

La PA tra Cittadini e Operatori

# Un circuito di rapporti **multicanale**

Ai tempi di Facebook e Pec

*Pur tra statistiche contrastanti, il numero di cittadini con possibilità e capacità di accesso ai servizi on line cresce ogni giorno. Esiste un corpus normativo, regolatorio e tecnico che ha ormai sostanzialmente completato, spiegato e sancito il passaggio all'utilizzo di nuovi canali di produzione e interazione della PA. C'è una gamma di soluzioni tecnologiche, sia nell'hardware che nel software, estremamente variegata ed integrata, che rende impensabile ritenere la platea degli utenti di una PA on line un'avanguardia tecnologicamente superiore.*

*In mezzo, si trovano adesso le Amministrazioni, chiamate a ripensare i propri servizi, secondo le esigenze e le opportunità di flessibilità, interscambio, velocità, trasparenza, che la digitalizzazione e, per esempio, le soluzioni multiplatforma, rendono possibili.*

*In molti discutono di un e-GOV 2.0 come di una forma nuova di servizi (basata sulla multicanalità) nella quale le Amministrazioni ed i cittadini costruiscono insieme il "Valore Pubblico".*

*Chiediamo agli operatori di indicare, dal loro punto di osservazione, cosa occorra e come sia possibile fare questo "salto di qualità".*

## Aruba Pec

*Iniziamo con Simone Braccagni, Amministratore Delegato di Aruba Pec, un nome conosciuto dal popolo di Internet, che risuona ormai quotidianamente anche dai nostri televisori...*

*"Aruba Pec, società del Gruppo Aruba, è Gestore Certificato accreditato presso DigitPA e leader in Italia per numero di caselle Pec attive (oltre un milio-*

*ne di caselle, pari a circa il 52% del mercato).*

*Aruba Pec eroga servizi di Posta Certificata e offre i propri i Servizi di Certificazione per l'emissione di certificati di Firma Digitale, l'emissione di certificati di Autenticazione conformi alla Carta Nazionale dei Servizi (CNS), l'attivazione di un Centro di Registrazione Locale - CDRL (Registration Authority) e la gestione del ciclo di vita dei certificati digitali.*

*Tra i servizi recentemente introdotti spiccano i servizi opzionali sulle caselle Pec.*

*Si tratta di add-on per caselle multiutenza, o caselle di dipartimento, che permettono a più utenti di un unico ufficio di accedere alla casella Pec attraverso un log.*

*La Pec è uno strumento sempre più utilizzato ed è stata ulteriormente arricchita con l'autenticazione forte, attraverso token OTP o smart card con firma digitale.*

*Accanto alla Pec, Aruba offre un servizio di firma digitale attraverso Aruba Key, il dispositivo USB che permette di portare sempre con sé la propria Firma Digitale e Marca Temporale. Aruba Key non necessita di installazione hw o sw, ed è sempre pronta per sottoscrivere digitalmente e marcare temporalmente documenti informatici, anche in modalità pdf grafica.*

*La Firma Digitale Remota di Aruba Pec è una soluzione che permette di firmare i documenti senza smart card o Token Usb, utilizzando semplicemente un pc collegato a Internet ed una OTP (One Time Password).*

*La firma ha lo stesso valore legale di quella autografa ed è garantita la massima sicurezza, grazie agli elevati standard usa-*

*ti nella generazione e conservazione delle chiavi crittografiche. Un'altra novità recentemente introdotta è la Conservazione Sostitutiva, un servizio in cui Aruba crede molto e che rappresenta un servizio complementare alla Pec e alla firma digitale, in grado quindi di completare l'offerta per la Pubblica Amministrazione.*

*L'introduzione di questo servizio è avvenuta in concomitanza con l'introduzione del nuovo CAD (il Codice dell'Amministrazione Digitale), che impone alle Amministrazioni locali di dematerializzare i documenti.*

*Gli ultimi mesi ci hanno visti impegnati a strutturare il servizio ed estendere la Certificazione di Qualità ISO 9001 per la Conservazione Sostitutiva.*

*Oggi, il nuovo servizio è dotato di una semplice interfaccia che permette in tempi rapidi di accedere e consultare il proprio archivio dati.*

*Aruba Pec ha già dato il via ad un progetto di conservazione sostitutiva presso la Provincia di Perugia per la dematerializzazione dei documenti ed altri progetti verranno attivati nel corso delle prossime settimane. Approfondiamo, con Braccagni, lo "scenario PA", come evolve rispetto a tante nuove possibilità: "Il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale, varato alla fine dello scorso anno, prevede*

*una serie di cambiamenti che porteranno le Pubbliche Amministrazioni ad utilizzare sempre più i documenti digitali.*

*Aruba Pec è sempre attiva nella ricerca di soluzioni all'avanguardia in grado di supportare le aziende e le PA nell'innovazione dei loro processi.*

*Sul fronte Pec assistiamo a una crescita del mercato dettata*

dalle sempre maggiori richieste da parte delle Amministrazioni Pubbliche di acquistare caselle e relativi servizi. Inoltre, la normativa che richiede alle società di dotarsi di una casella Pec entro il 2011 ha velocizzato i tempi di adozione del servizio.

Secondo alcune statistiche, pubblicate in Italia dall'Osservatorio School of Management del Politecnico di Milano, quasi il 50% delle Amministrazioni Pubbliche Locali ha almeno una casella Pec attiva, ma questa viene poco utilizzata.

Il nostro auspicio è che la maggiore digitalizzazione e i nuovi strumenti introdotti rendano la Pec uno strumento molto più diffuso.

Per quanto riguarda la firma digitale, ci sono diversi progetti significativi in corso.

Molti Comuni oggi rilasciano già vari documenti on line con firma e timbro digitale, dai documenti di residenza ai CUD dei dipendenti o alle delibere interne. Per fare un esempio, **Aruba Pec** è oggi la Certification Authority di riferimento per il Comune di Roma.

Già dal 2009, infatti, l'azienda ha fornito il proprio Kit di Firma Digitale e Smart card, composto da un Token e dal certificato di firma, a circa 200 dirigenti dell'Amministrazione romana.

Con i Kit si possono, ad esempio, firmare i documenti di acquisto on line tramite il portale Consip, snellendo, così, le procedure di commercio elettronico e contribuendo ad un risparmio per l'eliminazione progressiva della carta utilizzata negli uffici pubblici.

Successivamente, **Aruba Pec** ha emesso anche le Smart Card, per firmare massivamente i documenti interni del Comune.

Ci troviamo quindi in un mercato in crescita e come Azienda abbiamo numerosi progetti nuovi a cui stiamo lavorando.

Nelle prossime settimane rilasceremo, infatti, nuovi servizi per potenziare il servizio e cre-

diamo che queste novità porteranno anche le Pubbliche Amministrazioni a comunicare in maniera più significativa con il cittadino".

*Concludiamo con la sintesi delle prospettive che si pongono alla mission aziendale:*

"**Aruba Pec** si rivolge ad aziende, privati ed enti pubblici.

In particolare, l'Azienda fornisce il proprio servizio alla maggior parte degli ordini professionali italiani (ingegneri, geometri, architetti, medici), sia attraverso la Posta elettronica certificata sia attraverso altri strumenti per la gestione di invio di newsletter e comunicazioni massive, permettendo un notevole risparmio di costi sulle raccomandate e di segreteria.

**Aruba Pec**, oggi, lavora con tantissime Amministrazioni centrali e locali, sia sul fronte della Pec sia per la Firma digitale e la Conservazione sostitutiva.

