

— || TECNOLOGIE || —

# Il portale in scatola

STOCOLMA - Non basta il sito. I cittadini vogliono sempre di più e le amministrazioni che hanno a cuore l'e-gov dovranno adeguarsi **DI PATRIZIA GIOVANNETTI**

**A**l Lotus Global Government Forum 2003 che si è svolto a Stoccolma all'inizio di maggio e al Forum Pa che si è tenuto a Roma negli stessi giorni. Ibm ha presentato una soluzione pensata ad hoc per l'amministrazione pubblica: il *Portal-in-a-box*, più o meno il portale-chiavi-in-mano. Nella capitale svedese ne abbiamo parlato con Giorgio Prister, sales executive area enti locali e sanità per Europa, Medio Oriente e Africa.

## Qual è la novità di *Portal-in-a-box*?

Lavorando insieme con i clienti nella realizzazione dei loro progetti di *e-government* abbiamo imparato che ogni amministrazione pubblica locale, in Italia come in altri paesi d'Europa, ha necessità molto personalizzate ma con caratteristiche simili. Per esempio, ha bisogno dello stesso tipo di funzionalità. Quindi abbiamo realizzato un portale, basato su quattro software Ibm - WebSpheres, Db2, Lotus e Tivoli -, che risponde a una serie di funzioni di base.

Una caratteristica è l'essere impostato sugli eventi della vita. Io cittadino, io impresa, devo essere considerato cliente dall'amministrazione pubblica ed essere messo in grado di fare online tutto quello che c'è da fare quando nasce mio figlio oppure quando ho bisogno della licenza per edificare. Ben diverso dal presentarsi a tanti uffici. Abbiamo introdotto un motore di ricerca; una serie di strumenti per poterlo facilmente aggiornare e personalizzare secondo le esigenze; forum di discussione per la democrazia elettronica (oggi i cittadini amano dialogare con i sindaci e con i politici via internet); strumenti di comunicazione tra cittadini... E su questa base, che è solo una parte del portale, ogni città andrà poi ad aggiungere quello che vuole. Quindi ciascun portale sarà



Giorgio Prister

diverso ma con uno strato di funzioni uguali per tutti. Inoltre, le amministrazioni potranno fornire i servizi non solo tramite internet, ma anche attraverso i cellulari e i palmari.

## *Portal-in-a-box* può implementare l'esistente, quello che l'amministrazione ha già?

Tutti i siti esistenti possono essere integrati nel portale. In Italia ogni amministrazione, ogni comune ha il suo sito web; mentre di portali ce ne sono pochissimi. Una cosa è il sito con un po' di informazioni, magari ben presentate e strutturate, diverso il portale dove si può fare una serie infinita di cose, quelle che, pian piano, tutti coloro che tendono all'e-gov vogliono fare. Al di là del dare informazioni, significa raccontare gli eventi che man mano si svolgono, pubblicare tutte le delibere del comune... Ci sono una serie di iniziative, dalla democrazia elettronica alle prenotazioni online legate agli eventi della vita, al *knowledge management*, al lavoro, al turismo: tutto questo viene integrato in un insieme di funzioni

che man mano crescono e creano un servizio completo alla cittadinanza. L'interazione, l'integrazione dell'amministrazione pubblica, il poter raggiungere tutte le varie amministrazioni da un unico punto di accesso, l'aver un unico modo di essere riconosciuto, magari con firma elettronica, con carta di servizi e così via: questo è democratico.

## Nell'intervista con *LabItalia* dello scorso novembre lei sembrava ottimista sullo stato dell'arte in Italia, lo è ancora?

Direi di sì perché vedo grandi progressi, piano piano le parole diventano fatti. Certo, la velocità è quella che è, i soldi a disposizione ci sono ma non sono infiniti. Mi sembra però che le cose stiano andando avanti.

## Eppure qui al Forum sull'e-gov non c'è nessuno dall'Italia. Non le pare significativo?

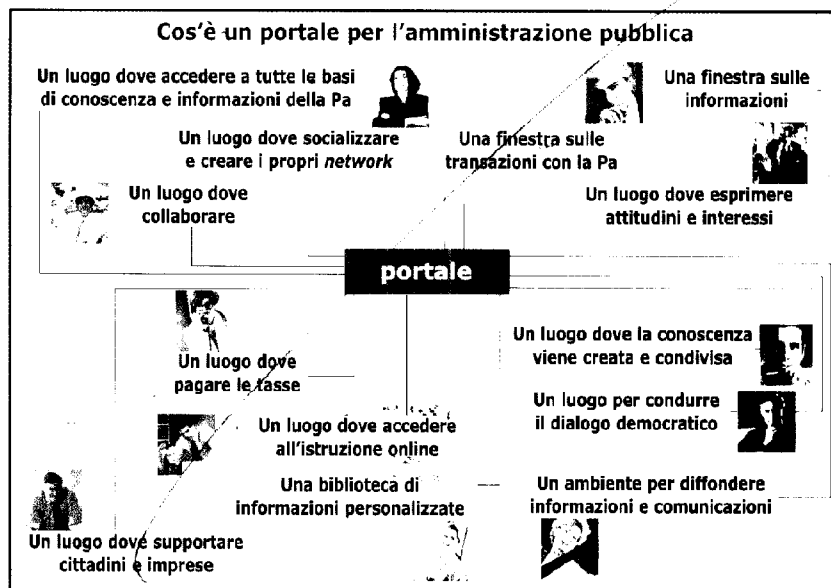
Sono convinto che si tratti solo di una coincidenza: in questi stessi giorni si tiene a Roma il Forum Pa e mi sembra normale che un amministratore italiano vi partecipi piuttosto che venire a Stoccolma. Gli italiani sono attivi, e anche parecchio, a livello internazionale. Io partecipo a varie associazioni europee di amministratori pubblici locali e vedo che gli italiani sono sempre presenti. Ma ha notato che neppure i francesi ci sono? La situazione è diversa: in Francia sta nascendo un nuovo organismo, analogo al nostro ministero per l'Innovazione o all'inglese Bard (*Briefing and reference database, ndr*), con il compito di mettere in opera una serie di iniziative coordinate a livello nazionale. Inoltre - e questo denota lo spirito cartesiano che esiste in Francia - da una parte ci sono poche iniziative piuttosto complete nell'ambito di servizi di e-gov, dall'altra esistono parecchie iniziative molto aggressive nell'amministrazione pubblica locale fuori dell'area pa-

rigina con reti multimediali ad alta velocità in fibra ottica. Perché parlo di spirito cartesiano? In realtà quelle sono infrastrutture su cui costruire *e-learning* e funzioni a grande valore aggiunto. Ho avuto occasione di tenere seminari in Francia e mi permetto di criticarli perché un conto è essere perfettamente cartesiani, un altro è dire che si possono fare tante cose anche senza le reti ad alta velocità, pur con i limiti che ci sono. La costruzione delle infrastrutture permetterà grandi risultati nel giro di un paio d'anni. Oggi sono nella fase di costruzione delle infrastrutture che, ripeto, è molto logica, però fa sì che di risultati ce ne siano pochi.

In Italia, se vogliamo, è un po' l'opposto: si è cercato di realizzare presto dei servizi e adesso c'è lo sforzo di andare verso le infrastrutture dell'alta velocità, delle reti multimediali e così via. Secondo me è una scelta un po' più equilibrata perché questo permette di cominciare comunque. Ma è anche vero che in Francia da decenni esiste il Minitel e quindi alcuni servizi già ci sono, inoltre non si sente il bisogno di accelerare la trasformazione perché funziona un'ottima amministrazione. È capitato a me, quando vivevo in Francia, di alzare il telefono e dire «c'è un errore nella dichiarazione dei redditi, mi dovete restituire cinquecento franchi» e vedermi consegnare l'assegno dopo una settimana.

**Di recente Elio Catania, presidente e amministratore delegato di Ibm Italia, ha detto che nel nostro paese non c'è cultura del cambiamento, è d'accordo?**

Non posso che essere d'accordo (*ride*). Secondo me è giusto dare messaggi forti, la realtà non cambia per piccoli passi, ci vogliono impulsi per raggiungere certi obiettivi. Elio Catania parlava dell'Italia, io di un mondo molto più piccolo, che è l'amministrazione pubblica, quella locale in particolare, e un po' meno del mio ottimismo deriva anche dall'aver incontrato parecchie persone con un'ottima visione del futuro e delle strategie – tra politica e tecnologia – che consentono di raggiungere determinati obiettivi, anche di sviluppo economico. Dopodiché la cultura del cambiamento richiede un approccio molto imprenditoriale, forse non ancora abbastanza diffuso, probabilmente anche investimenti di un certo peso ma, ovviamente, la situazione economica in questo momento non facilita. Ci sono gran-



di "cervelli", però c'è una quantità di persone da formare. Per esempio, si deve capire lo spirito di servizio verso il cliente: il cittadino non è ancora visto come cliente. Insomma, c'è ancora da fare. Sono rimasto a bocca aperta di fronte al grande progetto brasiliano di *e-learning* presentato qui a Stoccolma. È impressionante la spinta fortissima, la voglia di cambiare, la velocità della realizzazione. Certo, da noi manca. Ma forse lì è più facile perché si parte da una realtà meno strutturata e quindi c'è meno da cambiare, mentre è più difficile incidere sulla realtà consolidata di un paese europeo.

