Un approccio per processi per un eGovernment di qualità

Le sperimentazioni del Laboratorio Veneto per l'eGovernment finalizzate per accrescere la qualità dei servizi al cittadino.

Antonio Candiello[1], Andrea Albarelli[1], Agostino Cortesi[1],
Antonino Mola[2], Elvio Tasso[2], Bruno Salomoni[2]

Il principale erogatore nazionale di servizi nel nostro paese, ricordiamo, è la Pubblica Amministrazione. Ed è quindi opportuno favorire diffusione ed applicazione nel contesto pubblico della cultura della qualità, emersa nel contesto dei prodotti e recentemente maturata nei servizi. Questo passaggio evolutivo, anticipato da una serie di percorsi di sensibilizzazione degli operatori nei confronti del cittadino-utente avvenuti negli anni passati, viene ora sostenuto da solide spinte politiche e legislative e viene facilitato dalle opportunità che le nuove tecnologie connesse a web e portali stanno offrendo ai meccanismi di interazione interni ed esterni alle organizzazioni.

Per facilitare la diffusione di tecnologie e di buone pratiche la Regione del Veneto sta progressivamente attivando delle *piattaforme di servizio* intese come contenitori di infrastrutture, prodotti, risorse, e processi a disposizione dei singoli Enti del territorio. Tra queste, il "Cluster dei Portali per il Territorio" è un esempio per tramite del quale, oltre alla messa a disposizione delle tecnologie, vengono promosse pratiche di animazione del territorio, di inclusione e collaborazione tra Enti. Non viene peraltro trascurata l'esigenza di una tensione importante verso la ricerca e l'innovazione.

Con l'obiettivo di approfondire scientificamente le migliori tecnologie e valutarne l'applicabilità tramite sperimentazioni in alcuni Comuni in un'ottica di continuità di sviluppo è stato costituito, nell'ambito del Cluster suddetto, il **Laboratorio di eGovernment** "*Indagine e sperimentazione su nuovi strumenti di interazione con il cittadino per il miglioramento della qualità dei servizi*" in collaborazione tra la Direzione Sistema Informatico della Regione Veneto ed il Dipartimento di Informatica dell'Università "Ca' Foscari" della Regione Veneto.

Il modello regionale: *myPortal* e *myIntranet*

L'intuizione sottesa al modello *myPortal* che la Regione Veneto offre alle pubbliche amministrazioni venete è tanto semplice quanto efficace: sfruttare l'*intrinseco polimorfismo* delle tecnologie web per dotare le realtà locali di un modello omogeneo dal punto di vista tecnologico ma altamente personalizzabile dal punto di vista dei contenuti. Con il vantaggio di avere concentrati nei sistemi regionali gli oneri di gestione e di ridurre il *gap* che separa le realtà più piccole dall'accesso alla tecnologia.

La flessibilità degli *engine* di CMS (*Content Management System*, ovvero sistemi per la gestione dei contenuti) contenuti in myPortal hanno di fatto consentito alle amministrazioni locali di gestire *senza intermediazioni* il canale di informazioni con i cittadini, sia sul fronte istituzionale che per quanto riguarda le news ed altre comunicazioni. Le sperimentazioni applicative hanno inoltre arricchito quella che ormai è divenuta una vera e propria "piattaforma G2C" (*Government To Citizen*) di sempre nuovi servizi (pagamenti, certificazioni, questionari, etc), peraltro suscettibili di erogazione su innovative canalità aggiuntive (come la tv digitale).

---

[1] Dipartimento di Informatica, Università "Ca' Foscari" di Venezia.

[2] Direzione Sistema Informatico, Regione Veneto.

La piattaforma *myIntranet*, attualmente in corso di progettazione da parte dello staff regionale, è invece espressione del modello G2G (*Government To Government*), per le comunicazioni interne tra operatori delle pubbliche amministrazioni.

Una *comune* **architettura a servizi** rende infine strettamente interconnesse le linee principali per una proposta myIntranet "2.0/3.0" con quelle di myPortal in una versione a web services.

Nuovi scenari: processi "attivi" per il nuovo eGovernment

L'analisi per processi è una metodologia di scomposizione delle attività adatta per una comprensione *dinamica* del funzionamento delle organizzazioni. Tale modello ha integrato e migliorato in un'ottica razionale/scientifica di maggiore comprensione gli strumenti dell'analisi funzionale – tradizionalmente focalizzati sull'organizzazione *statica*. Grazie alla conoscenza dei processi, la gestione dei servizi pubblici acquisisce infatti una notevole capacità di adattamento al cittadino, grazie al *software* organizzativo, rappresentato dai processi. La struttura gerarchico / funzionale rappresenta invece l'*hardware* organizzativo, e come tale è la garanzia dell'effettiva capacità di mantenere in adeguata operatività ed efficienza i processi.

Coerentemente con le esigenze di strutturazione dei processi deve essere individuata una modalità di *rappresentazione* degli stessi per consentirne un utilizzo operativo adatto alla comunicazione, ottimizzazione, gestione delle modifiche, integrazioni. Per soddisfare tali necessità, in aggiunta alle consuete descrizioni testuali, si è consolidata una sintetica modalità *grafica* di riferimento di derivazione informatica che fa riferimento alla simbologia standard utilizzata nella modellazione del software.

Ed è a questo punto che abbiamo individuato degli interessanti *spazi di miglioramento*.

La strategia che stiamo sperimentando, nell'ambito del modello duale myPortal/myIntranet, prevede un *ragionato* ricorso alle tecnologie informatiche – specificamente i sistemi per la gestione di *workflow dinamici* – con un triplice obiettivo: (a) ridurre i tempi tra la rappresentazione del processo e la sua diffusione, grazie ai connessi sistemi di *editing*, (b) rendere interagibile/interoperabile con l'esterno tale rappresentazione, grazie ai nuovi *standard* di memorizzazione/interscambio (XPDL) e di rappresentazione (BPMN), (c) rendere anche *dinamica* tale rappresentazione tramite la codifica del modello procedurale direttamente nei sistemi informativi, seguendo un modello di orchestrazione dei servizi web (BPEL).

Tale strategia è evidentemente attuabile in un contesto di una "nuova generazione" di Pubbliche Amministrazioni in grado di utilizzare i sistemi informativi con competenza e rapidità in una **logica di riuso** non solo e non tanto dei *programmi* software, quanto persino dei *processi*. In questa logica e con questi obiettivi il Laboratorio di eGovernment messo in atto dalla Regione Veneto e dall'Università "Ca' Foscari" di Venezia sta ora procedendo nella ricerca sulla base di specifici casi offerti dai Comuni del territorio veneto che partecipano alla sperimentazione.