Fanno uso del servizio di **Aruba Pec** il Ministero per lo Sviluppo Economico (caselle Pec con autenticazione forte, caselle multiutenza), Arma dei Carabinieri (caselle Pec), la Camera dei Deputati, molte Regioni, tra cui Toscana, Sardegna, Sicilia, Lazio, la Corte dei Conti (alla quale è stato fornito anche un software personalizzato che permette la conservazione dei messaggi Pec) e, in tempi più recenti, la regione Basilicata, che si sta accreditando come gestore Pec.

Dal 2011, **Aruba Pec** è anche diventata Certification Authority delle Camere di Commercio italiane, grazie ad una gara indetta da InfoCamere, e dal mese di maggio ha iniziato l'emissione delle CNS (Carte Nazionali dei Servizi) presso le Camere che stanno aderendo al progetto".

**CBT**

"Che le tecnologie informatiche, la posta elettronica, Internet e il web avrebbero, prima o

poi, cambiato in modo radicale le modalità di interazione tra Cittadino e Pubblica Amministrazione era chiaro a Cosmic Blue Team e a tutti gli altri operatori IT fin dai primi anni 90.

Ma tra il dire e il fare, c'era di mezzo un abisso, ... anzi tre".

*Questo l'intrigante esordio di Armando D'Angelo, Applications Director di CBT, che spiega:*

"Uno formale-legale, costituito principalmente da leggi che riconoscevano un valore legale ai soli documenti cartacei, alle firme apposte di fronte a un pubblico ufficiale (o un notaio), all'identificazione dei soggetti affidata esclusivamente al riconoscimento fisico e ai documenti di identità (cartacei anch'essi) e ad altri vincoli, facilmente superabili nel privato, ma di difficile soluzione nel settore pubblico, che ha bisogno di maggiori garanzie per difendere il "bene comune".

Il secondo abisso era, e in parte lo è ancora, di tipo tecnologico. Il computer (e non solo i PC, ma anche i netbook, gli smartphone, i tablet...) sono in grado oggi di fare anche il caffè: vi fanno parlare o chattare con l'ami-

co all'altro capo del globo, rappresentano una realtà virtuale che fa invidia a quella reale (se avete giocato con una simulazione di calcio o simile, sapete di cosa parliamo), vi consentono di accedere ad una messe quasi infinita di informazioni, di interagire con fornitori e clienti, e "a quant'altro", direbbero in televisione.

Eppure, le applicazioni dedicate all'interazione tra Cittadino e PA, pur già numerose, soffrono ancora di gravi difetti, se visti nell'ottica dell'utente.

Niente che non appaia irrisolvibile nel medio periodo, s'intende, ma che ogni Pubblica Amministrazione si sia mossa in modo indipendente dalle altre è palese a chiunque abbia utilizzato quelle applicazioni.

Per farci capire meglio: se ave-

te utilizzato MS Word fino ad ieri ed oggi volete usare Open Office, provate solo un leggero disagio, che passa rapidamente. Se avete usato StarWeb (l'applicativo della Camera di Commercio che vi consente di presentare la cosiddetta "Comunicazione Unica" per l'apertura di un'impresa) e poi avete bisogno di presentare una dichiarazione "Intrastat" (per la denuncia delle operazioni di acquisto-vendita intra-Unione Europea) utilizzando l'applicazione Intr@web dell'Agenzia delle Dogane... avete la netta sensazione di essere atterrati in un pianeta diverso, con lingua, usi e costumi diversi.

Se, a questo, aggiungete la necessità di utilizzare sempre l'ultima "versione" e di gestire l'aggiornamento di un parco di applicazioni sempre più vasto...

A questa ultima difficoltà si ovvia ricorrendo ad applicazioni on line, per definizione sempre aggiornate (come StarWeb, per esempio), ma per farlo occorre avere delle connessioni a Internet abbastanza veloci.

Insomma: la banda larga, quella "vera", la fibra ottica.

Nel confronto con la media europea lo stato della nostra connettività è ancora penoso. Vero è che siamo tra i primi in Europa con le connessioni mobili legate alla rete cellulare (UMTS, LTE, HSxPA), ma per far correre l'e-Government occorrerebbe qualcosa di più.

Il terzo abisso da colmare era, ed è, di tipo culturale.

Se è vero che gli strumenti disponibili non consentono più di ritenere gli utenti di una PA on line un'avanguardia tecnologicamente superiore, è altrettanto vero che l'"amichevolezza" degli stessi strumenti non è ancora alla portata del Cittadino medio.

Forse dei più giovani e smaltiziati, ma non certo della grande maggioranza degli ultraquarantenni.

Secondo un recentissimo studio dell'UE, la percentuale degli Italiani che utilizzano regolarmente Internet è solo il 48% (una delle più basse in Europa).

Quella dei cittadini che non usano mai la rete è addirittura tra le più alte (41%).

Senza contare che gli italiani la usano quasi esclusivamente per seguire i social network.

Pochi si fidano ancora dell'home banking (il 17,6%) e solo il 14,7% acquista beni e servizi con regolarità.

Anche la percentuale di cittadini che legge i giornali in rete (24,3%) è una delle più basse in Europa.

Meno del 23% della popolazione italiana utilizza i servizi dell'e-Government".

*Come superare questi gap?*

"Il primo abisso possiamo dire che sia stato colmato con un terrapieno di leggi, che ha superato ogni ostacolo legale, riconoscendo pieno valore legale ai documenti digitali, alla firma digitale, alla Posta Elettronica Certificata ecc. E quasi ci dà fastidio che i politici, per una volta, abbiano dato una soluzione alla loro "fetta" di problema prima di noi tecnici.

Ovviamente, dobbiamo ancora fare i conti con la nostra atavica abitudine di rendere difficili le cose semplici con eccessi di rigore burocratico e scarsa propensione delle Amministrazioni ad accettare le innovazioni.

Anche i processi interni delle Organizzazioni Pubbliche dovranno snellirsi per non vanificare l'effetto positivo di quelle leggi. Il terzo abisso, quello culturale, (del secondo, quello che fa capo a noi tecnici, parleremo in seguito) è certo quello più difficile da colmare.

Il massimo che si può fare è cercare di accelerare il processo di maturazione tecnologica degli utenti con strumenti di grande facilità d'uso. Per il resto, serve ancora tempo!

Ancora qualche anno, insomma, per avere un "utente medio" (il

50% della totalità) che non abbia bisogno di recarsi allo sportello dell'Ente Pubblico.

Ma il processo è avviato e non è di quelli che si arrestano.

Il secondo abisso, infine, è quello che riguarda noi di CBT, e le aziende come la nostra che si occupano di ICT; i settori tecnici delle Amministrazioni Pubbliche e... le Direzioni Organizzative delle stesse PA.

Anche se molto è stato fatto, qui c'è ancora molto da fare.

La cosiddetta "interoperabilità" delle applicazioni, quella che dovrebbe consentire al Cittadino di evitare il duro lavoro di "postino", facendo sì che un Ente Pubblico possa attingere direttamente ai dati posseduti da una diversa Organizzazione, è ancora di là da venire per gran parte della PA.

Il problema vero non è negli strumenti tecnologici per realizzare le funzionalità che ser-

vono (quelli ci sono), ma nei processi informatici che oggi gestiscono il cosiddetto back-office dei vari Enti.

D'altro canto, ogni Pubblica Amministrazione ha la sua "storia" informatica ed ha sviluppato le proprie applicazioni, nel tempo, in funzione degli strumenti di volta in volta disponibili. Spesso si tratta di ridisegnare i processi amministrativi stessi, che stanno alla base dell'attività dell'ente.