**Nota resistenze al cambiamento?**

Ci sono, è normale... Alcuni strumenti creano problemi: la firma digitale, la carta dei servizi sono cambiamenti piuttosto forti. È dura far accettare che invece di presentarmi allo sportello io mi identifichi con una cosa criptografata... Un'altra resistenza che ho trovato riguarda il *Citizen relationship management* (Crm): più volte mi sono sentito rispondere da amministratori pubblici «mi sta dicendo che io vorrei controllato dai cittadini sul livello di servizio?». Certo, bisogna essere capaci non solo di rispondere al telefono in modo intelligente a chi sollecita la raccolta della spazzatura nella sua strada o la cura dell'aiuola, ma bisogna mettere in opera un flusso informativo dentro l'amministrazione che scateni la correzione del

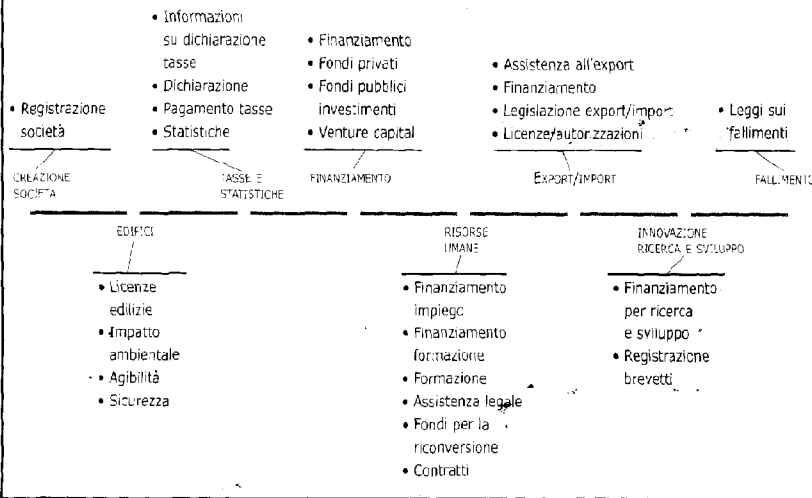
problema e poi misurare in quanto tempo ciò è avvenuto. Per avviare strumenti di questo tipo bisogna avere fiducia nella capacità dell'amministrazione di operare secondo i nuovi modelli: è normale che la resistenza sia forte.

**Che cosa rappresenta per Ibm l'amministrazione pubblica?**

L'amministrazione pubblica è diventata il mercato in più forte crescita, malgrado la crisi economica (intorno al 5% la crescita media europea). L'amministrazione pubblica locale cresce di più anche perché in tutti i paesi molti ruoli stanno passando a livello locale e l'area dell'e-gov – non solo inteso come internet, ma anche il Crm e la gestione finanziario-amministrativa – cresce rapidamente: quello è un grande mercato e quindi per Ibm è diventato una delle principali aree di investimento.

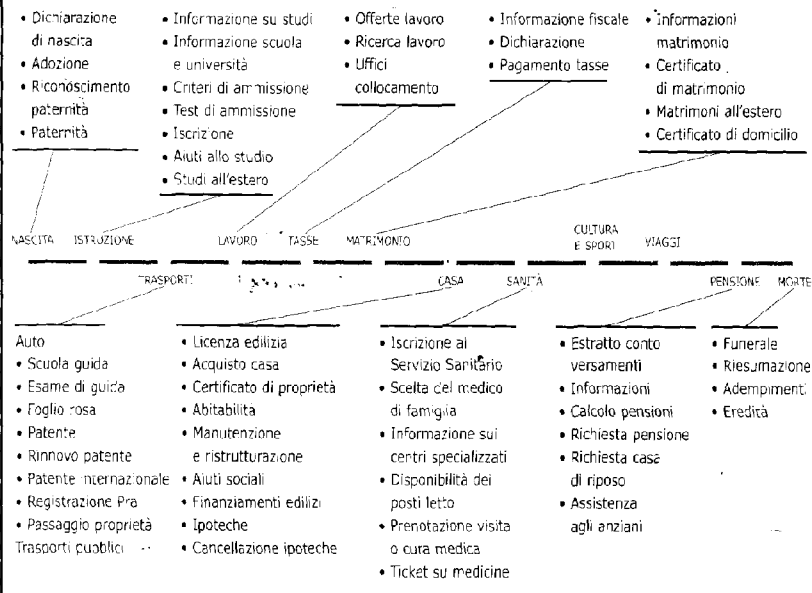
Recentemente abbiamo acquisito la PriceWaterhouse Consulting per potenziare il servizio di consulenza e operare nella *business transformation*. PriceWaterhouse Consulting aveva già questa tradizione di cura del processo organizzativo. Ibm era complementare, occupandosi della consulenza di natura tecnologico-applicativa. Oggi abbiamo entrambe le capacità e vediamo tante opportunità di operare come consulenti nel settore finanziario-contabile e nella gestione delle risorse umane: abbiamo creato una serie di *skill* e di insiemi di

## Eventi: government to business



FONTE: ENI

## Eventi: government to citizen



FONTE: ENI

offering che portiamo sul mercato, coprendo tutto lo spettro: dalla banale gestione del payroll allo sviluppo delle conoscenze, all'e-learning e così via. Faccio due esempi, tra i più belli: quello già citato di San Paolo in Brasile e l'altro dell'esercito americano per il quale abbiamo creato una sorta di università online per i soldati.

### Lei è anche responsabile del settore salute: ancora immobile?

Costa talmente tanto la gestione sanitaria, in tutti i paesi, che stanno nascendo progetti in varie direzioni. In quella amministrativo-finanziaria per avere il controllo di tutte le singole spese. Poi nell'area delle risorse umane dove, per legge, i medici devono fare un certo

numero di ore annuali di aggiornamento, ma questo costa tanto e stiamo lavorando con ospedali e policlinici universitari per realizzare servizi di e-learning.

L'altro tema che sta diventando caldo è quello dell'*electronic patient record*, la gestione integrata dei dati sanitari messi a disposizione non solo di più reparti dello stesso ospedale, ma di diversi ospedali. Certo, fra queste iniziative e un grande mercato c'è differenza, però fino a poco tempo fa queste cose non succedevano quasi mai. Adesso accadono spesso.

### Ancora dati nostri a disposizione di altri; a dir poco inquietante come prospettiva...

Ci sono diversi aspetti da considerare. Sarebbe grave che i miei dati personali, della mia salute (analisi, radiografie, visite mediche), fossero catturati in modo malevolo da qualcuno. È utile, invece, che siano a disposizione di chi mi deve curare e che siano dati certi: non devo essere io a ricordare quali malattie ho avuto. Si possono immaginare diverse soluzioni: le informazioni potrebbero stare in un microchip che ho io e nessuno può utilizzare senza il mio consenso. Ma se lo perdo? Secondo me il compromesso è legato alla fiducia nella capacità della tecnologia di proteggere, fiducia non data a scatola chiusa, ma in base a sistemi di sicurezza molto sofisticati.

### Per fortuna i tanti dati che abbiamo già fornito non sono centralizzati e sembra che i vari settori dell'amministrazione li tengano gelosamente separati...

Che un settore dell'amministrazione non dia mai i dati a un altro settore è deciso dai regolamenti; che i sistemi informatici potrebbero in teoria integrarli ma non lo fanno perché lo stesso regolamento lo impedisce, per me è una garanzia. Ci sono paesi avanzati dal punto di vista democratico che hanno deciso che non centralizzeranno mai i dati. Una cosa è la tecnologia, altra cosa i regolamenti. Se un paese decide che certi dati non devono essere noti, la tecnologia non permetterà che siano noti. Io vedo come un progresso che chi è autorizzato possa conoscere la mia storia clinica, come cittadino e come potenziale malato mi sento più tranquillo. Dopodiché voglio anche essere sicuro che i regolamenti non ne consentano l'accesso a chiunque. ■

PATRIZIA GIOVANNETTI



FORUM PA.

PRIMO PIANO

# Discutiamo sui fatti

ROMA - Da Silvio Berlusconi a una fitta schiera di ministri, dal presidente della Conferenza delle regioni a Federcomin. Al Forum Pa non è mancato nessuno e ciascuno ha detto la sua

DI COSIMO GULINUCCI



FORUM PA

Innanzitutto i numeri. Necessari per capire l'entità, la grandezza e l'interesse che assume questo appuntamento annuale dell'amministrazione pubblica (Forum Pa, Fiera di Roma, 5-9 maggio). 50.500 i visitatori, che è in sé un record assoluto nell'ambito di tutte le 14 edizioni; quattrocento gli espositori, e questo è un altro record, fanno notare i promotori. 1.016 i relatori intervenuti a ben 120

convegni. Oltre 35 mila i metri quadri di area espositiva dove le amministrazioni centrali hanno montato i propri stand attraverso cui hanno fatto conoscere e "testare" i nuovi servizi agli utenti, presentando anche i progetti pilota e le ultime novità nei diversi settori, dalla previdenza alla sanità, dal lavoro pubblico all'Ict. Insomma, una "scuola di formazione", a carattere intensivo, equivalente a 2.587 gior-

nate di aggiornamento gratuito per chi vi ha partecipato, è stato il calcolo fatto dagli organizzatori. Senza contare i visitatori virtuali, ovvero quei cinquanta mila iscritti alla newsletter, e gli oltre cento mila visitatori del sito che nel mese precedente all'avvio delle giornate romane si sono collegati per oltre un milione di pagine scaricate. Può bastare? Forse, anche.



[www.forumpa.it](http://www.forumpa.it)



### Quantità ma anche qualità

Ma se la quantità inorgogliesce i promotori, dice però ancora assai poco sulla qualità della manifestazione, che è importante anche per le relazioni che vi si intessono, per le idee e il confronto che ne scaturisce.

Alta politica o bassa tecnica? Filosofia amministrativa oppure fattualità progettuale? Alte sofisticazioni tecnologiche o, invece, soluzioni minime per l'ufficio? Casi concreti o linee generali? Formazione o informazione? Tutto questo s'è mosso e s'è intrecciato in un groviglio inestricabile che, però, ha alla base un dato comune e unificante di tutto il Forum Pa: la necessità di dare una risposta al bisogno di ammodernare la macchina burocratica e amministrativa del paese. Sempre che si voglia mettere l'Italia su binari di efficienza e modernità tali da essere in grado di migliorare le sue prestazioni sul piano dell'offerta al cittadino e di competere sul mercato delle nazioni all'interno dell'Unione europea.

