



Microsoft Cittizen Service Platform

**LA PIATTAFORMA PER UN'AMMINISTRAZIONE
PUBBLICA DIGITALE**

Introduzione

Comuni, Province e Regioni People-Ready

Questo documento risponde alla necessità di colmare una distanza che si è creata negli anni tra le amministrazioni pubbliche e i cittadini. In molti Paesi questa separazione tra società civile e burocrazia è arrivata a un punto critico e sta portando processi e sistemi in direzioni opposte alle reali necessità. Le maggiori difficoltà nascono dai cambiamenti in atto nella società, che chiede servizi migliori e più rapidi, e nel campo delle tecnologie, giunte oggi a una nuova generazione e progettate per migliorare la partecipazione e la collaborazione.

Molto sta cambiando, soprattutto nell'uso consapevole dei mezzi informatici. In questi anni sta emergendo una categoria di cittadini molto preparati sotto il profilo tecnologico, abituati a usare Internet. Considerano la partecipazione e la comunicazione on line ormai come naturale e hanno grandi attese sulla qualità e disponibilità di servizi amministrativi digitali. Valutano la tecnologia un valido alleato per il miglioramento dei livelli di produttività del sistema pubblico, dei suoi tempi di risposta e dell'efficacia dei servizi. Non solo sostengono i processi di cambiamento, ma amano parteciparvi. Questa nuova generazione di "cittadini informatizzati" vorrebbe ritrovare nella Pubblica Amministrazione quella spinta che ha consentito a gran parte delle imprese moderne di innovarsi, abbandonando sistemi tradizionali di relazione con il pubblico basati su comunicazioni cartacee, sportelli e inutili attese. Sul fronte opposto, tuttavia, vi è un numero considerevole di cittadini non ancora abituati ai sistemi digitali di interazione: sono potenzialmente esposti al cosiddetto digital divide.

La Pubblica Amministrazione non può dimenticarsi di loro. La vera sfida è dunque fare in modo che questi cittadini si avvicinino alle istituzioni, ma senza costituire servizi e risposte calibrate unicamente per un'élite digitale. Il servizio pubblico deve guardare avanti senza dimenticare chi è in ritardo. Ha compreso che esistono velocità differenti nella società civile e tra le imprese. Che cosa fare, dunque? Molti Paesi hanno scelto di puntare verso processi che hanno una funzione propulsiva, accompagnando il cambiamento. In Italia, per esempio, questo sta avvenendo con le Comunicazioni Obbligatorie che le imprese devono trasmettere al Ministero del Lavoro, oppure con le Dichiarazioni dei Redditi all'Agenzia

delle Entrate. Questo sta migliorando l'esperienza nella relazione telematica con l'Amministrazione Centrale, ma può facilmente essere estesa alle realtà locali. In molti lo hanno già fatto e gli sforzi messi in campo stanno generando effetti positivi. La maggior parte degli Enti a livello locale, tuttavia, si trova in una situazione di *empasse*: ha posto la giusta attenzione all'innovazione, ma sta affrontando contemporaneamente problematiche finanziarie per migliorare il rapporto conflittuale che tradizionalmente vige tra costi e qualità dei servizi. Le due questioni tuttavia non sono separate.

Per trasformare realmente l'esperienza dei cittadini è necessario un nuovo disegno dei processi insieme all'uso della tecnologia secondo modalità innovative. Soltanto la combinazione di questi due elementi ridurrà i disservizi e la distanza dalla società civile. Un passo avanti potrà essere fatto, per esempio, con l'adozione di soluzioni che siano in grado di aprire la Pubblica Amministrazione verso la socialità e il dialogo aperto. Il cosiddetto Web 2.0 è una grande sfida, ma anche un'opportunità. I Wiki, i Blog, i feed RSS e numerosi altri strumenti per la rimodulazione dei servizi disegnano scenari prima inimmaginabili. Oggi in Rete vi sono social network che dichiarano di avere più abitanti del Giappone. Molto sta cambiando e si può dire – citando il saggio di Bill Gates "Il business alla velocità del pensiero" – che siamo soltanto alla "fine dell'inizio" dell'era digitale. Stiamo vedendo soltanto ora quanto profondi siano i cambiamenti possibili nei servizi locali della Pubblica Amministrazione. Per rispondere a queste sfide abbiamo cercato di rappresentare alcune soluzioni esemplari, scegliendo tra un vasto repertorio di clienti, partner e progetti Microsoft® che si ispirano alla filosofia People-Ready. Descriveremo una piattaforma che ben si adatta al governo delle realtà locali e rappresenta un primo passo verso il futuro della Pubblica Amministrazione. Abbiamo denominato questa proposta **Citizen Service Platform**, ovvero piattaforma per i servizi al cittadino. Ci auguriamo con questo documento di potervi aprire nuove strade e affiancarvi nel viaggio verso l'innovazione.

NdR FIRMA DA AGGIUNGERE e DECIDERE

Il progresso delle città

Negli ultimi anni la necessità di contrarre la spesa ha portato la Pubblica Amministrazione italiana a definire percorsi di innovazione legati principalmente a servizi nazionali.

Anche quando si è trattato di progetti finanziati che hanno coinvolto cordate e gruppi di Enti locali, il focus è stato posto su servizi integrati di livello più alto sulla collaborazione tra amministrazioni.

L'avvio del Sistema Pubblico di Connettività ha rinforzato la filosofia della cooperazione e dunque l'attenzione verso soluzioni trasversali e aperte.

Nonostante questo, l'impiego dell'ICT a supporto e guida dei cambiamenti nei governi locali e regionali, in particolare nelle città, ha assunto un'importanza strategica, riconosciuta da tutti.

Nella maggior parte dei Paesi dell'Unione Europea approssimativamente l'80% delle transazioni tra cittadini e imprese da una parte e amministrazioni dall'altra avviene a livello regionale o locale.

Se poi si considera – come sostiene in una recente ricerca Capgemini – che entro il 2050 due terzi della popolazione vivrà in città, è necessario analizzare e prepararsi a pianificare con cura gli investimenti ICT nei prossimi anni.

Una chance per cambiare il futuro

In un prossimo futuro la popolazione attiva nei Paesi industrializzati non sarà più in grado di pagare tasse sufficienti per finanziare tutti i servizi pubblici. Già oggi il rapporto tra lavoratori dipendenti e pensionati è di 1:1 in Italia.

La popolazione sta lentamente invecchiando: che cosa accadrà in futuro? Il sistema del Welfare e più in generale la Pubblica Amministrazione pongono la bilancia dei conti pubblici in un delicato equilibrio tra entrate e spese. Sono necessari significativi cambiamenti. Questo documento delinea alcune idee su come queste trasformazioni potranno essere raggiunte. In particolare, verranno illustrate le linee principali della filosofia che sta alla base delle soluzioni ICT che compongono la Citizen Service Platform proposta da Microsoft.

Lo sviluppo dell'economia locale

Negli ultimi decenni la concorrenza è diventata sempre più globale ma con una base nelle economie locali. Guardando a settori come la moda, il design e altri in cui l'Italia vanta reali punte di eccellenza, gli analisti identificano il cuore del mercato in città come Milano, Barcellona, Parigi ecc. e non genericamente in Italia, Spagna o Francia. Allo stesso modo il centro della finanza mondiale è in città come Londra, New York o Tokio, non genericamente nei rispettivi Paesi. Le città assumono ruoli strategici: mai come ora sono state al centro dello sviluppo. Le idee e le proposte di questo white paper hanno come obiettivo aiutare i decisori pubblici e i responsabili dei processi di innovazione a trarre il massimo dalle opportunità offerte dalla Citizen Service Platform. Impiegando le giuste metriche per misurare benefici e soddisfazione di cittadini e imprese, amministratori, responsabili IT, ecc. sarà inoltre possibile migliorare progressivamente i livelli di efficienza di questa stessa piattaforma e i benefici che deriveranno dal suo positivo impiego.