E non è certo cosa da poco".

*Molto, però, è stato già fatto: non è ora di riconoscerlo?*

"Se guardiamo agli strumenti oggi disponibili con gli occhi del Cittadino (PEC, Applicazioni on line per aprire pratiche di vario

tipo, accesso a dati e informazioni che ci riguardano...) ci accorgiamo che l'informatica e il Web oggi non ci offrono solo la possibilità di gestire il nostro conto corrente bancario senza andare in banca, ma anche la possibilità di risparmiarci lun-

ghe e defatiganti code agli sportelli pubblici.

E se non siamo attrezzati per farlo in prima persona (chi ha una smart-card per la firma elettronica e il relativo lettore?) possiamo sempre, e con facilità, delegare un amico che lo è.

Ce lo riconosce anche l'Unione Europea nello studio citato in precedenza: i servizi di eGovern-

ment sono cresciuti moltissimo in questi ultimi anni in Italia, anche se solo il 22,7% della popolazione li utilizza, per ora. Senz'altro occorre più (e più chiara) informazione, formazione e semplificazione delle applicazioni.

Anche se analizziamo il fenomeno dal punto di vista del funzionario della Pubblica Amministrazione, ci accorgiamo che sono stati fatti passi da gigante: documenti spediti e ricevuti in formato PDF; trasmissione di atti ufficiali, firmati digitalmente, con la PEC; interi archivi digitalizzati, conservati su

➤ *continua a pag. 6*

➤ *segue da pag. 4*

supporti magnetici o ottici e disponibili (anzi: reperibili con ricerche un tempo impossibili), senza alzarsi dalla propria scrivania; più tempo per ascoltare il Cittadino che chiede ecc."

*D'Angelo conclude dettagliando la proposta, le soluzioni CBT:*

"È in quest'area, soprattutto, che ci siamo mossi in questi ultimi anni, continuando a produrre soluzioni innovative, di grande efficacia.

CBT, Service & Technology Integrator, è attiva da 30 anni nel mercato dell'Information & Communication Technology, con attività indirizzate sia sui Top Customer che sulle Medie Imprese, tramite il CBT Network, una rete costituita da oltre 100 Partner, per più di 3.000 addetti. Il Gruppo omonimo è un attore di primo piano nel mercato italiano dell'ICT ed è specializzato nella progettazione, realizzazione e gestione di Sistemi

Informativi. Si rivolge a tutte le organizzazioni, sia pubbliche che private, che hanno la necessità di implementare e migliorare le proprie infrastrutture informatiche, integrandole con servizi e soluzioni ad alto contenuto tecnologico.

Nel 2010, l'Azienda ha fatto registrare un fatturato di oltre 53 milioni di Euro; ha sette sedi in Italia (Roma, Milano, Torino, Novara, Venezia, Bologna e Cagliari) e oltre 250 addetti, per gran parte professionisti e tecnici dedicati a soluzioni tecnologiche, di outsourcing ed applicative. Operiamo sul mercato tramite due Business Unit: "Services & Technologies" e "Applications".

L'Enterprise Content Management, ECM, è diventato già da anni il centro degli investimenti di CBT nel settore applicativo. Una squadra di esperti in questo settore è stata dedicata, da tempo, allo sviluppo di applicazioni moderne ed efficaci per la gestione dei processi e dei documenti, per l'integrazione con le applicazioni legacy e con le soluzioni ERP, CRM, BI open source o proprietarie più diffuse. Hanno catalizzato questi ingenti investimenti lo sviluppo di un software di avanguardia in questo settore, CBT Web Rainbow, e gli importanti accordi di partnership stretti con alcuni protagonisti del mercato della "dematerializzazione" e della conservazione sostitutiva: ICB-PI, Istituto Centrale delle Banche Popolari, Kodak, Kofax, Actalis ecc. L'attenzione e la competenza accumulata nei servizi per la Pubblica Amministrazione ha permesso di comporre un pacchetto di offerta che affianca soluzioni tradizionali, come il protocollo informatico, che beneficia di tutta l'esperienza e la robustezza di anni di utilizzo a soluzioni fortemente innovative, come la gestione dei procedimenti e le comunicazioni interoperabili.

La stretta integrazione tra tutti

i moduli applicativi che compongono la soluzione permette,

così, di realizzare la cosiddetta "Amministrazione Digitale".

Web Rainbow offre gli strumenti che consentono con estrema facilità di gestire il documento digitale, come, ad esempio, inviare via PEC un messaggio protocollato, protocollare un documento interoperabile, scambiare e conservare in formato digitale documenti di compravendita e altro ancora.

La soluzione, disponibile sia in modalità tradizionale che "in cloud" SaaS, è la piattaforma innovativa per il "business rule, workflow and document management". Caratterizzata da semplicità di utilizzo, rapidità di implementazione, integrazione applicativa, Web Rainbow è frutto di una pluriennale esperienza nel settore ed è la risposta CBT alle criticità ed alle esigenze delle organizzazioni pubbliche e private che vogliono controllare ed ottimizzare i processi, eliminare l'utilizzo della carta ed ottenere significativi risparmi, grazie ad una gestione documentale più efficace e produttiva.

Ma è, al tempo stesso, un ambiente applicativo e di sviluppo che offre una infrastruttura semplice, dinamica e rapida per la realizzazione e l'adeguamento di soluzioni verticali nell'ambito ECM. Web Rainbow, sviluppato interamente su piattaforma J2EE, è conforme agli standard internazionali per l'interscambio di informazioni.

Integrano l'offerta ECM di CBT due software destinati agli uffici stampa e relazioni esterne della PA: FastPRESS e AudioVideoPRESS, per la realizzazione di Rassegne stampa elettroniche multimediali, che sfruttano Internet e il Web 2.0 per la diffusione".

**Cisco Italy**

*Parlare con Claudio Bassoli, Di-*

*rettore Generale Pubblica Amministrazione di Cisco Italy, vuol dire, dall'immediato, aprire la "finestra VoIP", premessa oggi caratterizzante una compiuta multicanalità:*

"Cisco è leader mondiale nella fornitura di soluzioni di rete che trasformano il modo in cui le persone, le aziende, le Amministrazioni comunicano e collaborano.

Grazie ad un'offerta completa di Cisco in ambito hardware, software e servizi, nascono le soluzioni Internet che, integrando tecnologie ed applicazioni su di una piattaforma collaborativa ed intelligente, permettono di condividere informazioni e contenuti ovunque ed in modo semplice.

L'impegno costante nella ricerca di soluzioni innovative ha permesso all'azienda di guidare sin dalla propria fondazione lo sviluppo delle tecnologie di networking basate su IP: una tradizione di eccellenza che nel tempo ha reso l'azienda leader nel core business di routing e switching, ma anche nelle tecnologie più avanzate negli am-

biti application e storage networking, Data center, virtualizzazione, video e digital media, mobilità, sicurezza, comunicazione unificata e telepresenza. Combinando la forza del suo core business con la capacità di elaborare nuove strategie, Cisco oggi guida la transizione verso un nuovo ambiente tecnologico che ha al centro la Rete: una piattaforma di comunicazione intelligente, sicura e convergente, su cui veicolare soluzioni per dare una spinta decisiva alla produttività e la competitività delle aziende, per migliorare ed aumentare i servizi che le Amministrazioni forniscono al cittadino e accrescere infinitamente le possibilità individuali di comunicazione, divertimento e fruizione di contenuti".