### Riformare lo Stato

La parte del leone l'ha fatta la riforma dello Stato, alla luce del progetto federalista. Nella doppia versione (o interpretazione) Ulivo-Polo. Un vero e proprio successo di pubblico, presente in maniera massiccia. Particolare che non è sfuggito neanche al ministro per gli Affari regionali Enrico La Loggia, il quale s'è meravigliato di tanto afflusso per un argomento ritenuto in genere «tra i più noiosi, complessi e difficili» oltreché parecchio tecnico. Sotto esame «lo stato di attuazione della riforma del Titolo V della Costituzione» del quale – accenna con una punta polemica La Loggia – «non si capisce quale sia l'oggetto di cui si sta parlando, almeno stando alla semplice lettura dei giornali».

### INFORMAZIONI: MEGLIO LA E-MAIL

La linea telefonica non presidiata è la principale causa di inaccessibilità al servizio informazioni delle amministrazioni pubbliche (45%) con un basso tasso medio di abbandono (12% che, però, raggiunge punte del 40% di mattina). Sono alcuni dei dati emersi dall'analisi realizzata da Cittadinanzattiva. L'indagine ha riguardato nove città (Roma, Torino, Catania, Bari, Matera, Trieste, Modena, Ancona e Bologna) e servizi a carattere regionale (il Centro unico per le prenotazioni sanitarie della Liguria e il Centro servizi turismo delle entrate, Inps, Inail, Inpdap). In tutto 630 telefonate, 150 e-mail inviate, due cicli di monitoraggio e tre parametri: accessibilità, livello di servizio e relazione. Per le telefonate le risposte sono risultate esaurienti nel 67% dei casi ma personalizzate solo nel 29% e gli operatori sono stati gentili ma poco propensi a identificarsi (si presentano nel 55% delle telefonate). Di poco superiore il dato per le e-mail (dove chi scrive dà il suo nome il 47% delle volte), esaurienti nel 72% dei casi.

Il dibattito sulla riforma federalista, che in molti definiscono accentratrice anziché redistributrice dei poteri in ambito periferico, come sostenuto per esempio da Franco Bassanini, ex ministro alle Riforme istituzionali, ha perciò preso le mosse dal «concetto di interesse nazionale». Concetto criticato a suo tempo da Umberto Bossi e che, invece, per il ministro agli Affari regionali «presenta margini per essere meglio definito e collocato. Bisogna ancora lavorarci – ha aggiunto La Loggia – e ragionarci meglio. È un argomento difficile che non si può esaurire in poche battute». «Accet-

to anche di lavorare meglio al concetto di legislazione ripartita – ha poi precisato La Loggia –: accetto meno, invece, la definizione di centralista: non era questa l'intenzione, semmai volevamo riportare delle competenze dallo Stato alle regioni. Abbiamo tentato di definire cosa è migliore e più utile, ma il governo del territorio rimane all'esclusiva competenza delle regioni».

Di diverso avviso Bassanini, che ha invece sostenuto come il ddl del governo che corregge il Titolo V «ha alcuni punti negativi perché dal riassetto delle competenze emerge proprio quell'impronta centralistica secondo la quale guardando al Titolo V sembra che il federalismo, invece di andare avanti, vada indietro». A dimostrarlo il fatto che il contenzioso tra Stato e regioni «è fortemente incrementato – ha spiegato Bassanini – dalla necessità di queste ultime di difendere i poteri a esse attribuiti dalla Costituzione». «Oggi le regioni non sono in grado di esercitare le proprie competenze – ha sostenuto invece il vicepresidente della Conferenza delle regioni, Luciano Vandelli perché non c'è il federalismo fiscale». Ma su questo punto il ministro La Loggia ha assicurato che dopo le giornate del Forum Pa sarebbe iniziato proprio il lavoro dell'Alta commissione per l'attuazione del federalismo fiscale.

Ha invece accortamente evitato affondi polemici Francesco Speroni, capo di gabinetto del ministro per le Riforme istituzionali. «Mi astengo dal formulare polemiche politiche sul nuovo Titolo V della Costituzione – ha esordito Speroni – dal momento che, per ora, si tratta solo di uno schema. Verà sottoposto alla Conferenza Stato regioni e poi tornerà in Consiglio dei ministri. Da allora può succedere di tutto...». Speroni ha infine ricordato che l'articolo 4 del ddl, che attua l'articolo V del-



I politici al Forum Pa: (da sinistra) Stefano Prestigiaromo, Rocco Buttiglione, Lucio Stanco



FORUM PA.

PRIMO PIANO

## PIANI DI CAMBIAMENTO SPARSI NELLA PENISOLA

L'attenzione alla domanda di cambiamento delle amministrazioni pubbliche è diffusa in modo uniforme in tutto il paese: dei 77 Pic (Piani integrati di cambiamento) premiati al Forum Pa, il 42% è stato elaborato da comuni e province del nord, il 29% da amministrazioni del centro, il 29% da amministrazioni del sud. È interessante notare il dato sulle dimensioni delle amministrazioni coinvolte nell'iniziativa: il 44% dei Pic è stato elaborato da comuni medio-piccoli, segno di una grande consapevolezza sulle tematiche dell'innovazione anche al di fuori delle aree metropolitane. Il 35% è stato realizzato da comuni medio-grandi, il 21% dalle province. Tra le aree geografiche, quella che vanta il maggior numero di enti locali premiati è l'Emilia Romagna, con ben 15 amministrazioni.

la Costituzione, prevede un ruolo nuovo per le regioni in tema di normativa europea: «oggi le regioni hanno un ruolo marginale nella formazione di questa normativa – ha spiegato Speroni – mentre in futuro vi potranno partecipare direttamente».

Al senatore Nicola Mancino, già presidente del Senato, è toccato insistere sulla necessità di reintrodurre la validità del concetto di «in-

cutivi che ci hanno preceduto, anche a causa della brevità del tempo a loro disposizione, non hanno potuto fare». Cosicché, ha spiegato il presidente del Consiglio Silvio Berlusconi, dal ritardo accumulato «ne è derivato uno scarto: lo Stato italiano è rimasto indietro, in Europa e nel mondo, rispetto ad altri Stati con cui è chiamato a competere. Ne deriva la necessità di utilizzare i cinque anni di governo

davanti ad Austria, Olanda, Grecia, Germania e Belgio, tanto che la penisola è oggi una delle nazioni europee con il maggior tasso di crescita nel settore delle tecnologie (+18%) dopo la Svezia, la Danimarca e ancora il Belgio. Servizi migliori? La Commissione ha apprezzato il livello di interattività della dichiarazione dei redditi e dei servizi di ricerca del lavoro.

È secondo una ricerca del Censis aumentano gli internauti italiani che, ad aprile, erano stimati in 14 milioni, cioè il 32% della popolazione adulta italiana; in tre anni sono aumentati del 49%, visto che nel 2000 erano ancora 9,4 milioni. Tuttavia a far da contrappeso alla crescita degli internauti sono i dati relativi all'uso di altre soluzioni tecnologiche disponibili, oltretutto integrabili con una fruizione evoluta di internet, anche nei riguardi dell'amministrazione pubblica digitalizzata. Al proposito, il Censis cita i dati sull'utilizzo di

## Ict: da un lato l'Italia è complessivamente in ritardo; dall'altro il nostro paese è passato dal quindicesimo al nono posto per qualità e quantità dei servizi in rete

teresse nazionale» perché «fu un errore averlo emarginato». Per Mancino la cosa migliore «sarebbe individuare su quali questioni c'è l'interesse nazionale: se c'è su tutto ha ragione Bassanini quando parla di nuovo centralismo». E intanto ha annunciato che il centrosinistra ha pronto un ddl per l'istituzione del Senato federale: «vogliamo confrontarci con il governo – ha detto Mancino – e neppure Bossi è distante da alcune intuizioni contenute nel testo». Ma il governo fa sapere di poter godere «su un'ampia maggioranza» e perciò è impegnato «a realizzare quelle riforme che gli ese-

per ammodernare lo Stato, l'architettura istituzionale e passare da un bicameralismo perfetto a un sistema che preveda la Camera delle autonomie».

### Ict, non tutto è perduto

Certo, come ha ricordato il ministro per l'Innovazione e le tecnologie, se da un lato è vero che l'Italia è complessivamente in ritardo, da un altro è altrettanto sicuro che – come rilevato dalla Commissione europea – il nostro paese è passato dal quindicesimo al nono posto per qualità e quantità dei servizi in rete. Siamo

carte di credito e bancomat e sulla domiciliazione delle utenze domestiche. Da questo punto di vista gli italiani si dimostrano tradizionalisti e prudenti: il 46% non dispone di un bancomat, il 64% non ha una carta di credito e il 59% preferisce pagare le utenze domestiche mettendosi in fila con il bollettino presso gli sportelli postali.

Così se l'uso delle tecnologie informatiche stenta a decollare sul piano individuale, avviene esattamente l'opposto nell'ambito dell'amministrazione pubblica, anche grazie ai massicci investimenti operati dagli enti locali e



35 mila metri quadri di area espositiva; quattrocento gli stand





PRIMO PIANO

dalle amministrazioni centrali.

Nei comuni italiani, come rileva una ricerca condotta dal Formez su un campione di 223 comuni con più di dieci mila abitanti e di 65 province, la quota del personale in formazione supera per il secondo anno consecutivo la metà dei dipendenti (nel 2000 questa quota si attestava al 30%). Obiettivo generale del governo? È riassumibile in questa battuta del ministro Lucio Stanca: «quando gli italiani useranno indifferente il telefonino e il computer, io potrò dimettermi e andarmene a casa...». Il ministro dell'Innovazione ha spiegato che mentre solo il 27% delle famiglie italiane ha un computer collegato a internet (ci sono certi paesi della Ue in cui questa percentuale è pari al 60%), ben il 78% possiede un telefonino. Comunque un altro obiettivo del governo sta nell'arrivare entro il 2005 ad attivare un personal computer in rete ogni 12 studenti.