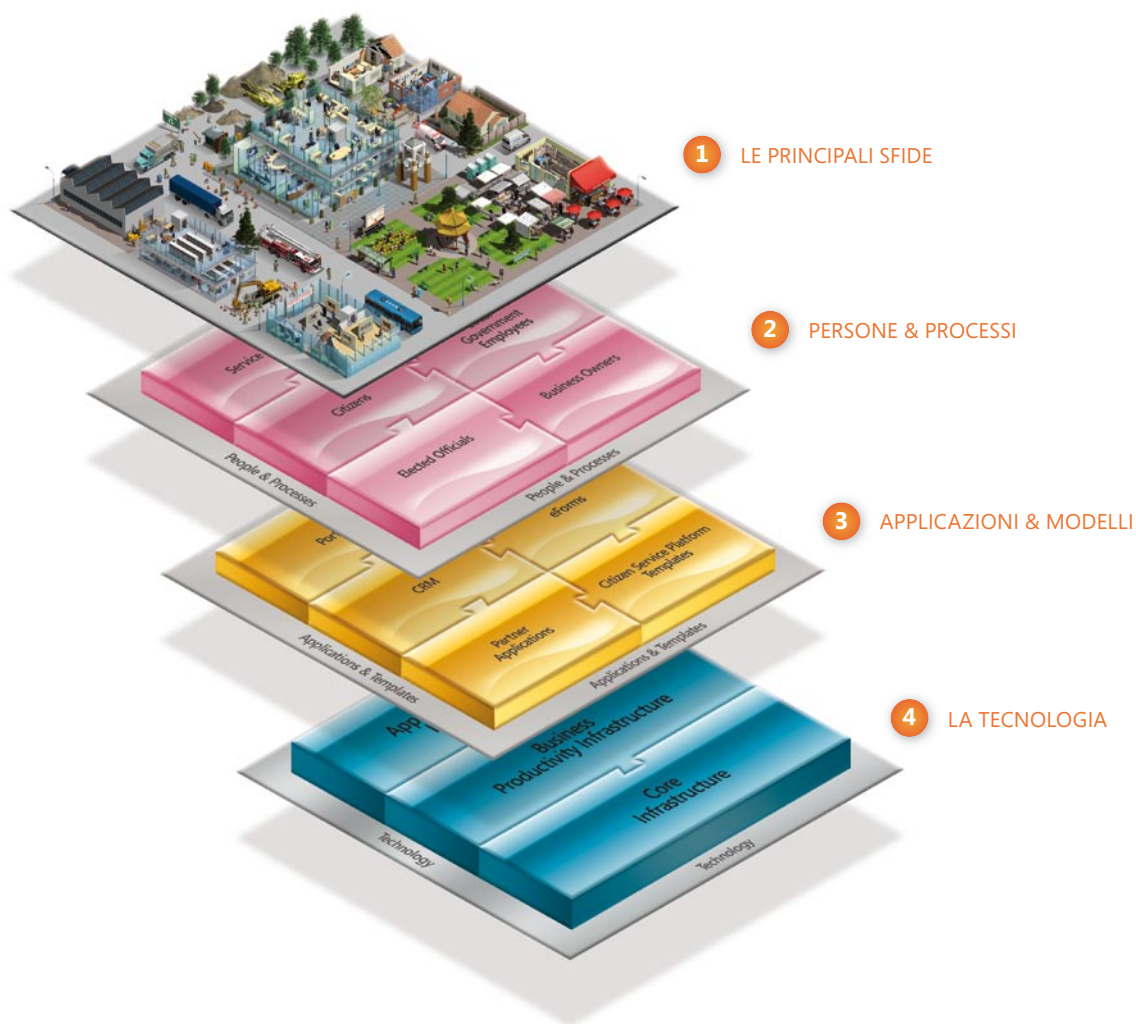
Il governo locale in un mondo globale

L'evoluzione della società impone al nostro Paese un'importante azione di rinnovamento in cui la Pubblica Amministrazione sappia giocare un ruolo chiave in qualità di collettore e propulsore delle migliori forze per l'innovazione del sistema produttivo e per il miglioramento dello Stato sociale. Temi legati allo sviluppo sostenibile, alla crisi dei consumi, ai costi dell'energia, ai migranti o alla volatilità dei mercati finanziari impongono grande attenzione anche agli amministratori locali e una pianificazione strategica di iniziative per il governo del territorio. La PA locale è per molti aspetti la struttura portante del sistema economico e sociale italiano e ha responsabilità significative nello sviluppo. Le realtà amministrative che hanno ottenuto maggiori successi in questi anni sono state quelle che hanno saputo riconoscere la forza della tecnologia, mettendo a fuoco quali soluzioni implementare per risolvere problemi reali.



Il Gartner Maturity Model descrive le quattro fasi con cui le amministrazioni pubbliche si relazionano con i cittadini attraverso Internet. Dal punto di vista del front-end lo schema ricorda l'articolazione dei quattro livelli di interazione tra portali della PA e cittadini che il Consiglio dei Ministri (Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie) fissò con la direttiva del 4 gennaio 2005 "Linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione", che indica i passaggi dalla semplice Informazione all'interazione a una via, a quella a due vie fino ad arrivare alla capacità di erogare servizi per effettuare Transazioni.

Modello di riferimento per l'architettura informativa di un'amministrazione pubblica locale



Rendere le sfide soluzioni tecnologiche. Il modello Microsoft a quattro livelli

Insieme a buoni modelli organizzativi e alla coerenza rispetto alle normative attinenti la Funzione Pubblica è uno degli elementi sui quali si basa una buona struttura informativa e comunicativa all'interno della Pubblica Amministrazione. Il Codice dell'Amministrazione Digitale (D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82) ha istituito un quadro normativo omogeneo e unitario per l'applicazione delle nuove tecnologie digitali nella Pubblica Amministrazione in cui inserire le azioni per un futuro rinnovamento.

Sulla scorta di questa cornice normativa, Microsoft ha sviluppato un modello concettuale basato su quattro livelli per mappare le sfide presenti nella Pubblica Amministrazione e comprendere quali soluzioni siano più adeguate per affrontarle da un punto di vista del governo locale e della tecnologia. Lo schema rappresentato identifica nel livello più alto le maggiori sfide.

Per rispondere a ciascuna di esse occorre comprendere quali processi e persone siano direttamente coinvolti (Livello 2). Contemporaneamente è necessario isolare, analizzare e descrivere tutte le potenzialità e le applicazioni connesse con tali processi di innovazione (Livello 3) e le tecnologie sottostanti (Livello 4). A questo livello la definizione dell'architettura tecnologica per un'amministrazione locale comprende la valutazione dei vantaggi derivanti dalla disponibilità immediata di software packaged oltre all'opportunità di creare piattaforme flessibili e scalabili integrate con servizi on line e off line in una combinazione ad alto valore.

Su questo punto ci soffermeremo molto.

Questo insieme di componenti Software+Service è infatti presente in ogni architettura informativa al punto che i confini tra applicazioni e servizi sono diventati piuttosto vaghi. Questo non è uno svantaggio, bensì una sfida da governare.

Quando le applicazioni mettono in correlazione differenti uffici territoriali, processi o servizi, generando sistemi complessi, il reale punto di contatto tra le diverse componenti non si percepisce più: i quattro livelli del modello diventano del tutto invisibili rispetto alle necessità finali legate ai servizi erogati.

È opportuno a ogni modo mantenere sempre uno sguardo alla loro strutturazione logica e funzionale, per governare la complessità e i costi associati.

Ed è ciò che fa la Citizen Service Platform di Microsoft. È opportuno comunque mantenere sempre uno sguardo alla loro strutturazione logica e funzionale, per governare la complessità e i costi associati.

Ed è ciò che fa la Citizen Service Platform di Microsoft.

1: Le principali sfide



Il livello più alto del modello proposto da Microsoft considera come sfide chiave quelle che i governi locali si trovano ad affrontare in via preliminare.

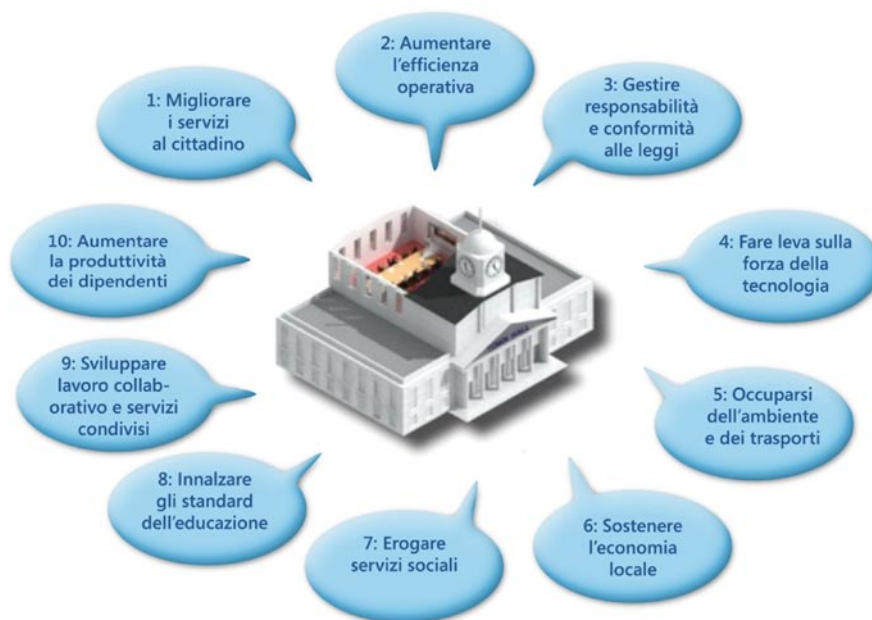
Queste rappresentano problemi che toccano trasversalmente i servizi e le strutture e interessano sia i decisori politici sia i dirigenti delle Amministrazioni e a cascata tutta l'organizzazione. Microsoft ha da tempo impegnato risorse ed esperti nella definizione di soluzioni *ad hoc* per la Pubblica Amministrazione. Questo lavoro ha portato nel tempo all'identificazione di 10 sfide principali che caratterizzano la vita di un Ente locale e disegnano scenari operativi precisi. Il diagramma ne riassume graficamente i contesti.

