



La scrivania virtuale, la gestione dei processi e la Intranet della Provincia di Ferrara nell' ambiente Plone

*Dott.ssa Cristina Franceschi
Responsabile Servizio
Informatica, Telematica, e-government*





Piano della presentazione

1. Premessa
2. La soluzione
3. La sfida del porting in Plone





Prologo...

La Provincia di Ferrara ha avviato un percorso che coniuga **certificazione di qualità e innovazione tecnologica**, mettendo a punto **strumenti tecnici e organizzativi** che oggi permettono (e in parte hanno già permesso) di cambiare davvero il modo di lavorare dell'Ente.





La metodologia della qualità...

- mette al centro dell'attenzione la soddisfazione dell'utente;
- richiede un concreto ripensamento dei servizi offerti (reingenerizzazione dei processi e dei servizi);
- impone il continuo monitoraggio dei risultati ottenuti, per cogliere criticità e punti di forza.





A supporto di questo approccio...

- è stato effettuato un ripensamento delle metodologie di lavoro interne (in particolare gestione documentale);
- si sono messi a punto strumenti tecnologici adeguati a supportare il cambiamento.

Obiettivi: risparmi economici, miglioramento di efficienza, opportunità di riqualificare il personale

Ad oggi: la gestione digitale si affianca a quella tradizionale, ma esistono già ambiti di piena digitalizzazione





Ambiti di piena digitalizzazione

- documentazione ad uso interno
- documentazione ufficiale (gestione atti e fascicoli digitali da parte di alcuni uffici della Provincia).
- comunicazioni da e con l'esterno

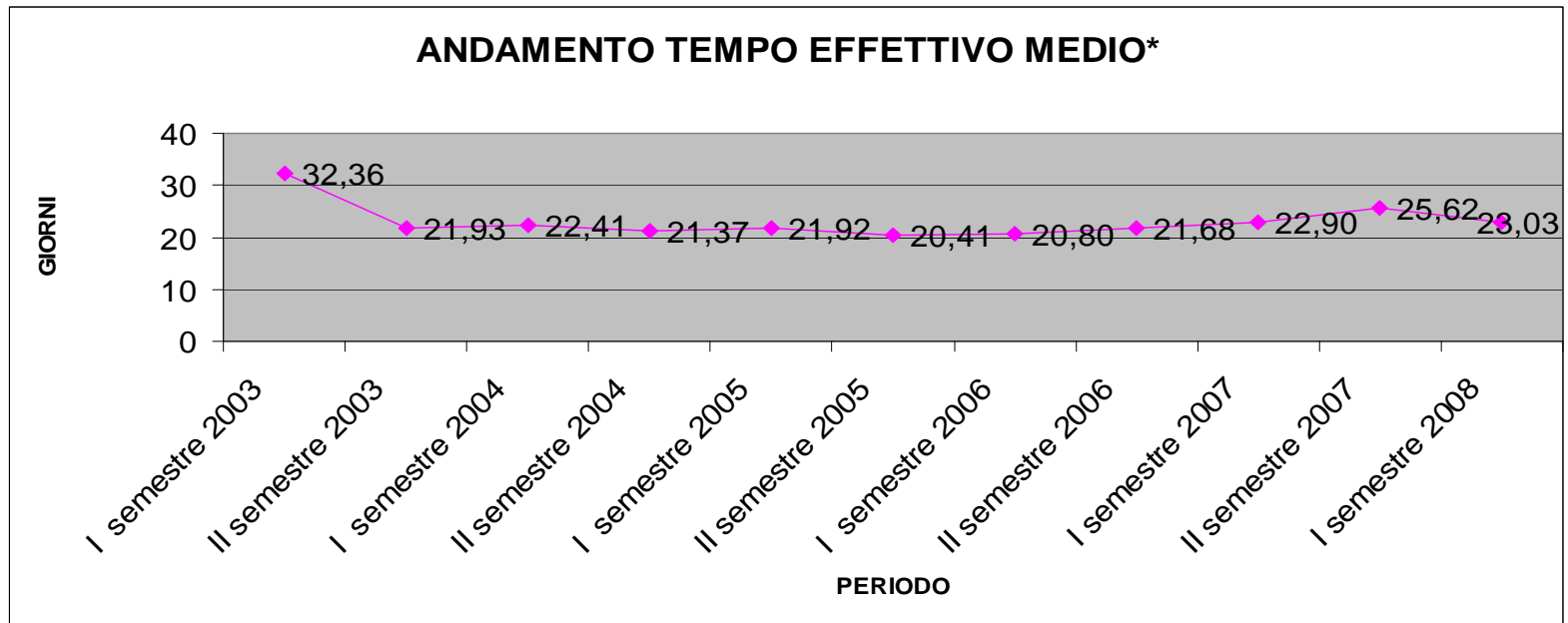




Effetti delle nuove modalità organizzative/1

Tempi di risposta

Durata media effettiva dei processi - periodo 2003-2008



* I dati si riferiscono alla durata media effettiva misurata di tutti i processi persistenti nel periodo.