Tuttavia se, come ricorda Federcomin, in Italia circa 2,7 milioni di persone operano attualmente nella *net economy*, è altrettanto vero - ha raccontato Alberto Tripi (recentemente riconfermato alla presidenza della federazione) - che ancora «una fascia ampia di cittadini (circa il 55-65%) rimane fuori dalla società dell'informazione». Dati incoraggianti da

#### I TEMI COMUNI DELLA DIRIGENZA

**C**orrado Passera, ad di Banco Intesa, dice che la collaborazione fra pubblico e privato risulta particolarmente stretta nel welfare e nel terzo settore. Tanto che Passera ha sottolineato l'esigenza di «avere dirigenti che sappiano lavorare sia nel pubblico sia nel privato». La differenza fra i due mondi, ha spiegato Passera, sta nel fatto che «il privato ha un orizzonte breve-brevissimo e che in tale periodo non si fanno grandi opere. Proprio qui c'è il pubblico, che ha obiettivi di più larga scadenza. Fare il dirigente pubblico - ha poi precisato Passera - è più difficile che farlo nel privato, poiché nel primo caso c'è una pluralità di obiettivi molto più vasta e non sempre è chiaro l'azionista. Il mondo pubblico e privato sono comunque sempre più vicini in termini di chiarezza». Anche temi come la concorrenza, «che sembravano fino a poco tempo fa confinati al mondo privato, sono diventati comuni».

portano direttamente rapporti con gli sportelli pubblici. A riferire questa media è stato il direttore di Confagricoltura Vito Bianco, spiegando che «in pratica per l'agricoltore si tratta di metà del suo tempo di lavoro e, si badi be-

dei servizi erogati: il livello di soddisfazione sale al 65% in tema di servizi comunali. È questo uno dei risultati di un altro rapporto del Formez sull'impatto dell'amministrazione pubblica sul sistema delle imprese e basato su un'indagine condotta su un campione di mille aziende da dieci a 499 dipendenti, rappresentative del 64% del valore aggiunto nazionale.

«L'innovazione tecnologica - secondo Enzo Ghigo, governatore piemontese e presidente della Conferenza delle regioni - è l'elemento propedeutico per raggiungere la riforma in senso federale dello Stato. Sapere è potere e l'innovazione riduce questo potere: ma conoscendo si cresce, si progredisce, si migliora. In questo modo - ha aggiunto Ghigo - non ci saranno più amministrazioni di serie A e di serie B. L'innovazione tecnologica obbliga alla trasparenza».

#### Dalle parole ai fatti

Certo molto resta ancora da fare. Ma non sembra mancare la volontà, dove ognuno - nel suo piccolo - fa la sua parte come ha voluto ricordare l'amministratore delegato di Poste italiane Massimo Sarmi. Che ha posto l'accento «a non pensare soltanto in termini di tecnologie ma in termini di contenuti che, nel campo

## Una media azienda agricola deve dedicare 108 giornate all'anno all'espletamento delle pratiche burocratiche

un lato, ancora contraddittori dall'altro. Non tutto è perduto ma c'è ancora un po' di strada da fare. Lo testimonia, per esempio, il fatto che un agricoltore che conduce una media azienda agricola tipica del centro Italia deve dedicare 108 giornate l'anno per l'espletamento delle pratiche burocratiche che com-

ne, per una mera gestione degli adempimenti di *routine* dell'impresa».

In ogni caso il processo di semplificazione introdotto con l'apertura dello sportello unico ha facilitato l'interazione impresa-amministrazione pubblica e così il 60% delle prime si mostra oggi abbastanza soddisfatto della qualità

dell'amministrazione pubblica soprattutto, significano nuovi servizi». Dal punto di vista privilegiato nel rapporto con l'utenza e nella frequenza di contatti che quotidianamente Poste ha con la popolazione, Sarmi si ritiene ottimista per il futuro dichiarando che il paese «ha finalmente imboccato la strada giusta» e a tale proposito cita gli oltre seicento mila utenti registrati sul sito Poste italiane nel solo marzo del 2003.

Sulla stessa scia anche l'intervento dell'amministratore delegato di Emsel gruppo Telecom Italia Nino Tronchetti Provera. Che ha sottolineato la necessità «di sviluppare i servizi offerti dall'amministrazione pubblica facendosi parte attiva di una domanda sempre più crescente, assieme alla necessità, altrettanto importante, di comunicarli più efficacemente di quanto non si stia facendo». E rivol-



Tra le opportunità offerte al Forum anche la possibilità di "testare" i nuovi servizi (foto a destra)



FORUM PA.

PRIMO PIANO

Più di cinquanta mila visitatori hanno affollato per cinque giorni la Fiera di Roma



gendosi al ministro Stanca, Tronchetti Provera ha dichiarato che Telecom Italia è disponibile a mettere a disposizione il proprio *know how* al servizio delle piccole e medie imprese italiane e dei comuni «ritenuti strategici per lo sviluppo del sistema Italia».

Su questa linea e con uno sguardo – gioco forza – all'estero, sembra muoversi il dicastero per gli Affari esteri. Il ministro plenipotenziario alla Segreteria generale della Farnesina, Andrea Meloni, ha annunciato i primi risultati del questionario Ufficio Italia compilato via internet da un campione di 115 consolati italiani. Un progetto che ha il merito di aver av-

prevalentemente europeo e ha creato degli appositi Urp e un sistema di ricevimento su appuntamento per lo svolgimento delle pratiche di stato civile (cittadinanza) e di affari sociali (pensioni). Nel 45% dei consolati sono stati creati sportelli polifunzionali dove è anche consentito il pagamento e, nel 75% dei casi, il passaporto può essere restituito via posta (con un tempo medio di rilascio che è pari a sette giorni).

Infine, il 62% dei consolati possiede un sito web e il 35% ricava indicazioni sul grado di soddisfazione del pubblico tramite appositi spazi online; tuttavia, per motivi di anzianità,

matriche ed elettroniche ci permettono rilevazioni un tempo impensabili e la loro applicazione è volta al miglioramento delle prestazioni e del servizio al cliente e all'utenza. In questa direzione, introdurre un sistema di qualità per migliorare la capacità di risposta alle aspettative dei cittadini da parte delle aziende sanitarie e ospedaliere italiane sembra esser diventato un imperativo categorico delle strutture.

L'obiettivo è creare parametri omogenei di misurazione e di azione per la verifica del *customer satisfaction* da parte dei cittadini-pazienti, sempre più coinvolti nei piani di dialogo con la sanità pubblica, come ha ricordato

## Il 62% dei consolati possiede un sito web; tuttavia appena il 10% dei cittadini italiani all'estero presenta agli uffici la modulistica scaricata da internet

viato il processo di analisi delle strutture consolari e di ascolto nei confronti dei connazionali residenti all'estero e che ha condotto alla verifica di una serie di dati. Per esempio, i consolati italiani all'estero sono unità piuttosto piccole che mediamente ricevono da 25 a cinquanta persone al giorno. Il 32% dei consolati che ricevono più di cento persone/giorno è

ancora appena il 10% dei cittadini italiani all'estero presenta agli uffici la modulistica scaricata da internet e solo il 20% dei consolati riceve oltre venti richieste/giorno di informazioni via e-mail.

Dai consolati esteri alle strutture nazionali. Nel campo della sanità, per esempio. Siamo ormai tutti consapevoli che le tecnologie infor-

Paolo Pellegrino del comitato direttivo di Federsanità-Anci.

E, a proposito di sanità, vale la pena segnalare il vincitore del premio rivolto alle migliori esperienze di applicazione delle nuove tecnologie: il progetto di Asl 11 di Empoli As.Ter. Che raccoglie in un unico database, accessibile attraverso un sistema di smartcard, le cartelle con le prestazioni erogate a ciascun assistito. Il ministero del Lavoro ha invece presentato Sprint e la regione Emilia Romagna ha illustrato il Libretto formativo per la scuola, mentre la città di Genova è stata premiata per il progetto *Water front* di fusione città-porto. Grazie all'*e-work*. Sotto il cui segno crescono i progetti. Che è il segno della *e-* oltretutto della @. ■

### L'E-PROCUREMENT CI FA RICCHI

Nel 2003 con l'*e-procurement* ci saranno risparmi per 3,7 miliardi di euro negli acquisti dell'amministrazione pubblica. Secondo il ministro per l'Innovazione e le tecnologie, l'*e-procurement* non solo fa risparmiare al bilancio dello Stato ma diventa anche un modello da esportare: «nel 2003 – ha dichiarato Lucio Stanca –, a fronte di una spesa di riferimento di 23 miliardi di euro, con l'*e-procurement* è previsto un risparmio di 3,7 miliardi di euro, un'economia superiore del 21% a quella del 2002, quando il vantaggio era di 2,3 miliardi». Il modello italiano di *e-procurement* diventa perciò una *best practice* internazionale, tanto che sono in corso contatti e interscambi formativi con Francia, Austria e con alcuni Stati del nord Europa e con Giordania, Albania, Tunisia.

COSIMO GULINUCCI



# Il voto agli enti

ROMA - Comuni e province si autovalutano. Il risultato è contraddittorio e non arriva alla sufficienza  
DI VITTORIO GABRIELLI

PRIMO PIANO

**G**li enti pubblici mostrano un profilo chiaroscurale: almeno a quanto risulta dai dati emersi dall'indagine sul cambiamento degli enti pubblici, realizzata dal dipartimento della Funzione pubblica in collaborazione con il Formez e il ForumPa. Alla ricerca hanno aderito 110 amministrazioni - suddivise tra province e comuni piccoli, medi e grandi - che hanno effettuato una diagnosi delle proprie condizioni organizzative attraverso uno strumento di autovalutazione (Vic, Valutazione integrata del cambiamento) promosso dal programma ministeriale *Cantieri*.