*La PA da sempre costituisce per Cisco un target fondamentale,*

*come testimonia la stessa struttura che Bassoli dirige:*

"Nell'ambito della Pubblica Amministrazione, Cisco ha stretto una serie di forti relazioni sia a livello nazionale sia regionale e anche locale, con l'obiettivo di identificare nuove modalità di comunicazione, migliorare l'offerta di servizi, aumentare la produttività e trasferirne quindi i vantaggi ai cittadini e alle imprese. Molte Amministrazioni in Italia hanno già da tempo avviato progetti di front-end, orientati al pieno supporto della multicanalità.

Sono ormai frequenti i Call center che offrono anche servizi di supporto on line al Cittadino o all'Impresa, cercando di rappresentare al meglio il punto di contatto unico con la specifica Amministrazione.

Quello che forse ancora manca è una "strategia multicanale di lungo periodo", in grado di vedere l'interfaccia con il Cittadino con un unico punto d'accesso aperto all'erogazione dei servizi, indipendentemente dal tipo di media utilizzato per la comunicazione.

Se pensiamo che i consumatori multicanale, in Italia, sono 23 milioni e che crescono al ritmo del 12% anno (Dati Osservatorio Multicanalità 2010), possiamo sicuramente affermare che la domanda di servizi multicanale è pronta ed attende con urgenza la possibilità di utilizzare questi strumenti, anche per dialogare con la PA".

*Quali le più opportune iniziative per definire la strategia indicata?*

"Per fare questo servono una trasformazione dei processi organizzativi ed una evoluzione dei sistemi IT, in logica integrata. Molti dei grandi sistemi della PA sono ancora realizzati su architetture tradizionali e poco aperte all'integrazione orizzontale: questo rende più difficoltosa l'integrazione con piattaforme CRM ed il supporto dei media più evoluti.

*Ci vuole uno sforzo progettuale*

maggiore, che tenga conto dei nuovi modelli di servizio e degli strumenti di erogazione attuali e futuri.

L'evoluzione della multicanalità nel rapporto Cittadino - PA non può prescindere dalla Rete e dalla sua pervasività, anzi, oggi, ne può sfruttare al meglio le potenzialità per dare un miglior servizio alla comunità".

## HP Italia

*Lorenzo Gonzales, Innovation Senior Consultant di HP Italia, ci spiega come l'Azienda operi per coniugare, da sempre, tecnologia e flessibilità, capacità indispensabile per la competitività nell'attuale momento che il mercato attraversa:*

"HP è la più grande azienda tecnologica del mondo che offre soluzioni capaci di avere un impatto significativo su persone, aziende, enti pubblici e sulla società. Fondata nel 1939 a Palo Alto, California, dove ha la sua sede centrale, HP impiega circa 304.000 professionisti, che operano in oltre 170 paesi, in sei continenti.

L'organizzazione è guidata a livello mondiale da Léo Apotheker, Presidente e CEO di HP, e in Italia da Luigi Freguia, Amministratore Delegato, Vice Presidente e General Manager della business unit Enterprise Business di HP Italiana.

Grazie a un portafoglio che comprende prodotti e servizi per la stampa, personal computing, software, servizi e infrastrutture IT, fino alla convergenza del cloud e della connettività, HP offre esperienze d'uso semplici, sicure e personalizzate in ogni contesto, per un mondo sempre più connesso, con l'obiettivo di migliorare costantemente il modo in cui vivono e lavorano i nostri clienti, grazie a competenze specialistiche e ad un approccio innovativo.

In particolare, la priorità strategica di HP è creare soluzioni integrate, fruibili in modo effica-

ce è flessibile, abilitando il percorso di trasformazione di aziende e Pubblica Amministrazione in una logica di Instant-On Enterprise, ovvero un'organizzazione che integri la tecnologia nei propri processi di business, per soddisfare al meglio i bisogni di Clienti e Partner.

Nel mondo di oggi, infatti, in cui tutto diviene sempre più connesso ed immediato, la tecnologia deve saper offrire velocemente risposte flessibili, sicure e adeguate al contesto, per rispondere alle crescenti esigenze di aziende e cittadini".

*Tali considerazioni si esprimono*

*con particolare forza nell'ambito Pubblica Amministrazione...*

"La digitalizzazione della Pubblica Amministrazione è un processo fondamentale per il nostro paese, ma deve avvenire in modo coerente con l'evoluzione del sistema in cui opera, includendo quindi Imprese e Cittadini. La semplice introduzione di tecnologie, la loro diffusione nelle Amministrazioni, i loro concreti vantaggi per l'utenza non sono sufficienti a raggiungere i livelli di utilizzo necessari per garantire i risultati attesi in ottica di risparmi, produttività, deburocratizzazione.

Inoltre, un'Amministrazione digitale interagisce con differenti tipologie di utenti.

Da una parte, quegli utenti tecnologicamente all'avanguardia, abituati ad accedere ai propri servizi istantaneamente, ovunque e in sicurezza, che richiedono servizi funzionalmente sofisticati, di immediato e facile utilizzo, ad elevata personalizzazione. Dall'altra parte, troviamo invece utenti con un basso o nullo accesso alle tecnologie digitali, nei confronti dei quali è indispensabile offrire servizi tradizionali e, allo stesso tempo, svolgere azioni di "inclusione" digitale, affinché possano progressivamente accedere anch'essi ai servizi on line.

Come ulteriore fattore, bisogna

considerare le abitudini radicate, che portano spontaneamente la maggioranza delle persone a comportarsi come hanno sempre fatto, rivolgendosi allo stesso sportello o ricorrendo alla stessa procedura per rispondere alle proprie necessità.

I servizi digitali devono quindi essere disegnati e sviluppati per attrarre l'intero potenziale bacino di utenza, attraverso servizi semplici, veloci, efficaci.

In questo contesto, la tecnologia non è quindi il mezzo con cui esportare le consuete, consolidate procedure attraverso un nuovo canale, ma diventa il fattore abilitante e allo stesso tempo scatenante, che spinga verso il ripensamento e la trasformazione dei processi, in un'ottica appunto di servizio e non di passi procedurali da compiere.

Bisogna quindi utilizzare le migliori esperienze in termini di fruibilità, accessibilità, sicurezza, interattività, immediatezza, sensibilità rispetto al contesto, uso in mobilità dei servizi ridi-

segnando il rapporto con gli utenti partendo da un punto di vista esterno, e non interno, all'Amministrazione.

Si devono adattare processi, organizzazione, applicazioni ed infrastrutture, per poter rispondere in modo immediato, efficace ed economicamente sostenibile alle richieste di servizio. È necessario quindi sfruttare il "Cloud" come luogo d'incontro tra domanda ed offerta dei servizi, interfaccia virtuale tra quanto proposto dalle Amministrazioni e quanto richiesto dagli utenti. Saranno poi proprio gli utenti a decretare, attraverso il reale utilizzo dei servizi e il grado di soddisfazione riscontrato, l'efficacia delle iniziative intraprese".

*Cosa avviene nel concreto, quali le esperienze più significative da ricordare?*

"Con la diffusione del mobile

computing e del cloud computing, tutto sta diventando immediato e sempre connesso.

Di conseguenza, i cittadini si attendono risposte in tempo reale alle proprie esigenze e la PA deve quindi essere strutturata per rispondere "istantaneamente". La priorità di HP è quindi creare soluzioni integrate e fruibili in modo efficace e flessibile, in grado di abilitare il percorso di trasformazione della Pubblica Amministrazione in una logica di Instant-On Enterprise, ovvero un'organizzazione che integri la tecnologia nei propri processi per focalizzarsi sulla Società e sulle sue necessità. Per HP, questo significa lavorare con le Amministrazioni per aiutarle nella trasformazione di processi e applicazioni, disegnando e realizzando servizi che rispondano alle necessarie esigenze di istantaneità, semplicità, sicurezza, sostenibilità economica.