È piuttosto interessante il fatto che mentre gli Enti locali operano nel mondo in differenti contesti culturali ed economici, con interventi di scala diversa, le sfide tracciate nel nostro modello interessino tutti e crescano, diventando sempre più difficili da governare, in maniera indipendente dalle diversità tra le singole Amministrazioni. Ogni cittadino desidera avere, in primo luogo, una migliore qualità dei servizi a fronte di una riduzione del loro costo.

Ogni decisore politico vorrebbe potere arrivare a realizzare tutti gli obblighi di legge previsti. I dipendenti delle amministrazioni pubbliche, invece, desiderano lavorare con strumenti migliori, capaci di integrare le informazioni più aggiornate a supporto di decisioni che non comportino rischi. Le risposte a queste sfide sono piuttosto differenti, ma correalte. Questo è il motivo per cui Microsoft

si è concentrata nella definizione di un modello che consenta di identificare le opportunità per razionalizzare il rapporto tra qualità, costo e servizi offerti, puntando verso efficienza e produttività e verso la condivisione del sapere e delle componenti tecnologiche dove è possibile. Affrontare le problematiche con una visione d'insieme evita, per esempio, di trovare costose e inutili duplicazioni di servizi. Sarebbe come avere uno chef per ogni tavolo di un ristorante, ha commentato un nostro partner. La proposta Microsoft non riguarda unicamente la tecnologia, ma un insieme di pratiche e una combinazione di elementi di sviluppo che si basano su esperienze e casi di successo italiani oltre che *best practice* internazionali.

Questo mix di conoscenze e soluzioni trova spazio nel modello basato sui quattro livelli che abbiamo esposto. In concreto l'obiettivo dichiarato è di affrontare le maggiori sfide e consentire agli Enti locali di aumentare la partecipazione alla vita pubblica, fornendo più facilmente ai cittadini residenti in ogni parte del Paese l'accesso alle informazioni, alle persone e ai processi; di accrescere la produttività delle amministrazioni dando ai cittadini, al mondo della politica e dell'impresa migliori strumenti e informazioni per una visione d'insieme e di governo dei fenomeni; di sviluppare la flessibilità e la collaborazione interna ed esterna e migliorare la capacità di prendere decisioni politiche sulla base di dati e analisi scientifiche raccolte ed elaborate dai sistemi informativi.



Le maggiori sfide per gli Enti locali

1 Migliorare i servizi al cittadino

Le Giunte sono sotto pressione per fornire migliori servizi alla comunità senza aumentare i costi per cittadini e imprese. Queste vogliono un accesso più rapido e funzionale alle informazioni amministrative e ai servizi con processi più semplici, minore consumo di carta e interazioni più efficienti.

Câmara Municipal di Abrantes (Portogallo)

Abrantes in Portogallo ha lavorato insieme a Unisys per diminuire il numero di richieste di servizi e ridurre del 50% il tempo medio necessario per eseguire transazioni con i cittadini.

2 Aumentare l'efficienza operativa

Nei Paesi più sviluppati la popolazione registra una domanda di servizi pubblici sempre maggiore, mentre una porzione della società sempre più ristretta lavora e paga le tasse. Questo impone maggiore efficienza a fronte di minori entrate.

City of Camden (New Jersey)

I funzionari hanno lavorato con Microsoft e il partner Infusion Development alla definizione di un sistema (Camdem Success Project) per registrare le performance associate a differenti dipartimenti comunali secondo precisi indicatori e sotto il controllo diretto del sindaco.

3 Gestire responsabilità e conformità alle leggi

La conformità alle leggi e la responsabilità amministrativa sono sempre più legate alla trasparenza con cui le amministrazioni pubbliche mostrano come incassano e spendono i soldi; come li investono nella realizzazione di servizi; chi è responsabile per la loro produzione e il monitoraggio.

California Department of Corporations (Usa)

Il dipartimento ha scommesso sull'uso dell'IT per responsabilizzare gli addetti al call center nelle risposte da fornire alla cittadinanza. Grazie alle soluzioni di CRM basate su Microsoft Dynamics vi è stato un aumento del 50% della capacità di interazione e maggiore trasparenza.

4 Fare leva sulla forza della tecnologia

Una necessità registrata da molti Enti locali è di razionalizzare le infrastrutture IT in modo da ottenere semplicità, integrazione e sicurezza.

Un nuovo ambiente di questo tipo consente la gestione più efficiente delle risorse e maggiore facilità nell'amministrazione.

Royal Borough of Kensington e Chelsea (UK)

Dopo molti anni di sperimentazioni nella pubblicazione di informazioni on line, l'istituzione londinese ha installato una piattaforma unificata di content management basata su Microsoft Office SharePoint® Portal Server.

5 Occuparsi dell'ambiente

L'ICT può fornire un reale contributo per un approccio corretto allo sviluppo sostenibile che possa aiutare ad affrontare le maggiori sfide ambientali.

Gli Enti locali si trovano di fronte a problematiche legate all'inquinamento, ai trasporti, alla gestione dei rifiuti e all'impatto potenziale che le variazioni climatiche possono avere sul territorio e sulla sicurezza dei cittadini.

National Park Authority (Regno Unito)

Ha ridefinito la propria intranet sulla base di Office SharePoint Portal Server per creare sistemi di comunicazione e document management svincolati dai processi cartacei.

6 Sostenere l'economia locale

Le comunità devono svilupparsi in maniera equilibrata in modo da sostenere le attività imprenditoriali locali, mantenere l'occupazione e provvedere alla forza lavoro attraverso sistemi di edilizia sostenibile, piani di assistenza ed educazione.

Algarve Digital Project (Portogallo)

Gestito da Globalgarve, agenzia a partecipazione pubblica, l'Algarve Digital project fu lanciato per erogare servizi turistici e sostenere l'azione amministrativa nella Regione di Algarve in Portogallo.



7 Erogare servizi sociali

La popolazione in età adulta cresce in numero e richiede maggiori servizi alle amministrazioni pubbliche. Ciò mette sotto pressione gli Enti locali nell'erogazione di servizi sociali che sappiano mantenere una qualità elevata in un contesto di stabilità se non di contrazione della spesa dedicata al Welfare.

Tre agenzie per la protezione dell'infanzia (UK)

Il Cambridgeshire County Council, il London Boroughs of Islington e il Lewisham hanno adottato una piattaforma per la comunicazione e il document management che favorisce la cooperazione e l'interazione con la cittadinanza.

8 Innalzare gli standard nell'educazione

Il sistema dell'educazione va ben oltre la semplice amministrazione degli istituti scolastici: comprende tutti gli aspetti della formazione continua e dello sviluppo delle risorse umane. Include azioni di contrasto alla dispersione scolastica e attività rivolte ai cittadini affinché migliorino le proprie competenze e conoscenze e trovino buona occupazione.

Provincia Autonoma di Trento

L'Ente ha costruito un sistema integrato che garantisce la completa autonomia gestionale alle scuole provinciali, raccogliesse i dati anagrafici e permettesse funzioni centrali di tipo amministrativo.

Regione Autonoma della Sardegna

Ha implementato un'infrastruttura tecnologica in grado di migliorare la comunicazione e la collaborazione tra le 600 scuole regionali.

9 Sviluppare lavoro collaborativo e servizi condivisi

I dipartimenti presenti all'interno delle amministrazioni pubbliche spesso operano senza trovare sinergia con altre aree funzionali, ma la collaborazione è una delle chiavi del successo di un Ente per il miglioramento dell'efficienza e della riduzione dei costi.

La Giunta della Regione Veneto

I dipendenti dispongono di un nuovo ambiente virtuale in cui possono archiviare e ricercare informazioni, personalizzare le aree di lavoro, dialogare e svolgere la propria attività al servizio dei cittadini. Questo ha diminuito l'uso della carta e valorizzato le competenze dei dipendenti e delle singole unità organizzative.