Il primo dato su cui si è concentrata la ricerca è la capacità di ascolto e di consultazione degli enti locali. Poco più della metà delle amministrazioni in esame ha avviato studi sulle esigenze dei cittadini. I numeri variano a seconda della dimensione amministrativa: il 70% delle province li ha effettuati negli ultimi cinque anni, percentuale che cala al 28% per i piccoli comuni. La difformità di giudizi si è invece trasformata in una desolante uniformità se si valutano le amministrazioni che hanno effettuato sondaggi di opinione tra i cittadini a pro-

posito di interventi da realizzare: il 79% non li ha mai attuati. Compensa in parte il dato relativo alle procedure eseguite dalle amministrazioni per rilevare e considerare reclami relativi a disservizi e proposte di miglioramento: il 55% degli enti le ha approntate. Ma se i cittadini sono poco ascoltati, ancora meno lo sono i dipendenti. Il 77% del campione negli ultimi tre anni non ha chiesto l'opinione del personale su temi riguardanti la qualità del lavoro dell'ente.

Sulla capacità di gestione delle politiche e dei servizi pubblici gli enti locali mostrano la loro parte migliore: il 66% ha attuato un sistema di controllo di gestione che interessa ogni settore; le realtà più importanti, come le province e i grandi comuni, mostrano un'attenzione più spiccata (83%). Per quanto riguarda l'adozione dell'Urp, l'81% degli enti ha provveduto. E va ancora meglio guardando alla percentuale di enti che hanno predisposto una rete informatica, dato che 91 amministrazioni su 110 la contemplan nella propria dotazione tecnologica.

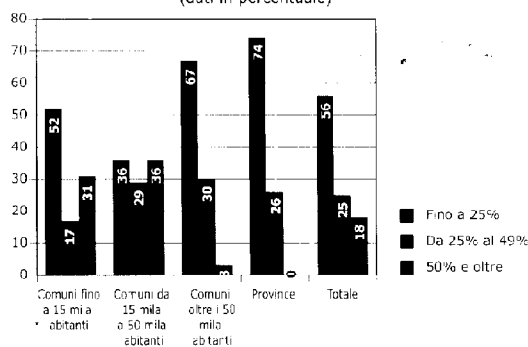
Il punto debole degli enti locali è costituito dalla sostanziale incapacità di dare concretezza agli interventi e di valutare la loro reale utilità.

se è vero che il 60% del campione esprime questo giudizio sulla propria attività. Non migliora la sensazione se si considera il dato relativo alle amministrazioni che negli ultimi tre anni hanno avviato accordi per operazioni in *project financing*, dal momento che il 68% del campione esprime questa lacuna.

Analizzando i dati riguardanti la gestione organizzativa degli enti, appare evidente una sempre maggiore percezione dell'utilità di avere una figura professionale al vertice. Due enti su tre contano sul direttore generale, una figura ormai consolidata tanto nei piccoli comuni quanto nelle province. Alla crescita di questo ruolo dirigenziale si contrappone la difficoltà per le donne di fare carriera: nelle strutture locali le donne costituiscono un quarto della squadra dirigenziale. Percentuali ancora inferiori nelle province, dove non è rilevata alcuna donna ai "piani superiori". Un'ipotesi che conferma il fenomeno noto come "soffitto di cristallo", ossia la difficoltà incontrata in un reale avanzamento dei percorsi di carriera. ■

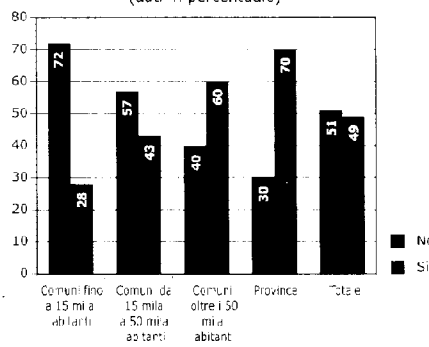
VITTORIO GABRIELLI

**Classificazione del campione in base alla presenza di dirigenza di sesso femminile sul totale dei dirigenti**  
(dati in percentuale)



FORNITORE: DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA

**Amministrazioni che hanno avviato studi sulle esigenze provenienti dal territorio**  
(dati in percentuale)



FORNITORE: DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA

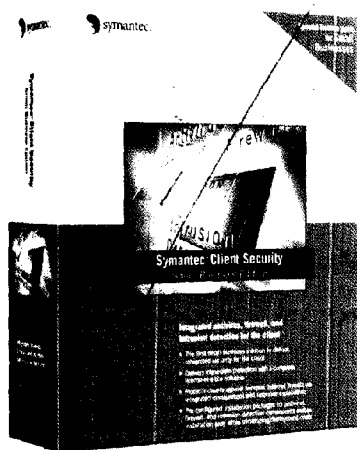
# FORUM PA NEWS

PRIMO PIANO

## Obiettivo Preventiva

**S**icurezza preventiva contro attacchi informatici di ogni genere: Symantec presenta prodotti dedicati a specifiche esigenze delle aree infrastrutturali chiave degli enti pubblici, basandosi sulla creazione e la gestione di ambienti di *security* affidabili. Soluzioni, queste, supportate da un adeguato pacchetto di iniziative volte alla formazione del personale, istruito sulle problematiche della sicurezza con lo specifico Corporate security awareness program.

Symantec - [www.symantec.it](http://www.symantec.it)



## Soluzioni

**A**cer presenta le sue soluzioni hardware: *notebook*, sistemi *desktop* di ultima generazione, server a disposizione del *network* di ministeri, enti e amministrazioni locali. L'intera gamma è pensata e realizzata seguendo le direttive Acer su affidabilità, prestazioni, scalabilità e facilità di gestione e di installazione.

Acer - [www.acer.it](http://www.acer.it)

## Un' per

**A**ttorno a partner qualificati, Sap Italia crea *marketplace* per gestire processi di approvvigionamento dell'amministrazione pubblica e sviluppa portali in grado di fornire agli utenti un ambiente di lavoro quotidiano personalizzato. I nomi dei progetti: Mayor online (governo locale), Progetto Horizon (pianificazione, contabilità e controllo), Progetto Sapera, myPublic@icm e Organizzare le informazioni per migliorare i processi decisionali nel mondo sanitario.

Sap Italia - [www.sap.com/italy](http://www.sap.com/italy)

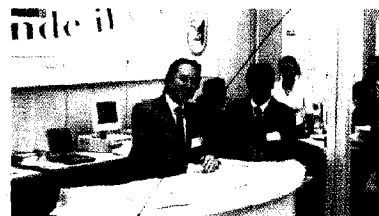
## La diventa

**H**ummingbird partecipa al Forum con l'aggregazione di Enti locali PantaRei e il partner DocFlow. PantaRei sta realizzando un progetto di e-government (piattaforma Hummingbird Dm) con l'obiettivo di trasferire tutta la comunicazione fra enti su supporto digitale, favorendo una comunicazione semplice ed efficiente verso imprese, cittadini e operatori. DocFlow, da parte sua, propone il prodotto eProcPa (anche qui piattaforma Hummingbird Dm) interamente web e basato su standard di mercato per la gestione di soluzioni utilizzabili tanto da pochi utenti quanto in ambienti con migliaia di visitatori e milioni di documenti.

Hummingbird - [www.hummingbird.com](http://www.hummingbird.com)



## L'accesso servizi uniforme



**N**eta, in collaborazione con la regione Marche, lancia il progetto Framework regionale per lo sviluppo di servizi telematici ai cittadini e alle imprese. Il Framework prevede la realizzazione di portali regionali per l'erogazione di servizi integrati tramite la rete telematica regionale. Nasce così un unico Centro servizi con un linguaggio comune di interfaccia-utente che raccoglie, uniformandolo, l'intero patrimonio disponibile in termini di contenuti, banche dati e prestazioni.

Neta - [www.netanet.it](http://www.netanet.it)

## Transazione sicura

**A** proposito di firma digitale, il modello proposto da Actalis, Ellips Suite, è un kit completo di tutti i dispositivi di firma, hardware e software, per l'applicazione standalone della firma digitale a norma di legge.

Actalis - [www.actalis.it](http://www.actalis.it)

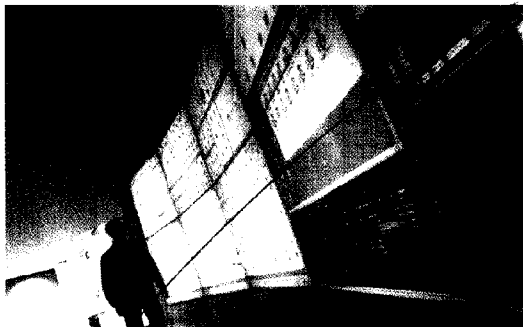


## Il dell'

**G**rande attenzione alla specificità del territorio e dell'utenza per apportare benefici al tessuto economico-produttivo e per valorizzarne al meglio le caratteristiche. Nel modello di *e-learning* proposto da Schlumberger-Sema viene dedicato spazio alle innovative possibilità di gestione dei contenuti (alta interattività, modularità, dinamicità) e a tutti quei

servizi accessori per l'apprendimento finalizzati alla fidelizzazione del discente (certificazione, tutoraggio, orientamento, assistenza didattica).

SchlumbergerSema - [www.schlumbergersema.it](http://www.schlumbergersema.it)



## Servizi prodotti

**S**elesta presenta soluzioni e servizi professionali dedicati alla amministrazione pubblica con particolare riferimento al settore delle infrastrutture software. Tutte le attività del gruppo sono realizzate secondo un approccio finalizzato a riunire i due settori principali dell'It: quello dei servizi (attività professionale) e quello dei prodotti.