Questi servizi devono inoltre indurre una trasformazione nel modo stesso di intendere la relazione tra Amministrazione e Società, innescando un comportamento virtuoso per stimolare e sviluppare un nuovo modo di interagire.

L'impegno di HP a supporto del settore pubblico si concretizza in numerosi progetti ad alto tasso d'innovazione quali, ad esempio, l'iniziativa ViviFacile, grazie alla quale la Pubblica Amministrazione italiana realizza un nuovo approccio basato sul concetto di "Everybody on", che vede al centro della propria azione la soddisfazione degli utenti, siano essi cittadini, professionisti e imprese.

Vivifacile è un progetto innovativo, che abilita il cittadino, il professionista o l'impresa ad accedere con facilità a tutti i servizi on line presenti e futuri della Pubblica Amministrazione centrale e locale.

In questo modo, la Pubblica Amministrazione diventa più facile e "vicina", consentendo agli

utenti di fruire dei servizi disponibili con i dispositivi mobili, 24 ore al giorno, 365 giorni

l'anno. Inoltre, come altro esempio, il progetto Scuolamia, il pacchetto di servizi on line relativi alla scuola realizzato da HP per conto del Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca e del Ministero della Pubblica Amministrazione e Innovazione, grazie al quale le famiglie possono essere tempestivamente informate su assenze e ritardi dei propri figli, richiedere certificati direttamente on line, prenotare un colloquio con i docenti, ricevere la pagella via internet in formato PDF; allo stesso modo, la Motorizzazione Civile utilizzerà tale piattaforma di convergenza per ricordare ai cittadini di quanti punti patente sono in possesso, quando scade il documento e la revisione del veicolo. In entrambi i progetti, il punto di partenza è l'esperienza dell'utente finale, elemento spesso discriminante nel successo del servizio stesso, come non ci stanchiamo di indicare".

## Microsoft Italia

*Per Maria Grazia Filippini, Direttore della Divisione Pubblica Amministrazione di Microsoft Italia, la Pubblica Amministrazione può venir considerata, per molti aspetti, la struttura portante del sistema economico e sociale italiano, poiché permette ai cittadini, alle imprese e agli Enti locali e centrali di sviluppare il proprio potenziale, favorire la crescita della società civile, migliorare la qualità della vita e sostenere il progresso economico del Paese. Un compito che, consapevole del proprio ruolo di leader tecnologico, Microsoft sostiene attivamente attraverso lo sviluppo dell'innovazione e il processo di digitalizzazione che la PA sta vivendo.*

"L'Azienda condivide gli obiettivi dei Piani nazionali e regionali e mette a disposizione della

PA le proprie conoscenze e competenze, risorse e specialisti ICT,

soluzioni all'avanguardia in modalità cloud e tradizionale, affiancando le realtà locali e centrali con Data center e consulenti di e-Government.

Negli ultimi anni la Società ha investito sempre di più in iniziative a favore del settore pubblico, puntando su ricerca, innovazione e condivisione dei risultati. Microsoft offre alle realtà locali, agli amministratori e ai dipendenti pubblici gli strumenti adatti per creare innovazione e contribuire ad accelerare la creazione di un nuovo modello di Stato digitalizzato, in cui cittadini e imprese

> continua a pag. 8

> segue da pag. 7

possano interagire con la PA in qualsiasi momento e da qualunque dispositivo.

Questo approccio richiede una nuova visione del ruolo dell'ICT al servizio della Pubblica Amministrazione: quale fattore abilitante per creare una completa integrazione tra le diverse Amministrazioni pubbliche, una completa integrazione tra i diversi servizi, interoperabilità per lo scambio di dati e informazioni da un'Amministrazione all'altra, accesso sicuro a dati e informazioni e protezione sicura di documenti sensibili.

L'ICT può davvero aiutare gli enti e i governatori locali a migliorare i processi interni, in particolare attraverso il cloud computing, che consente di accedere a risorse hardware e software sofisticate e scalabili, in maniera on demand, da remoto attraverso Internet, senza costi iniziali e senza i requisiti di competenze ed esperienze di costruzione di una infrastruttura di Data center complessa.

In questo modo vengono liberate risorse preziose, che possono dedicarsi alla costituzione di servizi avanzati per i cittadini, con un grande risparmio econo-

mico. La strategia di Microsoft, alla base dell'offerta cloud per la PA, è l'approccio "software più servizi", che combina i servizi cloud con il software on-premise, per offrire alle Pubbliche Amministrazioni flessibilità completa nella distribuzione di soluzioni "ibride", più adatte alle esigenze specifiche di ogni realtà. Microsoft intende così aiutare e affiancare gli Enti locali e centrali a un passaggio graduale verso il cloud, con un approccio eterogeneo ma coerente, che abiliti il meglio dei due mondi".

*Tornando allo scenario esistente, Filippini sottolinea:*

"La Pubblica Amministrazione è da tempo orientata al miglioramento della qualità dei servizi ai cittadini, per ridurre i costi della macchina amministrativa e, negli ultimi anni, ha anche compreso che la tecnologia può essere uno strumento strategico per il raggiungimento di questo obiettivo dal momento che può contribuire a portare "agilità" e flessibilità nelle organizzazioni pubbliche, con cicli di sviluppo delle soluzioni e messa in esercizio rapida di progetti innovativi.

Tutto ciò, con costi competitivi rispetto alle spese dell'informatica del passato.

In particolare, la PA sta puntando molto sulla tecnologia applicata alle relazioni con l'esterno, con la consapevolezza che proprio questa spinta ad aprirsi e a utilizzare l'innovazione a vantaggio di cittadini e aziende può dar vita a un circolo virtuoso e semplificare l'interazione.

Questa consapevolezza ha portato a rendere disponibili servizi on line, sia a livello centrale sia locale.

Ancora lunga è la strada per offrire servizi efficienti: innanzi-

tutto, la PA deve essere in grado di parlare il linguaggio di tutte le fasce di età, puntando molto sui giovani, che sono i più "affamati" consumatori di tec-

nologia. Inoltre, è necessario migliorare il livello di multicanalità, fondendo insieme servizi Web, chat e call center, in grado di prendersi carico delle richieste dei cittadini".

*Eccoci alla multicanalità.*

*Qualche esempio?*

"Certo. Un esempio virtuoso in questo senso è quello fornito dal comune di Milano, che ha adottato Microsoft Connected Government Framework, così come il call center 020202, attraverso il CRM Microsoft.

L'Amministrazione ha implementato il modello Software+Services, che permette alla PA di adottare soluzioni come servizio in caso di capability altamente standardizzabili, così come implementazioni in house quando le capability devono essere particolari.

Un altro trend, cui ultimamente si sta assistendo, è un positivo ripensamento dei sistemi informativi a livello di infrastruttura e back office (per esempio, ottimizzando la posta elettronica, la collaborazione all'interno degli uffici pubblici, accrescendo la sicurezza delle soluzioni e ricorrendo a strumenti di produttività individuale di nuova generazione, che possano contribuire all'efficienza interna degli uffici). In questo contesto è importante ricordare anche la dematerializzazione, che rimane una grande opportunità per uscire dal paradosso che vede i documenti nascere in formato elettronico con Word per poi essere stampati e cominciare un iter che porta a sprechi, inefficienze e rischi nella riservatezza sulla gestione del dato cartaceo. C'è, insomma, ancora molto da fare, in particolare per diffondere i servizi di Rete e aumentare l'accessibilità e la trasparenza, anche alla luce di quanto avanzato dall'Unione Europea che, entro il 2012, auspica una riduzione del 25% degli oneri amministrativi per rafforzare la competitività".