Effetti delle nuove modalità organizzative/2

Tabella - Acquisti e consumi di materiale cartaceo

DESCRIZIONE	ANNO 2003			ANNO 2007		
	UM	QTA'	IMP. IVA INCL.	UM	QTA'	IMP. IVA INCL.
CARTA DA FOTOCOPIE FORMATO A4 E A3 BIANCA	RS	690		RS	855	
CARTA DA FOTOCOPIE FORMATO A4 E A3 RICICLATA	RS	6972		RS	5825	
CARTA DA FOTOCOPIE FORMATO A4 COLORATA	RS			RS	30	
TOTALE			€ 22.220,64			€ 19.491,36





Le attività sono supportate da:

- ❖ un insieme di applicativi specialistici: gestione del personale, mandato digitale, lavori pubblici, ecc...
- ❖ la coesistenza di tre grandi applicazioni “trasversali”, a orientamento documentale:
 - GESTIONE PROTOCOLLO,
 - GESTIONE ATTI
 - GESTIONE «GRIGIO»
(locuzione che indica genericamente la documentazione a movimentazione interna all’ente indispensabile per la piena comprensione degli “affari” e delle pratiche)





Il principale strumento tecnologico del processo innovativo: La scrivania virtuale...

- garantisce a tutti i dipendenti la disponibilità delle informazioni e degli strumenti necessari per la propria attività di lavoro quotidiano
- si basa su un sistema di personalizzazione e profilazione delle interfacce
- ciascun utente dispone di una home page personalizzabile integrata con le procedure e gli strumenti utilizzati (protocollo, atti monocratici, gestione della qualità, gestione presenze, mandati digitali, ecc.)
- offre il colpo d'occhio delle pratiche digitali di competenza, e permette di trasferire la documentazione da un ufficio all'altro e di condividerla con i colleghi
- è lo strumento che permette di sostituire la lavorazione delle pratiche cartacee con quelle digitali





Il principale strumento tecnologico del processo innovativo: La scrivania virtuale...

- gestisce i procedimenti amministrativi dell'ente, sia interni che a domanda individuale (= avviati su richiesta di un utente, mediante comunicazioni o modulistica)
- permette di monitorare le prestazioni (tempi, soddisfazione utente, ecc.)
- facilita il lavoro dei responsabili di procedimento
- consente e supporta l'esposizione dei servizi on-line

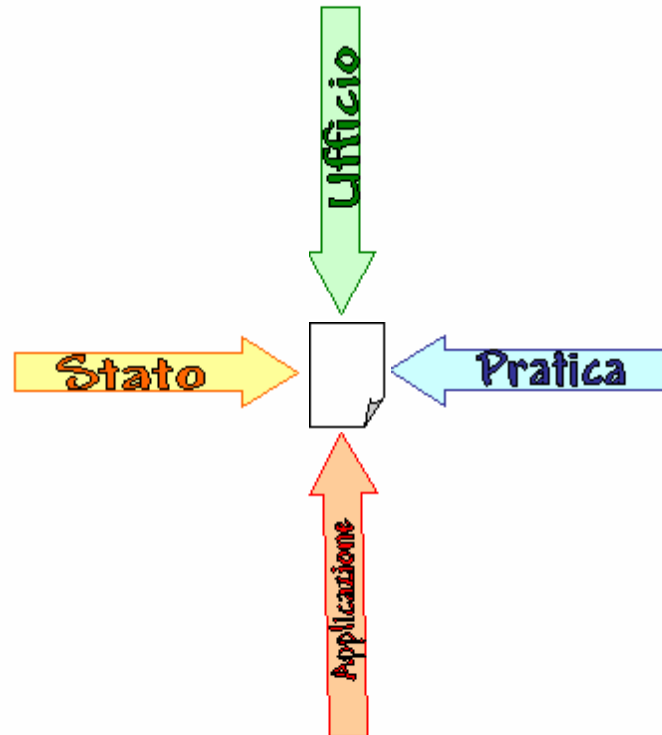




La complessità da governare è la coesistenza di almeno QUATTRO dimensioni d'osservazione per il documento:

- **UFFICIO DI COMPETENZA:** può gestire documenti relativi a qualsiasi applicazione, pratica e stato

- **STATO:** a parità di STATO, posso trovare documenti di più pratiche, uffici - applicazio



- **PRATICA DI APPARTENENZA:** può attraversare più uffici e contenere documenti di qualsiasi applicazione e stato

- **APPLICAZIONE DI PROVENIENZA:** può generare documenti destinati a diversi uffici, collocati in differenti pratiche, e destinati ad attraversare differenti stati.