Selesta - [www.selesta.it](http://www.selesta.it)

## Sanità tecnologia

**E**xtrême Networks presenta L2-3-4 Summit, Alpine e i due moduli BlackDiamond.

Destinazione: formazione e, soprattutto, sanità, combinando elevate prestazioni di rete (telemedicina, formazione medica a distanza, *imaging* medicale in rete) alla massima sicurezza dei dati clinici del paziente. Il tutto con *switch ethernet* omogenei, solidi, sicuri.

Extrême Networks  
[www.extremenetworks.com](http://www.extremenetworks.com)



## Folium Civilia



**D**eltaDator, in combinazione con Agorà Telematica, propone e mostra soluzioni studiate per offrire ai cittadini servizi tecnologicamente avanzati e pronti a recepire le esigenze espresse dal territorio. Tra queste, particolare attenzione viene riservata alle soluzioni basate su Folium, le piattaforme per il protocollo informatico, la gestione documentale e il *workflow* a norme Aipa. Civilia Web, inoltre, è la nuova *suite* software in chiave e-government.

DeltaDator - [www.deltadator.it](http://www.deltadator.it)

## La per

**I**nfrastrutture e applicazioni in rete: 3Com propone un *networking* (infrastruttura di rete, sistemi di *wireless*, telefonia Ip e soluzioni di sicurezza) per le comunicazioni. Soluzione, questa, volta a far sì che le strutture pubbliche garantiscano un buon livello di servizio, riducendo, al tempo stesso, i costi di erogazione.

3Com Italia - [www.3com.it](http://www.3com.it)

## Software business



**C**omputer Associates propone una combinazione di soluzioni software che, pur affrontando problematiche singole, si integrano facilmente aumentando il valore complessivo offerto agli utenti indipendentemente dal tipo di piattaforma utilizzata. Due le aree strategiche: *e-business information management* (controllo uniforme informazioni basilari per il *business*) ed *e-business infrastructure management* (tutela del funzionamento della comunicazione con ogni tipo di utente).

Computer Associates - <http://ca.com>

## Multiprogetto

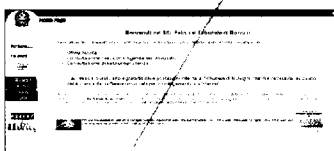
**A**ffiancata da Liguria e Valle d'Aosta, la regione Piemonte presenta il Multiprogetto sistema Piemonte. Dalla creazione di strumenti per l'interscambio di informazioni/ servizi e di una rete a larga banda all'interno delle tre regioni fino a sistemi del lavoro e del territorio.

Csi-Piemonte - [www.csi.it](http://www.csi.it)

# FORUM PA. NEWS

PRIMO PIANO

## Per legge per Arma



**C**ollaborazione telematica tra uffici giudiziari e avvocati e miglior gestione delle situazioni di emergenza sono le priorità di Datamat. PolisWeb è il sistema che permette agli studi legali di consultare in rete i dati dei sistemi informativi del tribunale e prenotare copie delle sentenze. Attraverso sistemi per la radiotrasmissione in alta frequenza, invece, all'Arma dei Carabinieri PolisWeb serve a comunicare. Datamat - [www.datamat.it](http://www.datamat.it)

## Liberiamoci dai fili

**D**-Link punta su soluzioni specifiche nell'ambito della connettività internet a banda larga e wireless lan. In particolare, l'attenzione è focalizzata sul miglioramento della produttività mobile, in termini di velocità di trasmissione (54 Mbps), sicurezza nell'invio e nella ricezione dei dati e, ancora, su un livello di prestazioni di rete superiore grazie alla specifica offerta broadband. D-Link Mediterraneo - [www.dlink.it](http://www.dlink.it)

## Sportello virtuale

**U**na serie di sportelli virtuali che usano un circuito di comunicazione in larga banda e servizi telematici web-based: è il progetto di CedCamera. Nuvola è videoconoscenza, predisposizione e trasmissione automatica di "denunce d'ufficio" elettroniche, possibilità di propagazione e accesso per l'uso informatico di dati. CedCamera - [www.cedcamera.it](http://www.cedcamera.it)

## Cento sportelli a misura di comunità

**T**re postazioni e un centinaio di progetti per la regione Emilia Romagna. Tra gli altri, ricordiamo la creazione degli sportelli unici distrettuali e iniziative in tema di telemedicina. E, poi, Rilfedeur, un sistema per la rilevazione del degrado urbano: grazie a dispositivi palmari collegati a un database centrale, le pattuglie di polizia municipale rilevano e correggono fenomeni di degrado urbano. Regione Emilia Romagna - [www.regione.emilia-romagna.it](http://www.regione.emilia-romagna.it)

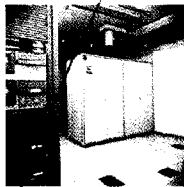


## Una carta intelligente dedicata ai cittadini

**S**magt Card a disposizione di tutti per il pagamento di parcheggi, trasporti e mense o per procedimenti di identificazione. L'idea del Gruppo Ssb nasce dalla necessità di razionalizzare e migliorare i servizi destinati agli utenti. Gruppo Ssb - [www.ssb.it](http://www.ssb.it)

## Sulla scia farmaceutica Automazione interna

**U**na nuova soluzione per monitorare e controllare la spesa farmaceutica: Icteam lancia Pharma-Dw, adatta alle Asl che mirano a controllare la spesa farmaceutica e, al contempo, a migliorare i risultati delle cure. Obiettivi ottenibili grazie a un insieme di report standard che permettono un monitoraggio costante di tutti gli indicatori previsti dalle normative regionali e a un datawarehouse in cui vengono importate tutte le ricette prescritte dai medici di base. Icteam - [www.icteam.it](http://www.icteam.it)



## etrasparenza esterna

**B**asandosi su Zero Carta Marche (software per la gestione elettronica dei flussi documentali e del protocollo informatico), il progetto Flussi documentali regione Marche prevede la realizzazione di un'infrastruttura di gestione documentale e di servizi avanzati, orientati alla trasparenza amministrativa per numerosi enti locali del territorio marchigiano. Tale infrastruttura, Docspa 2.0, realizzata interamente da Etnoteam in architettura Microsoft, permette la gestione del protocollo federato informatico e dei flussi documentali. Etnoteam - [www.etnoteam.it](http://www.etnoteam.it)

## Dall'analisi alla manutenzione

**N**ello sviluppo dell'offerta dedicata al settore pubblico Atos Origin coniuga due principali competenze: il Management & It consulting e la System integration. Offre all'istituzione pubblica un supporto completo: dall'analisi strategica allo studio delle esigenze operative, dall'implementazione delle soluzioni, alla gestione e manutenzione operativa della soluzione integrata al processo aziendale esistente. Infatti, una volta definite le linee guida del processo e applicato il sistema di gestione documentale più idoneo, l'offerta si completa con la gestione in outsourcing della soluzione attraverso il coordinamento delle risorse interne all'organizzazione-cliente, oppure con il personale selezionato in base alle specifiche competenze. Atos Origin - [www.atosorigin.it](http://www.atosorigin.it)

FORUM PA.

# FORUM PA NEWS

PRIMO PIANO

## Indipendenza

**E**-government on demand (dall'e-learning alla collaborazione in rete) e un unico strumento (Is-Ps su piattaforma Sap) per gestire la contabilità finanziaria, economico-patrimoniale, analitica e, al contempo, tutte le problematiche legate al controllo di gestione. Questi i punti forti della proposta GlobalValue, presente al Forum attraverso le imprese consociate Intesa e Sap Italia Consulting. GlobalValue - [www.globalvalue.it](http://www.globalvalue.it)

## Intranet

**U**na buona comunicazione interna è il viatico fondamentale per un ottimale rapporto con l'esterna. Questo, in sintesi, il proposito del Gruppo Webegg e del suo Intranet assessment nelle organizzazioni della Pa. L'assessment permette di valutare l'efficacia della propria intranet in rapporto tanto al business interno quanto ai modelli di altre organizzazioni. Gruppo Webegg [www.gruppowebeegg.it](http://www.gruppowebeegg.it)

## Sei di

**S**ei le aree di attenzione per il Gruppo Finsiel alla Fiera di Roma: sanità, territorio, welfare, beni culturali, portali e trasporti. Mirando, sempre, alla semplificazione della vita di tutti i giorni. Ricordiamo, per esempio, il Sistema informativo della montagna (Sim) con servizi di ogni genere in grado di supplire al tradizionale divario località montane-centri urbani e il portale [www.egov.comune.venezia.it](http://www.egov.comune.venezia.it) che segue le linee guida nazionali per l'e-government. Gruppo Finsiel - [www.finsiel.it](http://www.finsiel.it)

## Anzitutto cittadino

**I**taltel, Cisco Systems, Atos Origin e Its insieme con progetti atti a garantire una migliore fruibilità dei servizi, dalla sanità ai trasporti. Lo sfruttamento della rete e, in particolare, della comunicazione multimediale (sicura) interattiva in banda larga (NetStre@m) è lo strumento scelto da pool di aziende per raggiungere l'obiettivo. Italtel - [www.italtel.com](http://www.italtel.com)

## Risorse Integrazione!

**P**er Inaz è l'integrazione la soluzione per la gestione delle risorse umane. Il mezzo è un processo integrato, appunto, in grado di aiutare le direzioni del personale a governare le esigenze giuridiche con quelle amministrative, ad affrontare la gestione della pianta organica e a rendere facile e flessibile la costruzione dei modelli ministeriali e delle richieste di certificazioni matricolari. Inaz Paghe - [www.inaz.it](http://www.inaz.it)