Association of Municipalities of the District of Évora (Portogallo)

In collaborazione con il Regional Development Agency of Alentejo, l'Università di Évora e l'Évora City Council, l'Ente sta avviando l'"Évora Digital District Project" per favorire la crescita delle competenze economiche nella regione e portare le sue 14 municipalità associate e l'industria del turismo nell'era dell'informazione.

10 Aumentare la produttività dei dipendenti

Le amministrazioni locali hanno impiegato storicamente applicativi poco performanti dal punto di vista della produttività individuale e di gruppo e della collaborazione. La tecnologia Microsoft ha rivoluzionato l'utilizzo di questo tipo di strumenti.

Provincia di Ravenna

L'Ente ha rinnovato la propria intranet grazie all'adozione di Microsoft SharePoint® Portal Server e Microsoft Office, mettendo a disposizione dei suoi 450 dipendenti nuovi strumenti per la collaborazione, la condivisione delle informazioni, l'archiviazione ragionata dei documenti, la comunicazione interna e la valorizzazione delle attività dipartimentali.

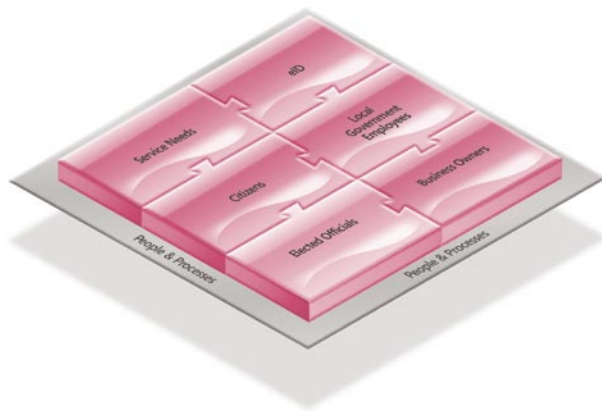
Lewisham (U.K.)

La città di Lewisham sta incrementando la produttività del proprio personale e la qualità dei servizi ai cittadini con una sofisticata tecnologia in ambito mobile.



Maggiori dettagli sui casi di studio e altre informazioni disponibili sul sito www.microsoft.com/csp.

2: Persone & Processi



La visione People-Ready e gli Enti locali

I responsabili del Governo locale non sono sempre a diretto contatto con i cittadini, ma controllano principalmente i conti pubblici, definiscono i budget e cercano di raggiungere l'eccellenza operativa. Sono invece i dipendenti pubblici a essere più coinvolti nella macchina amministrativa e nelle relazioni con la cittadinanza. Sono loro la chiave del successo e i veri protagonisti del cambiamento e del miglioramento della qualità dei servizi. Le organizzazioni, di conseguenza, funzionano e valgono proprio in misura di quanto riescono a rendere forte l'azione delle persone che operano nei processi, mettendoli in condizione di lavorare con efficienza.

Microsoft ha condotto ricerche approfondite sulle dinamiche relative al futuro del lavoro e degli Information Worker oltre che sulle capacità delle organizzazioni di affrontare con successo il cambiamento. In sintesi, appare evidente come le sfide e le opportunità siano direttamente legate alla possibilità per i dipendenti di svolgere al meglio il proprio lavoro. Gli obiettivi non vengono raggiunti dalle organizzazioni in quanto tali, ma dalle persone che vi lavorano: queste devono potere operare con agilità, prontezza ed efficienza, in linea con le esigenze specifiche di ciascuna area organizzativa e grazie a strumenti moderni, adeguati alle competenze individuali e di gruppo. Questa visione – che Microsoft chiama *People-Ready* – si basa sulla centralità delle persone e costituisce la filosofia che guida lo sviluppo del software Microsoft e l'impegno profuso per innovare e valorizzare le organizzazioni pubbliche.

L'attenzione al lavoro delle persone è fondamentale: la capacità di rinnovamento della PA passa in primo luogo da una "nuova modalità di lavorare" dei dipendenti pubblici, indipendentemente dal ruolo ricoperto. Dai funzionari con un alto livello di specializzazione agli impiegati che svolgono attività legate all'elaborazione delle informazioni: ogni figura che opera nel settore pubblico sarà chiamata a migliorare

la produttività e l'attenzione ai processi interni. Un'organizzazione People-Ready assicura che gli investimenti nei sistemi informativi e nelle persone siano realmente efficaci rispetto al raggiungimento degli obiettivi interni ed esterni.

Valorizza le persone e le loro competenze, favorendo la collaborazione tra colleghi e tra Enti differenti e consentendo un trattamento e un accesso sicuro alle informazioni. Questo modello migliora l'impiego della forza lavoro considerandola l'asset principale di un'organizzazione.

In concreto fare diventare un'organizzazione People-Ready vuol dire:

- dare valore alle attività quotidiane rinforzando le capacità operative dei dipendenti e assegnando maggiori responsabilità nell'ambito dei processi a loro affidati;
- non solo dotare i collaboratori di software di nuova generazione e sottoporli a una maggiore formazione, ma porli in grado di mettere a frutto il talento, la propria esperienza e competenza in situazioni in cui possono fare la differenza;
- fare in modo che le persone collaborino con i colleghi di altri uffici o sedi territoriali e, se necessario, con altri Enti e altre amministrazioni locali e nazionali;
- permettere l'accesso alle informazioni in modo sicuro, in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo; semplificare il processo per trattare dati trasformandoli in informazioni utili per agire, svolgere procedimenti amministrativi o prendere decisioni.

Microsoft ritiene che il software costituisca uno strumento centrale di questo processo. Può aiutare un Comune a comunicare meglio; mettere in condizione una Provincia di svolgere più rapidamente i processi amministrativi; facilitare una Regione nell'elaborazione di nuove leggi o nel creare una Sanità con processi integrati. Un'organizzazione People-Ready è in grado di migliorare la comunicazione e la collaborazione tra i dipendenti, il contatto e il servizio ai cittadini, l'ottimizzazione e la fruibilità dei processi. Una Pubblica Amministrazione People-Ready mette a disposizione delle proprie persone gli strumenti adatti al loro lavoro per consentire di esprimere al massimo il proprio potenziale. Questa visione non si basa sul semplice rilascio del software ai dipendenti, ma si fonda sul preventivo riconoscimento delle relazioni che sussistono – come evidenzia il modello a quattro livelli presentato nelle pagine precedenti – tra obiettivi, sistemi, prassi in uso, persone, compiti e responsabilità assegnate. Il software deve avere una strettissima corrispondenza con le pratiche e i metodi adottati da ciascun ufficio amministrativo. È necessario infatti che le persone coinvolte siano messe in grado di sfruttare al massimo

le tecnologie messe a loro disposizione rispetto ai contesti d'uso e alle prassi consolidate, ma anche a nuove e più efficienti metodologie di lavoro. L'ecosistema amministrativo in ultima istanza consiste in un numero molto elevato di singoli utenti con esigenze uniche legate all'accesso e all'utilizzo delle informazioni attraverso soluzioni applicative. Un'organizzazione People-Ready è in grado di fornire soluzioni al tempo stesso flessibili – che rispondano cioè alle necessità

individuali – condivise e personalizzabili, in linea con la necessità di erogare servizi in maniera univoca, sicura e secondo prescrizioni normative condivise. Il software Microsoft è disegnato in considerazione di fattori individuali e di gruppo, ma capace di adeguarsi alle sfide e alle esigenze operative di un'organizzazione intera e delle emergenze registrate in questi anni nel mondo della Pubblica Amministrazione.

I bisogni legati ai servizi

Ognuna delle figure che opera nelle amministrazioni locali ha un punto di vista e necessità differenti in relazione alle informazioni e ai servizi ai quali provvede. Mettendo a fuoco le figure classiche che entrano in contatto oppure lavorano presso gli Enti locali si può chiarire quali siano le sue modalità di interazione.

1. Cittadini

- Sono i destinatari principali dei servizi di government.
- Selezionano le figure che lavorano presso gli Enti grazie al voto politico.
- Hanno diversi ruoli in relazione agli Enti locali.
- Fanno parte di comunità di interessi o partiti politici.