Una immagine della Intranet integrata con la scrivania virtuale e con il mondo applicativo specialistico

The screenshot displays the IntraNet interface for the Province of Ferrara. The browser window title is "Rete Intranet della Provincia di Ferrara - Home Page - Microsoft Internet Explorer". The interface includes a navigation menu on the left with options like Home, Ricerca, and Visualizzazione. The main content area features a header with the "IntraNet" logo and a navigation bar with tabs for ORGANIGRAMMA, RUBRICA, NORMATIVA, and WEBMAIL. A central dashboard shows the date and time (12/09/2008, ore 10.16.24 Venerdì) and a "SCRIVANIA VIRTUALE" section with links for "Atti da firmare(0)", "Documentazione grigio per ufficio(0)", and "Gestione presenza(0)". To the right, there is a "Benvenuto, Cristina Franceschi" message and a "LOGOUT" button. Below this, a "COMUNICAZIONI" section lists various news items, including "INVITO AI CONCERTI AUTUNNALI" and "SERVIZIO DI SORVEGLIANZA SANITARIA". A sidebar on the left lists "STRUMENTI DI LAVORO (Tutti)" and "GESTIONE QUALITÀ E AMBIENTE". The bottom of the screen shows the Windows taskbar with several open applications.



La gestione per **PROCESSI** presenta numerosi benefici:

- “Effetto Wizard”: l'applicazione GUIDA l'utente nei passaggi specifici della pratica, prevenendo dimenticanze.
- “Effetto qualità” : l'applicazione rappresenta **DOCUMENTABILMENTE** la politica di gestione dell'Ente. Se l'ente non opera in qualità, comunque si avvantaggia.
- “Effetto rapidità” : il sapere **QUALE** tipo di documento è previsto per gestire uno specifico step dell'iter, consente di caratterizzare fortemente le semplici azioni di click e “drag and drop”, creando proprio il documento giusto al momento giusto.





La gestione per **PROCESSI** presenta numerosi benefici:

- “Effetto cascata” : La flessibilità rende possibile associare, agli step dell’iter, azioni **PREDETERMINABILI** più o meno complesse.
- “Effetto puzzle” : In ottica di **INTEGRAZIONE** alla scala della Intranet, il sistema è aperto alla collaborazione applicativa. Ad esempio, è possibile che in precisi momenti dell’iter nascano e-mail (ma in prospettiva anche SMS di conferma o flussi informativi verso applicazioni di terze parti).

Però

- Nell’Ente non esistono solo attività preconfigurabili. Molti documenti nascono e muoiono senza che esista necessità di definire una pratica. Molti altri si spostano tra uffici prima di poter trovare la loro collocazione finale in un atto, o dar luogo a documenti da protocollare e spedire all’esterno. Per esempio ci sono i cosiddetti “riscritti” che nel mondo digitale sono assimilabili a documentazione grigia legata ad un documento principale.





Altri benefici:

Un ulteriore effetto meno immediato, ma particolarmente interessante al fine della condivisione di saperi tra gli Enti Pubblici, enfattizzato dall'adozione di una piattaforma open source:

- La schematizzazione dei processi li rende **REPLICABILI** e **TRASFERIBILI** tra Enti diversi
- ⇒ Su un sistema come **QUASAR / SCRIVANIA VIRTUALE** è possibile erogare attività di riuso tra Enti sui processi oltre che su applicativi.





Diritti: Una gestione PER UFFICIO

- Il contesto nel quale un ufficio ha privilegi esclusivi sulla visibilità di determinati documenti, NON è adatto a rappresentare l'iter di pratiche trasversali tra uffici. Questa non è la sola modalità in cui il sistema consente di operare!
- La gestione richiede di porre tutti gli uffici sullo stesso piano, e di consentire il conferimento di privilegi di consultazione tra un ufficio e l'altro. In molti casi, è necessario che i documenti passino da un ufficio all'altro, arricchendosi progressivamente di contenuti.
- La gestione dei Diritti sui documenti e sulle pratiche viene attribuita in base all'ufficio di appartenenza, ma anche in funzione del ruolo che le persone hanno nell'organizzazione: quindi del mestiere che devono svolgere e delle funzionalità di cui necessitano.





