima efficienza nell'erogazione dei servizi al cittadino. Non si tratta, infatti, solo di adottare le tecnologie IT più innovative, ma anche e soprattutto di fornire il servizio di management e di assistenza che consentano di raggiungere un'operatività stabile e continuativa. Nell'ambito PA, Solutions 30 è operativa presso il MIUR per il quale ha seguito il processo di evoluzione dell'ampio parco informatico di computer e stampanti e ora si occupa dell'assistenza tecnica per i sistemi installati». Non solo. «Anche le soluzioni per il monitoraggio e la sicurezza del territorio urbano e l'ottimizzazione dei consumi energetici, assumono un'importanza sempre maggiore alla luce delle direttive europee. Gli specialisti del marchio Energy 30 intervengono, in caso di necessità, sui sistemi di lettura dei consumi per migliorare l'efficienza dell'erogazione energetica, al fine di garantirne costantemente l'affidabilità. Punti di forza nei servizi alla PA sono il costante aggiornamento sugli sviluppi della tecnologia e la presenza capillare sul territorio che è un elemento fondamentale per intervenire in maniera immediata» conclude Fortis.