2. Funzionari eletti

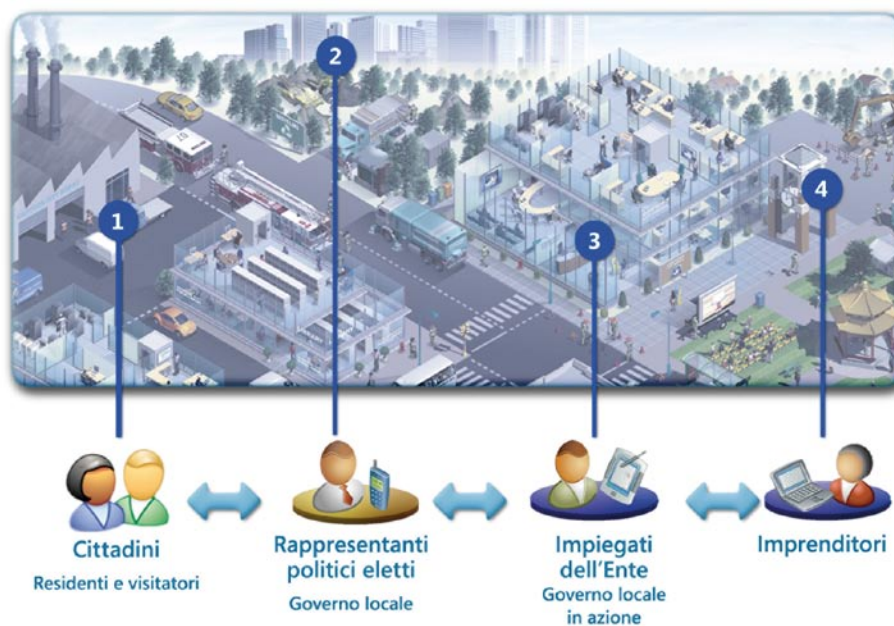
- Ricevono mandato politico dai cittadini.
- Sono i rappresentanti politici e dell'immagine di un Ente locale.
- Sono responsabili del clima politico.
- Sono a capo degli Enti locali e in ultima istanza responsabili della funzione pubblica.

3. Impiegati degli Enti locali

- Fanno funzionare la macchina amministrativa.
- Interagiscono direttamente con cittadini e imprese.
- Possono ricoprire ruoli di intermediazione tra Enti.
- Rispondono ai funzionari eletti.

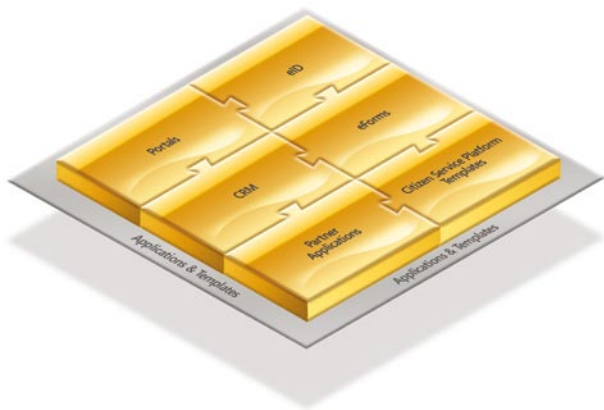
4. Imprenditori

- Svolgono attività economiche, generando valore.
- Pagano tasse e imposte locali.
- Contribuiscono ai processi politici.
- Definiscono partnership tra settore pubblico e privato.



Le relazioni tra i soggetti che partecipano alla vita di un Ente locale

3: Applicazioni & Modelli



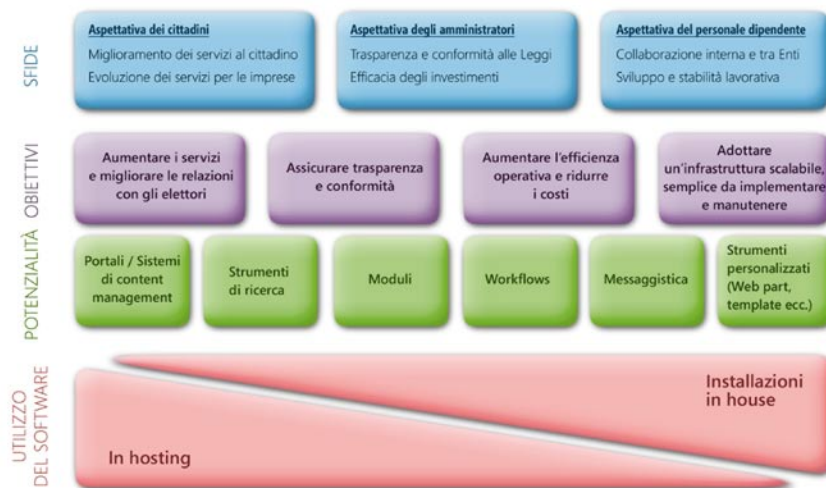
Gli scenari applicativi che affronta la Citizen Service Platform

Da tempo Microsoft è attenta ad analizzare quali siano le sfide che le amministrazioni devono affrontare quotidianamente per svolgere il loro lavoro e operare in modo efficiente e produttivo in un contesto sempre più complesso. L'attenzione è anche nei confronti di tutte quelle persone che entrano in relazione, a vari livelli, con la Pubblica Amministrazione e chiedono servizi più efficienti, strumenti e modalità di accesso più snelle e meno burocratizzate.

È in risposta a queste sfide che in sintesi Microsoft ha definito, all'interno della Citizen Service Platform, una serie di linee guida, applicazione e processi necessari agli Enti locali per venire incontro in termini concreti alle esigenze di cittadini e imprese. Il modello di architettura previsto, e illustrato di seguito, contempla una serie di funzionalità e operazioni chiave alle quali si può accedere tramite servizi in hosting o disponibili in house, operando anche in mobilità. I servizi e le applicazioni individuate sono:

- **Strumenti per la comunicazione** - soluzioni che abilitano i dipendenti di un Ente pubblico a una serie di servizi di comunicazione sincroni e asincroni come, per esempio, e-mail, calendari, instant messenger, videoconferenze;
- **Motore di ricerca** - funzionalità per la ricerca di contenuti sia sul desktop sia su Internet;
- **Portali per cittadini e imprese** - siti Web da cui effettuare ricerche di contenuti e servizi di proprio interesse o trovare link a risorse utili. I portali possono essere personalizzati in base alle esigenze e necessità degli utenti, offrire servizi di interazione o transazione con l'Ente pubblico;
- **Moduli interattivi** - applicazioni per la creazione di formulari elettronici, dedicati a servizi o alla prenotazione di prestazioni pubbliche, che i cittadini e le imprese possono compilare e sottoscrivere direttamente on line con grande risparmio di tempo;

- **Sistemi Informativi Geografici (GIS)** - sono strumenti utili agli Enti pubblici per inserire dati cartografici, realizzare analisi e query relative a determinati spazi e territori, visualizzare mappe e location;
- **Portali Intranet** - applicazioni basate su protocollo Internet e reti private che permettono allo staff interno di un'organizzazione e di un Ente di avere accesso riservato alle informazioni e lavorare sui processi in maniera integrata;
- **Spazio Web e servizi Live** - pagine Web personalizzabili in cui i cittadini possono pubblicare contenuti e creare un proprio account e-mail;
- **Contact Center (CRM - Citizen Relationship Management)** - i cittadini possono accedere alle informazioni e ai servizi dell'Ente in modalità multicanale attraverso telefono, Web, e-mail, instant messenger, ecc. e avviare pratiche da remoto;
- **Servizi di gestione pratiche** - funzionalità che, in risposta a richieste interne o esterne, consentono ai dipendenti pubblici di organizzare flussi di lavoro, pianificare azioni, controllare le performance, monitorare le attività e valutare le opzioni e i servizi richiesti;
- **Gestione dei documenti e dei dati** - applicazioni per riunire documenti all'interno di archivi, organizzando e strutturando le informazioni affinché siano più facilmente accessibili, e per gestire l'accesso degli utenti;
- **E-procurement** - soluzioni di e-commerce che permettono di ordinare e pagare via Web attraverso un catalogo elettronico e offrono funzioni di marketplace on line;
- **Protocollo elettronico** - soluzioni per assegnare un protocollo ai documenti in maniera automatica, sicura e in formato digitale;
- **Sistemi di voto elettronico (e-democracy)** - applicazioni che consentono ai cittadini di esprimere pareri o rispondere a sondaggi;
- **Tool per l'analisi statistica** - soluzioni di Business Intelligence che consentono di misurare, analizzare e ottimizzare i processi di gestione delle performance finanziarie e operative, utilizzando indicatori predefiniti;
- **Gestione finanziaria e reporting** - applicazioni finanziarie e sistemi ERP che consentono agli Enti locali di gestire efficacemente e in modo responsabile risorse e finanze attraverso pratiche contabili e report trasparenti.