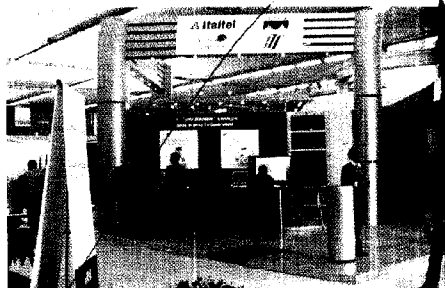
## Collaborazione agli

**L**a nuova linea di prodotti Adobe Acrobat 6.0 e le soluzioni server si propongono di integrare il formato Adobe pdf all'interno delle applicazioni strategiche, anche in ambito pubblico. Document server e Document server for reader extension forniscono agli enti una piattaforma per collaborare con i loro utenti mediante documenti dinamici sicuri, in ambienti online e offline. Adobe - [www.adobe.it](http://www.adobe.it)

## E-government demand



**I**bm propone un nuovo modello di e-government on demand in grado di rispondere alle crescenti aspettative degli utenti, fornendo nuove modalità di integrazione dei processi tra amministrazione e suoi referenti e rispondendo, dinamicamente, al modificarsi di leggi, norme, standard e regolamenti. Le tecnologie utilizzate permettono di ritrovare, quando occorre, in un unico grande computer virtuale e "aperto", risorse distribuite a vari livelli amministrativi e geografici. Ibm - [www.ibm.com/it](http://www.ibm.com/it)



## Laboratorio

**O**ltre a presentare la propria offerta di prodotti, soluzioni e servizi per facilitare e implementare la comunicazione e la cooperazione applicativa fra amministrazioni e cittadini, Microsoft, all'interno del proprio spazio espositivo, realizza un laboratorio hands-on con trenta postazioni pc. Per chi vuole conoscere Office 2003 e Windows Server 2003 in ambito lavorativo. Microsoft - [www.microsoft.com/italy](http://www.microsoft.com/italy)



# Selesta, una presenza di eccellenza al Forum P.A.

*Selesta Corporate Business al servizio di "Cittadini al servizio dei Cittadini"*

In quest'anno Selesta ha partecipato al Forum P.A. 2003, la 14<sup>a</sup> Mostra Convegno dei Servizi ai Cittadini ed alle Imprese intitolata "Cittadini al servizio dei Cittadini", dal 5 al 9 Maggio presso la Fiera di Roma con un proprio stand nel padiglione 9 dedicato all'Information Technology. L'anno scorso Selesta era già presente, nonostante che la struttura Corporate Business fosse stata da poco costituita con la missione di replicare nella Pubblica Amministrazione le storie di successo costruite dalle varie Divisioni di Selesta nel corso di una esperienza più che ventennale sui mercati Banche e Finanza, Telecomunicazioni e Industria.

"Oggi la Corporate Business di Selesta", afferma Paolo Sferlazza direttore esecutivo della stessa, "è forse di un'importante primo anno di attività, nel quale ha accumulato esperienze importanti nel mondo della Pubblica Amministrazione Centrale, arricchendo la base dei clienti che adesso conta: Ministero della Giustizia, Ministero dell'Interno, Ministero del Tesoro, Sogei, Consip, INPS, INAIL, ENPALS, ecc."



Paolo Sferlazza

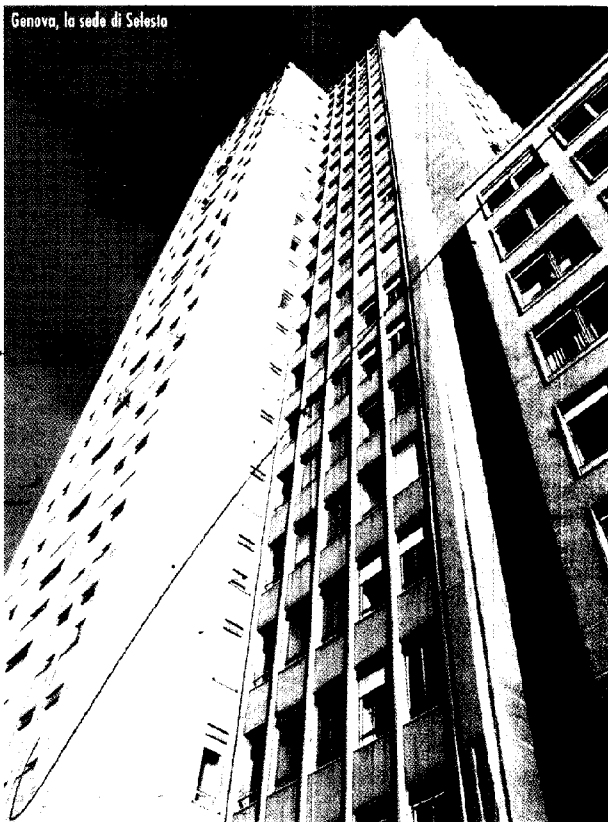
"In particolare sta riscuotendo un notevole interesse il progetto avviato di "Change Management" in INPS nel 2002, tanto è vero che l'eco del successo è arrivato sino in Spagna, dove una delegazione di alti funzionari della Seguridad Social (l'INPS spagnola) è venuta in visita ufficiale presso i "cugini italiani" per visionare dal vivo e farne tesoro della strategicità del progetto e come poterlo adattare al modello spagnolo. Ricordiamo che INPS proprio al Forum P.A. 2003, nella persona del dr. Crecco direttore centrale dei sistemi informativi dell'istituto, è stata insignita di un premio per una realizzazione applicativa all'avanguardia nell'ambito dell'informatica.

I numeri del Forum P.A. 2003 sono stati veramente importanti: 400 espositori, 50.500 visitatori, 130 convegni, 1.100 relatori, e confermano l'utilità della nostra partecipazione.

Inoltre, gli incontri avuti con i visitatori Istituzionali nello stand Selesta", continua Sferlazza, "hanno rafforzato la nostra convinzione nella correttezza dell'approccio al Mercato della Pubblica Amministrazione: un approccio basato sulla soddisfazione delle esigenze dei Clienti tramite soluzioni che combinano tecnologie dell'intera offerta Selesta, con competenze maturate nel corso di progetti già realizzati dai Centri di Competenza delle singole unità organizzative."

I nostri interlocutori hanno apprezzato in particolare l'unicità della proposta Selesta, che è la sola azienda italiana che:

Genova, la sede di Selesta



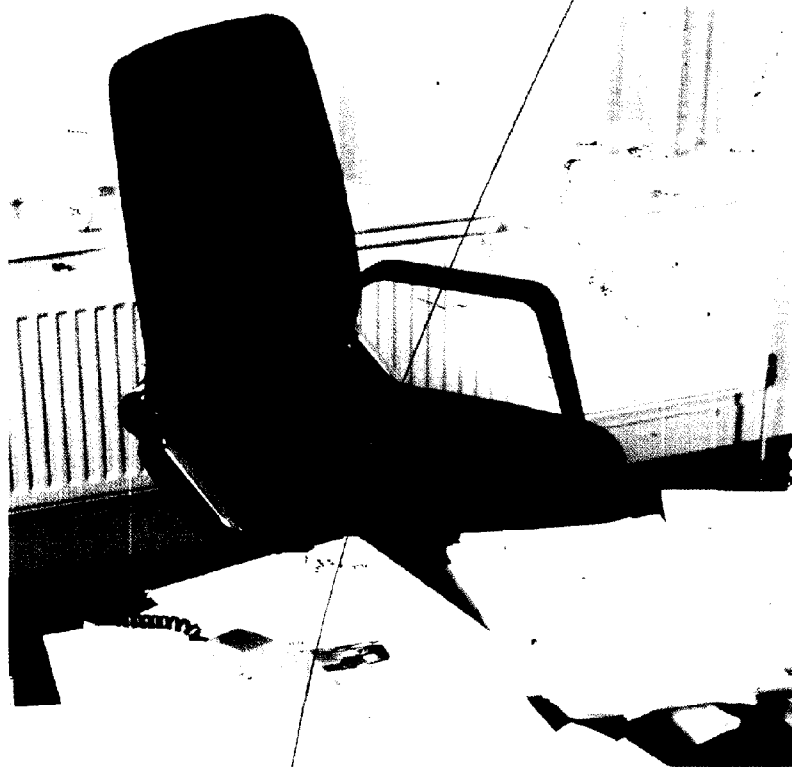
- sceglie in piena autonomia le migliori Tecnologie, costruite da fornitori con forte dedizione sulle singole tematiche e/o piattaforme;
- ha costituito Centri di Competenza specializzati, che uniscono le competenze, fornite dai partner tecnologici tramite percorsi formativi presso i laboratori di sviluppo, con le esperienze maturate direttamente in realizzazioni progettuali presso importanti Clienti italiani;
- ha definito Metodologie specifiche per le varie soluzioni tecnologiche, nelle quali raccoglie le esperienze maturate e le mette a disposizione dei nuovi progetti, a garanzia di tempi e costi di realizzazione certi.

LAVORO

PRIMO PIANO

# Più o meno pubblico

ROMA - Crescono flessibilità e part time nell'amministrazione italiana, dove il dirigente donna è sempre l'eccezione. La Francia si conferma il paese europeo "più pubblico" **DI MATTEO CISLAGHI**



pagato circa 380 mila milioni di euro —, ma anche nel nostro paese la spesa è salita fino ai trecento mila milioni di euro del 2000. Gli apparati burocratici meno dispendiosi? Sono l'austriaco e il finlandese (dati, va da sé, commisurati anche al numero di dipendenti).

Qual è invece la città più "statale" dello Stivale? Nel 2002 un rapporto dell'Istituto



[www.tagliacarne.it](http://www.tagliacarne.it)

luogo siciliano il primarista italiano per peso

degli occupati nei diversi settori dell'amministrazione pubblica. A Palermo il lavoro è decisamente pubblico: sono più di novanta mila gli occupati dello Stato su un totale di quasi trecento mila addetti, il 31% abbondante, una percentuale doppia rispetto alla media nazionale. Sostanzialmente, su cento impiegati pubblici italiani tre lavorano nel capoluogo siciliano. In proposito, l'organizzazione camerale locale parla di una "zavorra" che frena lo sviluppo di tutta l'economia provinciale.