*Concludiamo con esperienze e*

*progetti avviati sull'argomento?*

"Microsoft, da tempo, supporta le Pubbliche Amministrazioni con soluzioni e progetti basati sul Cloud Computing, strutturando servizi web 2.0 di nuova generazione, integrati con social technologies o che prevedono modalità di collaborazione tra utenti e enti pubblici per risolvere problemi specifici.

Il tutto è basato sulle soluzioni Microsoft Connected Government Framework (CGF), l'infrastruttura per la fornitura continua di servizi alle PA, e RIA (Rich Internet Application), per semplificare la gestione dell'interazione uomo-macchina e migliorare l'usabilità dei siti pubblici. I progetti avviati da Microsoft coinvolgono le realtà più differenti, tutte accomunate dallo stesso impegno nel fornire soluzioni di valore, che migliorano l'efficienza e consolidano le relazioni tra PA e cittadini non solo in un'ottica di fornitura di un servizio, ma anche di collaborazione tra le due parti.

Tra quelle più interessanti, vi è quella con l'Agenzia europea per l'ambiente (EEA), il cui scopo è la sensibilizzazione ambientale in tutta Europa, facendo uno sforzo per comunicare in maniera semplice ed efficace i temi chiave dell'acqua e della qualità dell'aria. Essa incoraggia, inoltre, i cittadini a contribuire con le proprie osservazioni sull'ambiente che li circonda, secondo i dettami del web 2.0. Partendo da questo principio, è nato il progetto Eye On Earth, la soluzione sviluppata in collaborazione con Microsoft, basata sul sistema operativo "on the Cloud" Windows Azure, in cui gli utenti possono visualizzare la qualità dell'acqua o aria dei 32 Paesi membri dell'EEA, utilizzando le mappe Bing ad alta definizione.

L'EEA ha anche lanciato l'Atlante ambientale dell'Europa, che riporta le esperienze sui cambiamenti climatici vissute in

prima persona dagli utenti.

Entrambe le soluzioni consentono di ampliare la consapevolezza degli impatti del cambiamento ambientale e di aiutare le persone in Europa a fare scelte più consapevoli circa il loro ambiente.

Il servizio include anche la possibilità di inviare SMS ai cittadini interessati con informazioni push sul cambiamento dei valori in determinate zone.

Altro progetto innovativo è StreetCare, un sistema completamente Cloud-based per segnalare istanze dai cittadini oppure da operatori "sul campo" direttamente nei sistemi di Citizen Relationship Management delle Amministrazioni. Questa applicazione permette a qualsiasi cittadino di segnalare un problema legato ad un territorio, inviando una notifica attraverso un sito web, dotato di un'interfaccia innovativa basata su tecnologie Rich Internet Application (Microsoft Silverlight) e accessibile sia con un dispositivo mobile (tipo Smartphone) sia attraverso un normale PC. Una volta ricevuta la notifica, l'Amministrazione ne prende carico automaticamente e l'istanza viene caricata nel sistema di CRM, permettendo il workflow interno per la risoluzione del caso e informando il cittadino dell'esito positivo. Il

tutto con una geo-referenziazione del problema attraverso il sistema di mapping on line Microsoft Bing Maps.

Un esempio simile in Italia, non ancora sul Cloud, ma che evidenzia quanto la tecnologia Microsoft permetta la coesistenza dei mondi on premise e on the Cloud, è quello nato in collaborazione con il Comune di Milano, denominato progetto Ambrogio. In questo caso, gli utilizzatori finali sono le forze dell'ordine della città che, attraverso uno Smartphone, sono in grado di identificare un problema (un semaforo rotto, una bu-

ca nella strada, una panchina rotta, oppure un'infrazione al codice stradale).

L'agente segna sul palmare le informazioni necessarie per aprire un ticket di richiesta, avvalendosi anche delle funzionalità di geo-referenziazione e di acquisizione di immagini, mediante la propria video/fotocamera integrata.

Il ticket viene inviato al sistema di CRM del Comune, che con questo sistema ha ridotto attese di riparazione e contenziosi legali con i cittadini.

Un altro progetto del tutto coerente con quanto descritto sopra è il servizio web ePart, presentato dalla società italiana Posytron, per aiutare i cittadini e, parallelamente, le Amministrazioni Pubbliche, affinché le disarmonie ed i disservizi che quotidianamente vengono registrati nei centri urbani possano trovare una rapida ed efficace soluzione.

In particolare, se il cittadino rileva un problema o un disservizio nel proprio Comune, sarà per lui sufficiente entrare nel sito Internet di ePart ([www.epart.it](http://www.epart.it)), localizzare il corrispondente punto sulla mappa ed effettuare la segnalazione all'Amministrazione competente, compilando gli appositi campi.

Dallo stesso portale sarà possibile seguire lo stato dei lavori fino alla risoluzione del problema. Per i Comuni, attraverso un sistema di tracking, è altrettanto semplice gestire, smistare e monitorare, attraverso liste e report statistici sviluppati ad hoc, le segnalazioni dei cittadini, informandoli, naturalmente, sullo stato di avanzamento dei lavori in modo tempestivo".

## PA Digitale

*Renato Servidati, Responsabile dell'Area Servizi al Cittadino di PA Digitale, inizia ricordandoci che: "L'Azienda nasce "solo" nel 2009, dopo aver maturato una lunga esperienza, più che de-*

cennale, nel settore della PA sia locale che centrale, all'interno del Gruppo Zucchetti (uno dei più importanti protagonisti dell'ICT).

La completezza dell'offerta, la scelta strategica della tecnologia ASP e SAAS, l'approccio che valorizza le esigenze dei clienti permettono a PA Digitale di sviluppare soluzioni e servizi di altissima qualità per rispondere all'evoluzione tecnologica e organizzativa della PA.

URBI e-gov 2012 è il sistema informativo integrato, totalmente web based, che ha rivoluzionato la gestione delle informazioni nella PA: la base dati integrata e la disponibilità delle informazioni in qualsiasi momento e da qualsiasi pc permettono all'Ente di massimizzare la propria efficienza, di ottimizzare la gestione dei dati e semplificare i processi, per raggiungere, così, un elevato grado di interazione, migliorare la comunicazione tra i diversi uffici dell'Ente e tra questi e la cittadinanza. In particolare, l'erogazione del servizio in ASP consente di facilitare notevolmente l'interazione con i cittadini, senza forti investimenti infrastrutturali e pesanti costi di gestione (software, hardware, infrastrutture di rete, gestione sistemistica ecc.)

Oltre a coprire tutte le principali aree funzionali-gestionali proprie della PA (locale e centrale), Urbi e-gov 2012, è una soluzione che permette di "colloquiare" agevolmente e direttamente con gli utenti esterni, andando incontro, così, all'esigenza di una PA più vicina ai cittadini.

Il piano di e-government 2012 e il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), infatti, rappresentano due tappe, o meglio, due linee di partenza fondamentali per una PA posta al centro di un processo di informatizzazione obbligata, che prevede, tra gli altri, l'obiettivo di contribuire al miglioramento

del benessere di cittadini e imprese, sancendo veri e propri diritti in materia d'uso delle tecnologie nelle comunicazioni con le PA.