Modello di architettura generica

Il design della Citizen Service Platform

Nel design di una soluzione generale che incontrasse le necessità degli Enti locali Microsoft ha definito un'architettura stabile e sicura, aperta e interoperabile. La Citizen Service Platform è una combinazione di tecnologie, soluzioni e standard che permette di creare, installare e provvedere alla manutenzione dei sistemi informativi con un rapporto appropriato tra costi e risultati. Consente estensioni applicative molto ampie: dall'uso di software pacchettizzato senza personalizzazioni allo sviluppo di Architetture Orientate ai Servizi (SOA).

Le tecnologie Microsoft permettono di monitorare le performance di sistemi distribuiti, automatizzare l'inventario degli asset tecnologici e del deployment applicativo, rispondendo in tempo reale all'evoluzione delle capacità richieste.

Il design della Citizen Service Platform si basa sugli scenari identificati nel livello più alto del modello descritto finora, ovvero in base alle principali sfide che un Ente locale si trova ad affrontare. Gli scenari operativi sono infatti al centro delle problematiche organizzative e funzionali e misurano le necessità concrete intorno alle quali si richiede lo sviluppo di adeguate soluzioni. All'interno di un'amministrazione pubblica possono riguardare unità operative specifiche, magari legate ai Servizi Sociali, ai Trasporti, all'Educazione o allo sviluppo delle economie locali. Possono toccare da vicino esigenze trasversali comuni a più dipartimenti o contestuali all'intero sistema di produzione di un Ente. Esistono scenari molto specifici, ma anche sfide comuni, che riguardano, per esempio, i dipendenti

pubblici indipendentemente dal tipo di lavoro svolto e dal grado di responsabilità. Si tratta di attività come la condivisione dei documenti; la definizione di processi interni di gestione dell'informazione, dall'approvazione alla pubblicazione, magari su un portale Web; la collaborazione tra gli uffici affinché i dipendenti possano lavorare insieme abbattendo ogni barriera di spazio e di tempo.

Intorno a questi scenari Microsoft ha disegnato modelli specifici con obiettivi di efficienza e modernizzazione.

La Citizen Service Platform abilita le amministrazioni locali nei contesti legati alla comunicazione interna ed esterna; alla creazione di ambienti di lavoro condivisi; alla pubblicazione di informazioni via Web; alla gestione dei reclami; alla definizione di sistemi di valutazione interna relativi al lavoro dei dipendenti; alla richiesta di permessi da parte di cittadini e imprese; al pagamento di utenze e servizi via Web; alla protocollazione, gestione elettronica e digitalizzazione dei documenti amministrativi; all'integrazione di modulistica elettronica; alla rendicontazione economica legata a progetti; alla creazione di workflow per l'approvazione di pratiche.

Questi sono soltanto alcuni dei maggiori contesti d'uso della tecnologia intesa come strumentazione di front-end intorno ai quali è possibile disporre attraverso la Citizen Service Platform di applicazioni e modelli.

Come illustreremo nelle pagine a seguire, la Citizen Service Platform è una piattaforma che comprende certamente anche la componente di back-office e si integra facilmente ad architetture preesistenti.



grafico da rifare in attesa dei contenuti in italiano

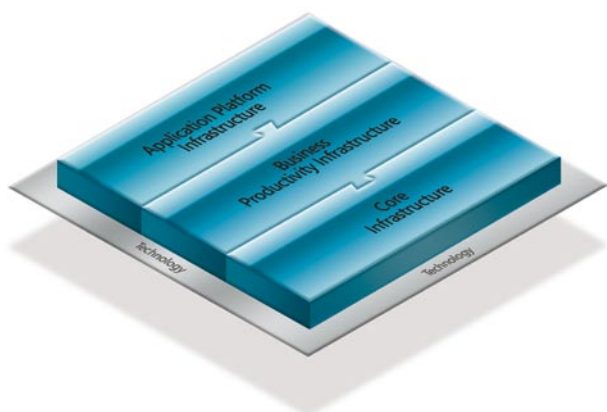
Modello di architettura specifica: l'esempio di uno sportello unico

Funzionalità e prodotti

Nel disegnare la Citizen Service Platform, Microsoft ha associato alcuni scenari e attività a prodotti specifici, indicando anche estensioni e potenzialità aggiuntive rispetto a quelle esistenti. In molti casi queste estensioni hanno template e modelli che si aggiungono ai prodotti standard, in altri fanno riferimento a personalizzazioni e sviluppi maturati nel contesto di veri casi di successo, oggi documentati e messi a disposizione degli Enti locali.

Potenzialità	Prodotto principale	Opportunità
Comunicazione	Microsoft Exchange Office Communication Server	Posta elettronica e comunicazione integrata Videoconferenze per contattare direttamente le autorità o gli uffici
	Windows Live™ Messenger	Aprire sessioni di chat tra elettori e rappresentanti politici presso gli Enti
Ricerca	Microsoft Office SharePoint Server	Indicizza e ricerca documenti
Sito istituzionale	Microsoft Office Live Microsoft Office SharePoint Server	Consente servizi di alert via SMS Per pubblicare contenuti generali
Portali di servizio per i cittadini	Microsoft Office SharePoint Server	Ha template per un accesso autentificato ai servizi on line da parte dei cittadini
Moduli interattivi	Infopath® Forms Server	Applica modulistica preformattata a servizi di e-government
GIS	Microsoft Virtual Earth™	Visualizza mappe e locazioni
Portali intranet	Microsoft Office SharePoint Server	Portali riservati a dipendenti e dirigenti
Comunità	Microsoft Live Services	Possibilità di pubblicare video
Contact Service per cittadini	Microsoft Office SharePoint Server	Template per registrare le richieste standard dei cittadini e avviare pratiche
	Microsoft CRM Server	Avvia workflow per gestire le richieste e le segnalazioni esterne e interne
Gestione pratiche	Microsoft Office SharePoint Server Microsoft CRM Server	Workflow e document management secondo ruoli e responsabilità
E-procurement	Microsoft Dynamics® ERP	Interfaccia moduli per l'e-commerce e consente la rendicontazione finanziaria
Document Management	Microsoft Office SharePoint Server	Amministra i permessi di gestione dei documenti (revisioni, approvazioni ecc.)
Valutazione delle performance	Microsoft PerformancePoint® Server	Scorecard e creazione sondaggi
Identity Management	Microsoft Cardspace, Microsoft Identity Lifecycle Manager	Si interfaccia con dispositivi per la lettura di carte elettroniche di identità
Application Integration	Microsoft Biztalk® Server	Server che orchestra i servizi applicativi

4: La tecnologia



L'innovazione della Pubblica Amministrazione e l'ottimizzazione delle infrastrutture IT

Nella fase di trasformazione dei servizi di e-government verso un modello che ponga al centro il cittadino è importante che gli Enti siano certi di fare buoni investimenti cost-effective. Microsoft ha sviluppato un processo di ottimizzazione dell'Infrastruttura che consente di tenere sotto controllo la spesa e pianificare meglio gli interventi per l'ammodernamento dei servizi. Questo modello di ottimizzazione si articola in quattro fasi. La prima è la valutazione del livello di maturità. L'infrastruttura, infatti, è quasi sempre considerata inizialmente soltanto come un "centro di costo": l'intervento aiuta a superare questa valutazione limitata. Si può così successivamente sviluppare il piano che consentirà di passare ai livelli superiori di maturità, fino a raggiungere quello necessario per ottenere il massimo livello di prestazioni e di efficienza operativa. Si passa cioè da una situazione di migliore gestione basata su un controllo limitato dei livelli di automazione a livelli sempre più spinti verso la razionalizzazione dei processi, fino a rivalutare gli asset strategici facendo leva sulla raccolta e sull'utilizzo automatico delle conoscenze di sistema per una loro amministrazione che tenga conto delle esigenze legate alle risorse, ai rischi, alla sicurezza e alle performance. Il punto finale è la possibilità di ottenere un'infrastruttura "matura", in cui l'aggiornamento avviene in maniera dinamica. Da un altro punto di vista si può guardare a questo processo per arrivare alla maturità delle infrastrutture anche scomponendo tre elementi: un'infrastruttura portante (Core Infrastructure); una componente legata agli strumenti per la produttività (Business Productivity Infrastructure) e una terza parte legata alle piattaforme applicative (Application Platform Infrastructure). L'ottimizzazione dell'infrastruttura portante punta alla riduzione dei costi e alla semplificazione dei sistemi, oltre all'uso migliore delle risorse IT. Un esempio: la manutenzione più efficiente dei server, dei desktop o

dei dispositivi mobili. L'ottimizzazione della Business Productivity Infrastructure si basa, invece, su un set completo di tecnologie che facilitano la gestione e il controllo di contenuti, dati e processi in ogni area funzionale dell'organizzazione, aumentando efficienza e qualità dei servizi. La parte dell'infrastruttura basata su piattaforme applicative, infine, può essere ottimizzata, secondo il modello Microsoft, con la finalità di rendere più agevole il rilascio di applicazioni flessibili, sicure e interoperabili. Tutto questo processo include metodologie di benchmarking, tempi e analisi codificate in un modello strutturato.