## Dove e quanto

In Italia la ripartizione media più ricca è quella dei dipendenti delle regioni e delle amministrazioni territoriali, che sfiora i trenta mila euro l'anno. Seguono i dipendenti della "centrale" (nel 2000 si attestava sui 25 mila euro) e, a chiudere, delle amministrazioni locali (poco sopra i venti mila euro). Se si guarda invece ai comparti, la spesa si indirizza in prevalenza verso scuole e università. Ma sezionando verticalmente i dati scopriamo che i dirigenti pubblici in relazione meglio pagati lavorano nella sanità: subito dietro ci sono i vertici delle Forze armate.

Come detto, nel complesso la spesa per gli stipendi aumenta, ma non bisogna dimenticare che, nonostante il vento delle privatizzazioni

**F**acciamo il punto. L'amministrazione pubblica italiana è più flessibile, grazie alla crescita del *part time* che nel 2000 ha raggiunto una presenza pari al 2,5%. Ma costa di più. Infatti, in controtendenza rispetto ai paesi Ocse (Organizzazione internazionale per la cooperazione e lo sviluppo economico), in Italia la spesa per impiegati, funzionari e dirigenti è salita di sette punti percentuali tra il 1999 e il 2000. A dirlo è una ricerca di Fo-

rum Pa, o meglio un'analisi incrociata di numeri tra le pieghe del settore pubblico europeo ed extra europeo. Infatti, la fotografia di Forum Pa è stata scattata elaborando e confrontando i dati dell'Ocse, della Funzione pubblica, dell'Istat e della Ragioneria generale dello Stato.

Cominciamo con i costi. La Spagna è dagli anni Novanta il paese che in assoluto spende di più per il personale dello Stato — nel 2000 ha



[www.forumpa.it](http://www.forumpa.it)

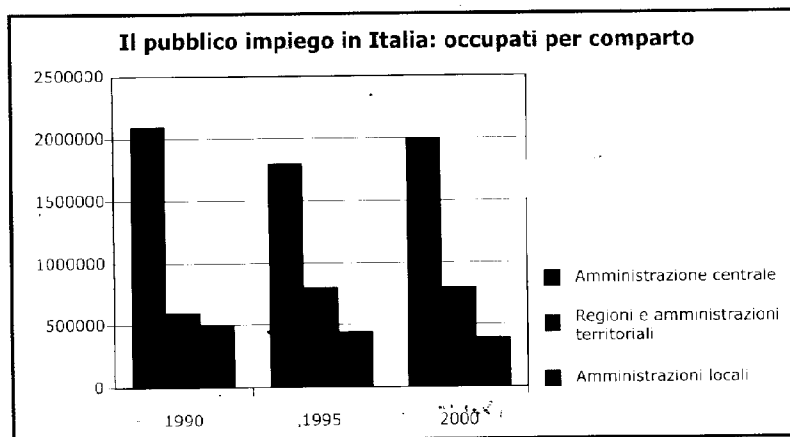
LAVORO

ni e della riforma sta aprendo nuove opportunità, i livelli retributivi della nostra dirigenza non sono mai stati concorrenziali. Pochi soldi e posto garantito è stato per anni il postulato del pubblico impiego.

Intanto, dal 1994 è cominciata l'era del *part time* a livello nazionale. Ora sul totale del pubblico impiego i dipendenti non a tempo pieno incidono per il 2,5%. Meno di dieci anni fa non arrivavano allo 0,5%. In un ipotetico grafico, dunque, la curva della flessibilità ha scelto con chiarezza la sua strada e punta verso l'alto. Nel 2000 sono le regioni e le amministrazioni territoriali a dimostrarsi maggiormente flessibili con quaranta mila addetti *part time*. Seguono i gangli della "centrale" con circa 28 mila lavoratori. Chiude la "locale" con non più di venti mila addetti. La composizione del pubblico impiego per tipologia di contratto dice che la percentuale di lavoro dipendente va scemando, a fronte di una crescita del lavoro temporaneo. Le stime, costruite sui numeri del ministero dell'Economia e della Ragioneria generale dello Stato, parlano di temporanei arrivati quasi a un 10% del totale.

### Pari opportunità?

Un capitolo a sé merita la questione dell'occupazione femminile. Nel settore pubblico, ambito amministrazioni statali, l'Italia offre una presenza di donne superiore alla media di molti paesi dell'Ocse. Fa meglio di Germania e Olanda ma peggio di Australia e Svezia, per esempio. Tra il 1990 e il 2001 l'occupazione al femminile è però cresciuta a cifre modeste nel settore, nell'ordine di pochi punti percentuali. E soprattutto la presenza delle donne diminuisce man mano che si sale verso i luoghi di governo e potere. Questa non è una novità: basti ricordare che la prima ministro italiana è stata Tina Anselmi, eletta nel 1976. Nell'ar-



tuale legislatura le donne che siedono in Parlamento sono circa il 10% del totale, e il recente ritocco all'articolo 51 della Costituzione in materia di pari opportunità non sembra aver ribaltato la situazione. L'ultima tornata di elezioni amministrative lo conferma. Insomma, nonostante il tasso di scolarità delle ragazze superi ormai quello dei ragazzi e molte delle nuove professioni siano al femminile, i posti di comando e dirigenza rimangono "in giacca e cravatta". Con saldezza. E a livello di rappresentanza politica l'Italia è il paese più maschilista tra i partner europei e le democrazie occidentali.

Il *top management* della "centrale" dello Stato è uomo in otto casi su dieci, percentuale che sale se si guarda all'intera amministrazione pubblica. Nel nostro paese le donne dirigenti, indifferentemente di prima o seconda fascia, sono impegnate quasi per l'80% tra scuola e università (*per un approfondimento si veda Lab-Italia di gennaio/febbraio 2002*). Lontana è dunque la Finlandia dove le due massime cariche istituzionali si coniugano al femminile. Il

primo ministro è la signora Anneli Jäätteenmäki, 48 anni, *leader* del partito di centro: il presidente della Repubblica si chiama Tarja Halonen e deve ancora compiere tre anni di mandato.

A proposito di Europa, più o meno lontana, il lavoro di Forum Pa assegna alla Francia la palma di nazione a più alto tasso di dipendenti pubblici. Un ruolo importante in questo senso è certo giocato dall'*École nationale d'administration*, universalmente conosciuta come Ena, forse la più celebre tra le scuole continentali per funzionari pubblici. Infatti, ogni mille francesi 79 lavorano per lo Stato (7,9%). Italiani e tedeschi si fermano al 5,4%. Gli spagnoli al 5,3%. Inoltre: i dipendenti pubblici francesi sfondano ampiamente il tetto dei quattro milioni, così come i tedeschi.

Allargando lo sguardo vediamo che l'Australia e, in modo più robusto, la Germania stanno progressivamente riducendo i propri apparati di Stato. Per esempio, gli occupati pubblici tedeschi, che erano ben più di cinque milioni nel 1990, ora non raggiungono i quattro e mezzo. Anche Finlandia, Canada e Italia vanno ridimensionando, mentre in assoluta controtendenza è la Spagna: gli anni Novanta per Madrid hanno significato un incremento del pubblico impiego sopra il 10%. Infine, l'Italia si conferma l'apparato "centrale" più numeroso tra i paesi analizzati: nel comparto comune le primeggia invece la Germania. ■

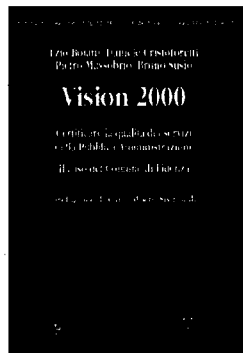
MATTEO CISLAGHI

### Il settore pubblico europeo: le dimensioni

Paese	Abitanti (in milioni)	Dipendenti dell'amministrazione centrale	Tot. dipendenti del settore pubblico	Rapporto numero dipendenti pubblici e abitanti	Dipendenti pubblici ogni mille abitanti
Italia	57,5	1.623.507	3.108.803	0,054	54
Francia	59,3	2.547.627	4.704.087	0,079	79
Germania	82,1	510.200	4.433.600	0,054	54
Spagna	39,5	830.557	2.101.724	0,053	53

SOURCE: LABORAZIONE FORMAZIONE, DATI MINISTERO ECONOMIA E FINANZA RAGIONERIA GENERALE DELLO STATO 2002

**N**ella collana *Best practice* entra *Vision 2000*. Certificare la qualità dei servizi nell'amministrazione pubblica. Opera a otto mani che guarda a «un aspetto irrinunciabile per il miglioramento dei servizi offerti all'utenza: l'attenzione per la qualità». Il volume esce in un momento particolare, come ricorda nella prefazione Carlo Mochi Sismondi, direttore di ForumPa. Perché a 13 anni dalla legge 241/90 sulla trasparenza «il complesso processo di riforma e di cambiamento delle amministrazioni pubbliche... è giunto oggi a un punto molto delicato». Da, infatti, l'impressione di un arretramento, di una sosta, di un calo di interesse politico e di energia nell'attuazione. Dunque, in tempi di Crm e rinnovato focus sul cittadino-utente-cliente, di ricerca di affidabilità nelle operazioni rivolte al pubblico



e di efficienza nella gestione delle energie coinvolte, il modello *Vision 2000* per la certificazione della qualità fornisce le necessarie strategie. Perché il punto di arrivo è un servizio vario e migliore ma a parità di risorse. Una sfida difficile e non più posticipabile. E nella fattispecie la sfida (vinta) è quella del comune di Fidenza, nel parmense. La buona prassi portata alla conoscenza dei lettori. - A.B.

***Vision 2000. Certificare la qualità dei servizi nella pubblica amministrazione, Enzo Boiani, Daniele Cristoforetti, Pietro Massobrio, Bruno Susio, Guerini e associati e Gruppo Galgano, 167 pagine, euro 17,50***