Di qui la grande sensibilità delle Amministrazioni Comunali, ad esempio, verso le tecnologie che consentono un vero e proprio "salto" di qualità nel rapportarsi con l'utenza: Internet, e-mail, sms, IVR sono esempi di come si possa colloquiare direttamente e offrire risposte anche immediate a cittadini e imprese".

*Un "nuovo mercato", insomma che Servidati ci illustra più in dettaglio:*

"Il mercato è pronto perché sente la forte spinta al cambiamento che arriva dal Governo. Lo stesso CAD prevede l'utilizzo della PEC come "il mezzo più veloce, sicuro e valido per comunicare con le PA", il "diritto all'uso delle tecnologie" di cittadini e imprese nelle comunicazioni con le PA e prevede le "norme generali per l'uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni", citando tra le modalità di interazione con gli utenti le reti di telefonia fissa e mobile in tutte le loro articolazioni.

Andiamo con ordine e partiamo dai servizi erogati in modalità completamente on line al cittadino e che, dunque, per loro "natura", si avvalgono di uno dei canali più immediati e, oramai,

d'uso comune: Internet.

Tramite l'accesso ad un'area riservata sul sito del Comune (con login e password oppure con carta regionale dei servizi), il cittadino può consultare informazioni, nonché richiedere e ottenere, ad esempio, le certificazioni di cui ha necessità.

In questo modo, il Comune può offrire numerosi servizi, come la consultazione albo pretorio, il calcolo ics, le simulazioni calcolo ics, le segnalazioni al sindaco (area pubblica) oppure la richiesta e il rilascio di certifica-

ti anagrafici, consultazione movimenti a debito/credito, fatture, pratiche e visione del loro stato, richiesta servizi mensa, trasporti, iscrizioni strutture scolastiche, situazione contribuente relativamente a tributi, icipi, tarsu ecc. (area privata/personale).

Ma non solo: per ciò che riguarda i servizi al cittadino (mensa, trasporti ecc.), l'Ente può decidere di gestire in modalità completamente on line tutte o alcune delle varie fasi che vanno dalla presentazione delle domande per i servizi ai cittadini (compilazione, firma, invio) alla gestione delle richieste (che vengono processate in base alle graduatorie che si definiscono man mano), alla conferma via SMS ai cittadini le cui richieste sono state accettate.

Il ricorso agli SMS, per esempio, viene utilizzato con successo da Comuni quali Pisa, Barberino del Mugello, Garbagnate Milanese e Gaviate (dunque enti di svariate dimensioni) per comunicare con i propri cittadini.

Questo testimonia che l'integrazione con l'innovativa piattaforma Skebby rende la nostra offerta particolarmente "accattivante", perché consente l'invio di SMS anche a costo zero.

Non ultimo, sempre in modalità on line, la possibilità di provvedere al pagamento di tasse o servizi (come lo stesso CAD prevede, introducendo strumenti quali carte di credito, di debito o prepagate o altri strumenti di pagamento elettronico disponibile per la riscossione dei pagamenti da parte della PA).

Urbi e-gov 2012 s'interfaccia, infatti, con diversi sistemi di pagamento (come Lottomatica su cui, per esempio, il Comune di Arcore si appoggia per il pagamento delle tasse) anche direttamente on line (come avviene ad Imperia, tramite carta di credito per il pagamento di icipi e tarsu).

*Parlando di "cittadini", sono incluse le imprese?*

"Dal punto di vista delle imprese, si è introdotta la possibilità di avviare le pratiche via web (ad esempio, quelle edilizie): a tal proposito, ancora il CAD (art. 5 bis) sancisce che la comunicazione tra imprese e Amministrazioni avvenga solo utilizzando tecnologie ICT.

Di qui la possibilità, o meglio, l'obbligo, di avvalersi della modalità on line per trasferire/ricevere comunicazioni in generale alla/dalla PA.

E l'esempio più immediato fa pensare al SUAP, lo Sportello Unico delle Attività Produttive per il quale la normativa - DPR 160/2010 - prevede che tutta la gestione dei procedimenti avvenga per via informatica e telematica: dalla presentazione delle domande alla consultazione dell'iter di evasione, dall'intero telematico della documentazione al pagamento on line dei diritti di segreteria (e, naturalmente, con Urbi questo è possibile).

È doveroso precisare ancora che la firma digitale permette di dare valore legale alle proprie comunicazioni/dichiarazioni, trasmesse via Internet agli Enti, evitando di recarsi presso gli uffici comunali per presentare, ad esempio, le richieste di ammissione agli asili nido, per i servizi mensa o per i servizi di trasporto del Comune.

A questi servizi, naturalmente, si aggiungono tutte le comunicazioni che un'Amministrazione Comunale può decidere di inviare via PEC (la posta elettronica certificata che, recita nuovamente il CAD, agli art. 6 e 65, può essere utilizzata "come strumento di identificazione, evitando l'uso della firma digitale" e, a sua volta, di ricevere dai cittadini che hanno attivato la CEC-PAC (Comunicazione Elettronica Certificata tra Pubblica Amministrazione e Cittadino). In riferimento a questo, è importante aggiungere che, grazie alla soluzione particolar-

mente innovativa di protocollazione di Urbi e-gov 2012, qualsiasi messaggio in entrata (via pec, ma anche semplicemente via-mail) può essere scaricato e protocollato automaticamente, risparmiando tempo, energia e risorse nel processo di protocollazione e diminuendo, non ultimo, l'uso della carta sia al proprio interno sia per i cittadini. Un'ulteriore possibilità per la consultazione dei servizi on line, è resa possibile anche dalla tecnologia telefonica IVR, un sistema basato su centralino vocale interattivo, che offre informazioni on line tramite menù a scelta multipla, dando all'utente la possibilità di interagire tramite la tastiera telefonica direttamente con il proprio Comune.

Insomma, le linee sono dettate, e il CAD ha contribuito non poco. La sensibilità, soprattutto di Sindaci e Responsabili dei sistemi informativi, è forte, anche

perché tali servizi non solo possono impattare su tutte le aree dei Comuni (migliorandone notevolmente la gestione delle attività) ma, soprattutto, vanno a "fare breccia" sulla cittadinanza, primo "cliente" delle PA. Basta partire!"

### Telecom Italia

*Rivolgendosi direttamente al tema, Andrea Costa, responsabile Vertical Marketing & Smart Services - Public Sector di Telecom Italia, rimarca come sia cambiato il rapporto della PA con i cittadini:*

"Pec, Multicanalità e Collaboration sono strumenti tecnologici che supportano i processi di ammodernamento dei servizi delle PA, ove alla crescente importanza del "cliente" cittadino/impresa e alla conseguente modifica dei comportamenti, basati sul riconoscimento della centralità dei fruitori, si unisce la ricerca di maggiore efficienza interna.

Nello specifico, tali temi sono

inquadabili come componenti, insieme ad altri, di un approccio volto al miglioramento dell'interazione con cittadini e imprese, ottenuto attraverso tecnologie dall'accesso semplificato. Questo approccio caratterizza le Pubbliche Amministrazioni che hanno una visione moderna e consapevole dell'erogazione dei servizi e dei cambiamenti socioculturali in atto nelle nuove generazioni e che cercano nei player ICT un partner a cui fare riferimento.

Infatti, Internet, il web 2.0 e la richiesta sempre crescente di servizi in mobilità hanno favorito lo sviluppo della domanda di un numero sempre maggiore di servizi on line, che per le PA comportano l'imperativo di garantire l'accesso in modo veloce ed affidabile, combattendo il divario dovuto a diverse condizioni sociali, economiche, fisiche o territoriali dei propri "clienti".

