

DIBATTITO "LA RAZIONALIZZAZIONE DEI SERVIZI IT NELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI (CENTRALI E LOCALI) ITALIANE: STATO DELL'ARTE E OBIETTIVI PRIORITARI"

Sintesi a cura di Federica Palucci, Senior consultant HSPI

Il 12 giugno 2013 si è tenuta a Roma La Conferenza Nazionale itSMF, in cui sono stati presentati in anteprima ai professionisti del mondo IT i risultati del terzo Report sullo stato attuale e prospettico dell'IT Service Management in Italia.

Uno dei momenti più attesi della Conferenza è stato il dibattito dal titolo "***La razionalizzazione dei servizi IT nelle pubbliche amministrazioni (centrali e locali) italiane: stato dell'arte e obiettivi prioritari***", interessante, oltre che per i temi trattati, soprattutto per gli ospiti invitati ad intervenire: due figure di spicco e acclarata competenza quali l'**Ing. Laura Castellani** (dirigente Settore Infrastrutture e Tecnologie per lo Sviluppo delle Società dell'Informazione della Regione Toscana e membro del CISIS) e la **Dott.ssa Grazia Cesari** (dirigente Servizio Sistema Informativo - Informatico regionale della Regione Emilia Romagna).

L'introduzione – a cura dell'**Ing. Stefano Aiello**, che ha moderato il dibattito – partiva proprio dall'esempio Britannico che, con un approccio quasi visionario, aveva ravveduto nello sviluppo delle competenze sulla gestione dei sistemi informativi un vero e proprio "Asset Strategico". Il Governo del Regno Unito, sulla base quindi di un preciso disegno di politica industriale congiunta, è stato premiato su due fronti:

- razionalizzazione dei processi e dei contratti di gestione dei sistemi informativi delle pubbliche amministrazioni;
- supporto allo sviluppo economico in termini di esportazioni di servizi. A tal riguardo è emblematico l'esempio dello standard internazionale ITIL che al pari di un'eccellenza nazionale *Made in UK* è stato venduto attraverso una procedura di gara pubblica.

A valle di questa introduzione, che ben dimostra come un disegno lungimirante sul ruolo dell'IT sia stato volano di crescita economica, la discussione è entrata nel vivo toccando, in primis, il tema degli aspetti di natura organizzativa che vincolano la razionalizzazione dei servizi IT.

È emerso dagli interventi di entrambe le relatrici che un primo limite sia rappresentato dalla **frammentazione dei CED**, che in buona sostanza coincide con la delocalizzazione a livello di singolo ufficio dei sistemi di elaborazione dati. La radice di questa realtà va ricercata nella simbologia del server: un feudo da difendere, espressione di potere e autonomia decisionale. Un secondo elemento di complessità è rappresentato dall'assenza di un **colloquio applicativo** tra la miriade di Sistemi Informativi e Software sviluppati *ad hoc* per la moltitudine di enti della Pubblica Amministrazione; ciò, oltre a mettere in luce il dispendio di risorse economiche, pone l'attenzione sulla mancanza di integrazione tra sistemi che spesso hanno obiettivi sovrapposti e/o complementari.

Durante il dibattito, è stato indicato dalle due relatrici un ulteriore limite alla razionalizzazione dei SI: l' **autonomia decisionale legata alla frammentazione delle unità organizzative**. A tal riguardo, ha suscitato molto interesse nella platea presente l'esempio, riportato dalla Dott.ssa Cesari, relativo all'aspetto organizzativo dell'ente per la quale svolge il suo incarico: nella Regione Emilia Romagna, infatti, coesistono ben 11 Direttori Regionali, ognuno autonomo anche in ambito ICT.

In tal senso è quindi emersa la necessità di ricorrere ad un'azione normativa che, con l'obiettivo di dotare di una strategia comune, ponga un freno al governo dell'autonomia.

Ci avviciniamo quindi al secondo punto toccato durante la conferenza: **le soluzioni**.

Le manager ospiti hanno portato all'attenzione dei presenti alcuni degli interventi posti in essere affinché i limiti sopra evidenziati potessero essere superati:

- Nella Regione Toscana, l'approccio seguito per la razionalizzazione dei SI, per l'ente Regione e per la Sanità, non è partito dall'omogeneizzazione degli applicativi utilizzati, bensì dalla creazione di una piattaforma comune. È nato per questo il **TIX "Tuscany Internet eXchange"**, un data center che, con la logica del "cloud computing", fornisce un contesto tecnico operativo alla gestione ed erogazione dei servizi telematici della pubblica amministrazione per i cittadini e le imprese. Rappresenta ad oggi un'infrastruttura sicura, con alti livelli di servizio, con presidio continuo e, potenzialmente, con costi maggiormente contenuti grazie alle economie di scala. Circa due anni dopo, la Regione toscana ha deciso di rivolgersi alla razionalizzazione dei processi e delle applicazioni delle Aziende Ospedaliere e delle Strutture Sanitarie, affidando a ESTAV Centro il perseguimento degli obiettivi finalizzati a realizzare un momento unitario regionale di programmazione, direzione e controllo per quanto riguarda il processo di innovazione del sistema sanitario regionale attraverso l'ICT.
- In Regione Emilia-Romagna si è partiti, invece, dall'istituzione di un Modello organizzativo per la governance dei sistemi informativi regionali, con l'obiettivo di intervenire in modo sistematico nella programmazione delle iniziative e della spesa ICT e incidere sulla razionalizzazione dei sistemi informativi regionali e sulla conseguente riduzione dei costi. A tal fine, la Delibera approvata dalla Giunta Regionale nel novembre 2012 prevede l'applicazione del Modello in 3 fasi successive di graduale centralizzazione dei

SI. Nella prima fase attualmente in corso di svolgimento, è previsto il coordinamento nella definizione e raccolta dei fabbisogni, nell'acquisizione di beni e servizi ICT, nella pianificazione e monitoraggio delle iniziative e delle architetture e tecnologie scelte.

Tali attività di coordinamento sono svolte attraverso una "Cabina di regia ICT", presieduta dal Sistema Informativo-Informatico Regionale e composta da tutte le Direzioni e strutture regionali.

Ultimo argomento toccato in chiusura del dibattito è stato l'avanzamento riguardo al tema dell'**Agenda Digitale Italiana**.

L'esperienza esposta dalla rappresentante della Regione Toscana conferma l'impegno nel declinare i dettami dell'agenda in particolare su tre filoni:

- razionalizzazione delle infrastrutture;
- servizi ai cittadini e alle imprese;
- semplificazione amministrativa.

È stata espressa una sorta di scetticismo riguardo un'"informatica ortopedica" che replichi tout court il formato cartaceo in digitale; sono infatti fallimentari quei servizi on-line non accompagnati da un'innovazione dei processi e da una razionalizzazione organizzativa.

È emerso, altresì, che i punti dell'Agenda Digitale, seppur per certi versi molto stimolanti, dovrebbero essere accompagnati da un elemento trasversale ad oggi scarsamente presidiato: organizzazione, razionalizzazione e governance dei processi.

Il dibattito, durato circa novanta minuti, ha messo in luce come sia possibile pervenire alla razionalizzazione dei SI della pubblica amministrazione attraverso interventi organizzativi supportati dal legislatore.

È indispensabile che si prenda atto del ruolo di "Asset strategico" dell'ICT e che si cammini con l'obiettivo di garantire il miglioramento dei servizi in una logica di sistema.