I quattro livelli di ottimizzazione delle infrastrutture IT secondo il Maturity Model di Microsoft

Microsoft Citizen Service Platform: le componenti lato server e applicative

Microsoft ha analizzato in profondità le necessità degli Enti locali con l'obiettivo di comprendere quale fosse il giusto assetto per prodotti, componenti infrastrutturali e tecnologie in risposta alle esigenze delle amministrazioni pubbliche. Il cuore della piattaforma proposta da Microsoft è Microsoft Windows® Server 2008, che permette alle organizzazioni, dalla più grande alla più piccola, di ottenere maggiore valore dai propri investimenti in tecnologia, riducendo al tempo stesso i costi. Windows Server 2008 è una componente fondamentale della famiglia Windows Server® System: favorisce la collaborazione e la condivisione delle informazioni all'interno delle organizzazioni, consentendo l'accesso ai dati e alle risorse aziendali ovunque si trovino. Sicurezza, massimo controllo e diminuzione drastica del downtime sono stati i principali obiettivi nella realizzazione del sistema operativo. Le infrastrutture basate su Windows Server 2008 sono in grado di offrire risultati in termini di migliori prestazioni, riduzione dei costi di gestione e minori costi di deployment. Le componenti applicative, di back-office e orchestrazione dei servizi che trovano naturale collocazione all'interno della Citizen Service

Platform a fianco di Microsoft Windows Server 2008 sono:

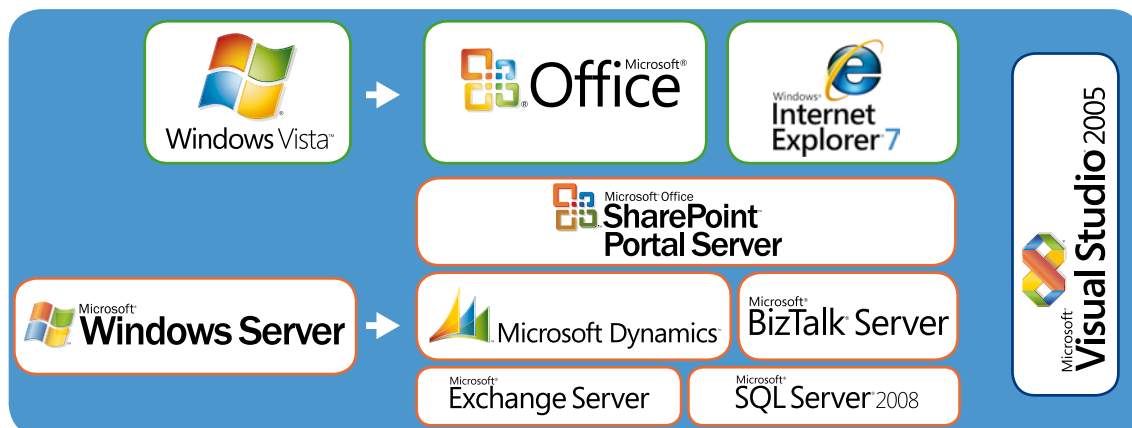
- **Office System**, la suite di produttività individuale e di gruppo che si è arricchita di recente, con l'ultima versione di cui parleremo diffusamente in seguito, di potenti server in grado di abilitare scenari legati alla collaborazione, alla business intelligence e alla gestione di progetti (Excel[®] Server, Forms Server, Project Server ecc.);
- **SharePoint Portal Server**, una soluzione di portale flessibile che permette di pubblicare on line, condividere e trovare informazioni con estrema facilità. È lo strumento principale per la costituzione di portali Internet e intranet;
- **Microsoft Dynamics** per la gestione delle interazioni con i cittadini al fine di soddisfare al meglio le loro esigenze;
- **SQL[®] Server**, il database che offre scalabilità, disponibilità e sicurezza per le applicazioni di analisi e trattamento dell'informazione, attraverso una gestione e un'implementazione semplificate;
- **BizTalk Server**, uno strumento di orchestrazione dei servizi applicativi che può facilmente essere implementato al fine di accelerare i processi di cooperazione applicativa all'interno della stessa amministrazione e verso Enti esterni secondo gli standard definiti nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività.

Questi possono essere considerati come i mattoni per la costruzione dell'edificio infrastrutturale e applicativo di base per successive soluzioni personalizzate o verticali. Sono componenti che rispondono a esigenze tecnologiche e legate alla produttività individuale e di gruppo.

Queste componenti infrastrutturali sono trattate con grande perizia dal nutrito gruppo di partner che Microsoft ha in tutto il territorio italiano e che assistono da vicino la Pubblica Amministrazione nell'adozione della Citizen Service Platform.

Aiutano gli Enti a estendere le capacità della Citizen Service Platform con un'ampia gamma di applicazioni e personalizzazioni realizzate *ad hoc* con tecnologia Microsoft per esigenze specifiche o servizi verticali.

Sono in grado di integrare le applicazioni esistenti, abilitando nuovi processi automatizzati e basati sulle interfacce familiari e i prodotti Microsoft come Office, Outlook[®] e SharePoint.



Uno schema generale dell'architettura tecnologica della Citizen Service Platform rispetto ai prodotti Microsoft

Microsoft Office System

Office System è l'ambiente client/server di Microsoft per la produttività individuale e di gruppo.

Grazie all'ultima versione rende ancora più facile collaborare all'interno della Pubblica Amministrazione e condividere informazioni e processi.

Microsoft Office System costituisce un set completo di prodotti per desktop e server che contribuiscono all'ottimizzazione del modo in cui un Ente pubblico e quindi i suoi dipendenti possono svolgere l'attività amministrativa.

Con Microsoft Office System è possibile:

- migliorare la produttività individuale e ottimizzare l'impatto sulle attività di tipo amministrativo;

- semplificare la collaborazione (anche in maniera indipendente dal luogo di lavoro);
- ottimizzare i processi di lavoro quotidiani, la gestione delle attività e delle informazioni;
- estendere e migliorare la qualità della conoscenza a livello di organizzazione.

Quando si lavora con desktop disorganizzati o si svolgono molteplici attività, ricevendo richieste contraddittorie su come impiegare il proprio tempo, è estremamente difficile svolgere in maniera efficiente la propria attività: la scarsa produttività personale si riflette così sui costi e sulla gestione degli Enti pubblici. Come fare?

Una risposta arriva da Office System. La ricchezza della soluzione Microsoft è in linea con le attività che

un'amministrazione pubblica svolge quotidianamente e con le necessità di velocità, semplicità d'uso ed efficienza previste dalla Pubblica Amministrazione.

Punti di forza della soluzione Microsoft sono la semplicità d'uso, la forte integrazione con i dati di back-office, la facilità e sicurezza con cui amministrare archivi condivisi, oltre alle opportunità di creare "documenti intelligenti", per l'elaborazione dinamica di dati su piattaforme distribuite o Smart Client, attraverso dispositivi fissi e mobili.

Office System 2007

Questa nuova release ottimizza le aree di lavoro e offre una gamma ampia e innovativa di funzionalità destinate al miglioramento della produttività personale e dei risultati legati ai procedimenti amministrativi, come per esempio:

- un'interfaccia utente riprogettata, che sfrutta nuove barre multifunzione e una nuova funzionalità di anteprima, più intuitiva, per velocizzare le attività;
- la creazione più semplice e rapida di documenti di alto livello e dall'aspetto professionale in cui è più facile effettuare controlli sul testo e sugli elementi nascosti;
- la possibilità di definire meglio le priorità di lavoro e il tempo per le attività pianificate;
- l'individuazione rapida delle informazioni con la funzionalità "Ricerca immediata" con cui si possono cercare parole chiave in tutti gli elementi di Office, inclusi gli allegati di posta elettronica.

Collaborazione più semplice, anche a distanza

Le organizzazioni moderne devono poter disporre di metodi più efficaci per comunicare e collaborare con utenti remoti, uffici territoriali, nonché Enti della Pubblica Amministrazione centrale.

Grazie a funzionalità di collaborazione in tempo reale disponibili in Microsoft Office System 2007, i singoli utenti e i team di lavoro potranno interagire più facilmente e in modo più efficiente anche a distanza.