Ad esempio, le iniziative previste nel piano per il Digitale Terrestre hanno rappresentato la volontà iniziale da parte di molte PA di erogare i servizi con modalità che includessero una fascia sempre più larga della popolazione.

La possibilità di accedere a canali dedicati alla PA, tramite il televisore, ha rappresentato l'inizio della spinta all'abbattimento del "digital divide", tentando di includere, attraverso l'utilizzo di un media particolarmente familiare, nuove fasce di popolazione che, per dislocazione geografica, età o reddito non potevano accedere ad Internet.

Oggi, la diffusione del broadband fisso e mobile, il progressivo affermarsi della IP TV, come canale domestico di accesso alle informazioni, uniti alla pervasività dei social network, creano una domanda concreta di erogazione multicanale dei servizi pubblici e di partecipazione dei fruitori nella costru-

zione degli stessi, seguendo il paradigma del web 2.0".

*Cosa ha comportato il nuovo paradigma della centralità del cittadino?*

"In questo senso, le nuove tecnologie informatiche sono un forte elemento abilitante, nei limiti in cui l'utilizzo intelligente delle stesse permette di coniugare la rapidità di erogazione del servizio con i necessari adattamenti interni che le PA devono affrontare, "ascoltando" le richieste dell'utenza, rimodellando i processi interni in funzione di queste e adattando di continuo le modalità d'interazione con l'esterno.

L'innovazione dei servizi di Front-End con soluzioni ICT richiede prioritariamente, tuttavia, di standardizzare e automatizzare i flussi informativi interni, migliorando l'integrazione tra processi e servizi e facendo leva su automazioni ed efficienze per innovare le caratteristiche delle prestazioni erogate, oltre che per sviluppare interfacce per i servizi che tengano conto maggiormente delle esigenze dei fruitori (rispetto a quelle dell'Amministrazione stessa).

La chiave, nella nostra visione, è quella di supportare l'intera transazione con il cittadino/impresa, con una copertura end-to-end dei processi, dalla classificazione della domanda all'erogazione della risposta.

I driver che ci vedono coinvolti, e che crediamo essere strategici per abilitare tale modello, possono essere infrastrutturali ed applicativi: la diffusione della larga banda, fissa e mobile; la diffusione della PEC, in particolare del modello POstacertificat@, promosso dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, evolvendo verso i servizi CEC PAC per le PA; la gestione della sicurezza, incluse le soluzioni evolute per il Disaster recovery e la Continuità del servizio; l'identificazione e la certificazione all'accesso; la

diffusione del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) e la dematerializzazione del cartaceo, unita all'adozione di sistemi di workflow di processo.

Il Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale riflette questa visione, prevedendo, tra l'altro, specifiche regole tecniche, a supporto dell'adozione massiva da parte delle PA di soluzioni coerenti con i temi tecnologici sopra elencati".

*Guardando brevemente all'offerta e al "vissuto sul campo" dell'Azienda Telecom, Costa prosegue:*

"Venendo alle esperienze di Telecom Italia, i cardini dell'offerta per l'ammodernamento delle PA si basano su servizi erogabili da ambienti virtualizzati, che richiedono per i Clienti un limitato investimento iniziale in logica di fruizione "As a Service". Tale approccio "Cloud", per Telecom Italia, si declina in una logica industriale, che prevede, ad esempio, l'impegno di ITelecom, la Certification Authority del gruppo, ad erogare servizi di PEC, firma digitale ed autenticazione forte, ora anche da mobile; e, soprattutto, nell'utilizzo della piattaforma della Nuvola Italiana, l'ambiente abilitante implementato nella rete dei Next Generation Data Center, per proporre soluzioni in grado di favorire l'efficientamento della Sanità, la gestione "intelligente" del territorio, attraverso gli Smart Services, la dematerializzazione e l'efficientamento del back office e del front end dell'ufficio pubblico.

Oggi, aprire uno Sportello Telematico in modalità "plug and play", con la smaterializzazione del cartaceo, la conservazione sostitutiva, l'utilizzo della PEC e della firma digitale, il workflow di processo ed il recovery dei dati, è possibile in poco tempo e senza pesanti investimenti, per le PA di ogni dimensione ed ambito amministrativo".

*Le ultime battute sono per la co-operazione, veicolata dal Siste-*

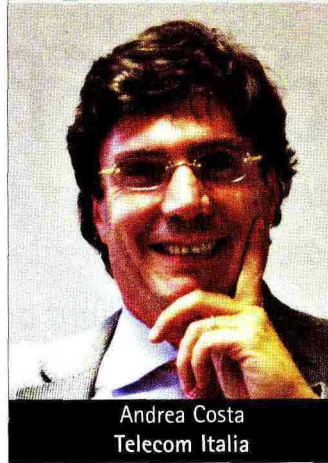
ma di connessione pubblico.

Costa conclude:

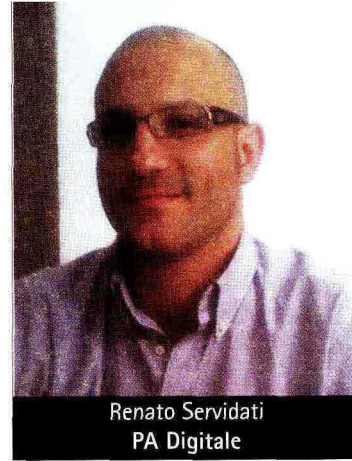
Dal punto di vista dei progetti per il Sistema Paese, infine, sin dall'inizio abbiamo condiviso la visione di indirizzo tecnologico delle grandi Amministrazioni e delle Istituzioni, che hanno dato diffusione alle politiche di ammodernamento e cooperazione identificando nel SPC lo strumento attuativo e l'architettura di riferimento.

In tale ambito abbiamo rilevato l'opportunità e la necessità di ampliare con la multicanalità e con strumenti di partecipazione il modello di erogazione delle informazioni e dei servizi delle PA, avendo l'opportunità di realizzare i siti web di PA Centrali, Regioni, Province, Comuni ed Enti del Servizio Sanitario Nazionale a fronte dell'assegnazione a Telecom Italia, come mandataria di un Raggruppamento Temporaneo di Imprese, della gara DIGIT PA relativa al primo lotto della Cooperazione Applicativa del SPC.

Ad oggi la realizzazione del sito Inps, che ha ricevuto il premio E-Gov 2011 nella categoria "Portali interattivi per l'erogazione dei servizi on line", rappresenta un riferimento per la PA, consentendo all'Ente di fornire più di 200 servizi previdenziali on line; inoltre le applicazioni di "INPS Servizi Mobile" permettono di interagire con alcuni servizi on line presenti sul sito web [www.inps.it](http://www.inps.it), anche da iPhone e da iPad".



Andrea Costa  
Telecom Italia



Renato Servidati  
PA Digitale



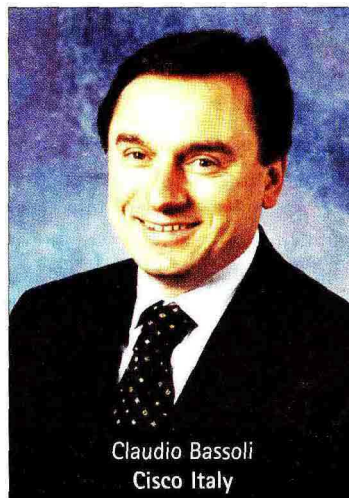
Maria Grazia Filippini  
Microsoft Italia



Lorenzo Gonzales  
HP Italy



Simone Braccagni  
Aruba Pcc



Claudio Bassoli  
Cisco Italy



Armando D'Angelo  
CBT