Microsoft SharePoint Portal Server 2007 contribuisce al risparmio in termini di tempo nella realizzazione di attività interne. Presenta in un'unica area operativa numerosi elementi: contenuti; strumenti di comunicazione e produttività; messaggi in ingresso e in uscita, evitando così dispersioni e repliche di documenti. La strutturazione per livelli informativi e siti dipartimentali agevola, inoltre, la collaborazione, rinforzando la comunicazione orizzontale. Anche l'upload e il download di documenti avviene secondo regole prestabilite, comuni a tutti i dipendenti.

Inoltre, grazie all'integrazione dei Microsoft Windows SharePoint Team Services, si possono utilizzare all'interno di un portale unico anche le potenzialità offerte dai singoli elementi applicativi di Microsoft Office 2007.

La tecnologia Microsoft permette così ai dipendenti di sfruttare le nuove potenzialità senza modificare il proprio modo di lavorare, evitando oneri aggiuntivi per la formazione del personale.

Con Microsoft Office System 2007 è possibile inoltre:

- mettersi immediatamente in contatto con le persone dell'organizzazione via chat audio o video;
- identificare i colleghi con funzioni comuni o attivi e quelli presso uffici con competenze complementari;
- collaborare in modo più dinamico ed efficace all'interno di aree di lavoro comuni in qualsiasi momento e in qualunque luogo;
- gestire i progetti con maggiore efficacia dall'inizio alla fine (con Office Project Server 2007);
- salvare i fogli di calcolo di Office Excel 2007 su un server e condividerli sul Web, mantenendoli sotto controllo mediante strumenti per la gestione dei documenti;
- acquisire, archiviare e riutilizzare in modo semplice le conoscenze della comunità con Wiki e blog.

Gli Smart Client

Spesso le amministrazioni pubbliche hanno la necessità di integrare le informazioni provenienti da sistemi software eterogenei o creare unità tra i dati provenienti da operatori esterni, dispositivi mobili o applicazioni off line. Tecnologie e linguaggi come XML, Internet e Web Services facilitano oggi questi obiettivi: le elevate potenzialità di Office e della tecnologia .NET offrono l'opportunità di creare estensioni agli applicativi Office, denominati Smart Client, che rispondono proprio a queste esigenze. Gli Smart Client sono applicativi leggeri, che offrono a chi lavora con Office System e ha necessità di semplificare e velocizzare l'accesso ai dati due importanti vantaggi:

- raccogliere informazioni attraverso interfacce note basate su applicativi Office e formattarle con grande rapidità;
- condividere i dati elaborati con l'organizzazione intera.

Office System 2007 trasforma le tradizionali soluzioni di produttività personale come Word ed Excel in veri e propri Smart Client, rendendo disponibili sul desktop applicazioni in grado di utilizzare la tecnologia XML.

Una gestione efficiente delle attività e delle informazioni

Le attività manuali e ridondanti possono rallentare in modo significativo i processi quotidiani della Pubblica Amministrazione. Il nuovo Office System 2007 aiuta a ottimizzare questi processi mediante l'automazione delle attività, offrendo potenti funzionalità end-to-end per creare, gestire e archiviare informazioni e dati amministrativi. Di particolare rilievo sono le funzioni di:

- automazione del flusso di lavoro con le funzionalità di analisi e approvazione di Office SharePoint Server 2007;
- ottimizzazione dei processi basati su moduli (per esempio il processo di una richiesta proveniente dall'URP) tramite InfoPath Forms Services, che consentono la creazione di moduli dinamici e versatili che i team e le organizzazioni possono utilizzare per raccogliere, condividere e riutilizzare i dati;
- protezione integrata mediante Information Rights Management;
- controllo avanzato attraverso Microsoft Office SharePoint Server 2007 sui criteri di conservazione, archiviazione e controllo dei documenti amministrativi.

Knowledge base e condivisione all'interno dell'organizzazione

La presenza di origini eterogenee dei dati, la separazione fisica dei collaboratori e i compartimenti all'interno delle organizzazioni lasciano spesso zone d'ombra che rendono più difficile l'individuazione delle informazioni necessarie per prendere decisioni pertinenti.

Grazie a Office System 2007 tutti i membri dell'organizzazione possono accedere in modo più semplice e veloce alle informazioni per:

- realizzare contenuto Web completo tramite Content Management Server, incluso in Office SharePoint Server 2007;
- identificare, selezionare e gestire i progetti con Microsoft Office Project Portfolio Server 2007;
- cercare oltre i documenti e trovare le informazioni necessarie grazie alle nuove funzionalità di ricerca di Office SharePoint Server 2007 che consentono di indicizzare ed esporre le informazioni disponibili presso colleghi e sedi distaccate, nonché nei siti di SharePoint dell'organizzazione;
- utilizzare potenti strumenti di analisi delle informazioni inclusi in Office Excel 2007 per estrarre dati.

Creare spazi di lavoro condivisi

I software Microsoft possono portare innovazione aumentando l'efficienza e rendendo la Pubblica Amministrazione People-Ready. Un'organizzazione People-Ready valorizza le persone e il loro talento; favorisce la collaborazione (non solo tra colleghi); consente un trattamento e un accesso sicuro alle informazioni.

Gestire conoscenza e pratiche

Microsoft Office System 2007 aiuta a razionalizzare i procedimenti e l'azione amministrativa grazie a un'attenta gestione e condivisione della conoscenza. Offre un luogo unico in cui condividerla secondo le regole di protocollazione informatica, classificazione e archiviazione previste dalla normativa italiana e dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

Collaborare e comunicare

La Pubblica Amministrazione può snellire le proprie attività migliorando la comunicazione e collaborando in modo più efficace. Gli obiettivi di razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi posti dal Codice dell'Amministrazione Digitale sono oggi a portata di mano della PAL.

Dematerializzare i documenti

Microsoft mette a disposizione efficaci strumenti per l'eliminazione graduale della carta e l'implementazione di modulistica elettronica. Questo favorisce la creazione di Enti meno burocratizzati, in grado di rendere meno onerose le incombenze per il cittadino e risparmiare sui costi di gestione.

Conclusioni

Non importa quale sia la dimensione dell'organizzazione pubblica in cui operate: la Citizen Service Platform può aiutarvi a disegnare modelli di servizio efficaci, ottimizzare le infrastrutture e implementare componenti applicative che servono per rispondere alle maggiori sfide che oggi dovete affrontare, alleviando la pressione generata da costi sempre meno sostenibili. La filosofia con cui è stata concepita la piattaforma Microsoft per i servizi al cittadino è ispirata alla volontà e alla necessità di migliorare la funzione pubblica, potenziando i processi interni e i servizi rivolti ai cittadini e alle imprese, aumentando i livelli di produttività e la qualità dell'azione amministrativa.

La Citizen Service Platform può essere configurata facilmente per incontrare le necessità uniche di migliaia di Enti locali dislocati in differenti Paesi. I "mattoni" – ovvero le componenti server e applicative – di questa piattaforma che abbiamo presentato rendono più semplice e veloce la configurazione generale e particolare di prodotti Microsoft, di template o di applicazioni sviluppate dai partner oltre alle componenti aggiuntive, magari create all'interno delle divisioni IT del vostro Ente pubblico.

A fianco dell'aspetto tecnologico la Citizen Service Platform è inoltre una piattaforma pensata su misura delle persone che vi operano e che sposa la filosofia People-Ready proposta da Microsoft a tutte le organizzazioni che desiderano mettere al centro il valore delle risorse umane. Questo approccio intende valorizzare le persone e le loro competenze, favorendo la collaborazione tra colleghi e tra Enti differenti e consentendo un trattamento e un accesso sicuro alle informazioni.

Per ulteriori informazioni sull'offerta Microsoft per la Pubblica Amministrazione italiana è possibile consultare il sito Internet www.microsoft.com/italy/pa rinnovato nei contenuti e arricchito con le esperienze degli Enti pubblici e il punto di vista di partner e clienti.

Se desiderate approfondire la struttura e le opportunità offerte dalla Citizen Service Platform potete scrivere anche a csp@microsoft.com oppure visitare il sito dedicato www.microsoft.com/csp.

Microsoft®

© 2008 Microsoft. Tutti i diritti riservati.

Questa pubblicazione è puramente informativa.

Informiamo i gentili Clienti che i contenuti di questo documento hanno una valenza meramente indicativa, senza pretesa d'eshaustività o assenza d'imprecisioni.

Preghiamo i Clienti pertanto di farne oggetto d'attenta verifica e analisi.

Tutti i marchi e i marchi registrati citati sono di proprietà delle rispettive società.

Microsoft - Centro Direzionale S. Felice - Pal. A - Via Rivoltana, 13 - 20090 Segrate (MI)
Visitateci su Internet www.microsoft.com/italy/ Servizio clienti: www.microsoft.com/italy/info