Diritti: Una gestione **NON GERARCHICA** e **DIFFUSA**

- Questa flessibilità **NON** può essere governata in modo accentrato (da specialisti informatici).
- ⇒ L'assegnazione dei diritti può e deve essere governata in modo diffuso, per garantire la necessaria flessibilità: ogni ufficio autorizza la visibilità ad altri uffici o ad altri singoli funzionari.





La sfida del porting in Plone

La decisione di spostarsi su una specifica piattaforma open source è derivata da vari fattori:

- indicazione politica: già nel 2005 ai dirigenti provinciali la Giunta commissionò uno studio di fattibilità e la realizzazione di una prima significativa area di utilizzo di prodotti OSS.
- obiettivi di RIUSO del software nella P.A..
- indicazioni dettate dal CNIPA per lo sviluppo dei sistemi informativi nella PA.
- la convinzione che Plone sia effettivamente un prodotto affidabile, con caratteristiche che consentano di usarlo come framework applicativo con tools che supportino funzionalità che al contrario non hanno efficaci risposte nell'ambiente proprietario che stiamo abbandonando.
- la fiducia nel partner tecnologico: siamo stati agevolati dal fatto che il fornitore della soluzione Plone è la stessa azienda che aveva fornito l'originale realizzazione in ambiente proprietario.

Qualche riflessione prima di avviare il porting, è opportuno farla circa:

1. Impatto culturale
2. Impatto organizzativo
3. Impatto economico





Impatto culturale

- ❖ L'atteggiamento tecnico della Provincia nei confronti del mondo open source è mutato nel tempo anche in funzione della crescita delle comunità e delle disponibilità di soluzioni.
- ❖ Per minimizzare il “trauma del cambiamento”, sono state adottate le seguenti modalità:
 - Mantenimento, per quanto possibile, di interfacce utente identiche pre e post conversione
 - Completa mimesi funzionale dell'ambiente convertito, che avrà le stesse funzionalità e le stesse integrazioni di quello originale oltre a funzionalità aggiuntive
 - Gradualità della conversione, che sarà ultimata nella primavera 2009
 - Individuazione di specifici gruppi di funzionalità da convertire nell'ambito di un lotto di attività (conversione di porzioni logicamente omogenee)





Impatto organizzativo

Per minimizzare l'impatto organizzativo:

- Si è richiesto e ottenuto che le porzioni via via rilasciate in ambiente Plone fossero compatibili con tutte le rimanenti porzioni in attesa di conversione, che continuavano ad avvalersi dell'ambiente proprietario.
- Si è pianificata e si sta cercando di armonizzare la formazione degli utenti conformemente agli obiettivi di rilascio delle funzionalità nel nuovo ambiente
- Si è coinvolto il personale tecnico informatico nella scelta e nella valutazione dell'ambiente open da utilizzare per la migrazione.
- Si è responsabilizzato il personale tecnico della Provincia nell'attività di progettazione e pianificazione del percorso di porting.
- Si è definita una modalità di lavoro graduale con momenti di verifica e adattamento del progetto.





Impatto economico

- ❖ Sappiamo tutti che quello della “gratuità” del software open source è un mito: impossibile non considerare costi di:
 - Installazione
 - Formazione; anche se in una realtà profondamente coinvolta nella gestione dei propri software come la nostra, quella del sistema open source è vista come un'opportunità di crescita
- ❖ Ci sono nel breve periodo i **costi** di sviluppo ex novo delle funzionalità applicative Quasar e Scrivania Virtuale
- ❖ Nel medio periodo ci saranno **economie**: noi stiamo smontando una infrastruttura “di base”. Questo ci consentirà economie gestionali in termini di canoni per software d'ambiente.

Per attenuare l'impatto economico dei costi di migrazione, si è deciso di:

1. Ordinare un servizio che copra l'intera attività di porting
2. Coordinare le tariffe nell'intero arco di tempo che il porting richiederà
3. Ottenere rilasci coordinati di gruppi di funzionalità, in modo da eliminare tempi morti “di interregno” tra la vecchia e la nuova tecnologia
4. Utilizzare ovunque possibile codice riusabile: POD (un prodotto PloneGov), SmartPrintNG, PAS e altri prodotti Plone





Sintesi e benefici collaterali

1. La soluzione Plone per Quasar / Scrivania Virtuale ha natura MODULARE, e si presta a integrarsi con differenti sistemi, ad esempio, di gestione protocollo e di gestione atti decisionali.
2. Questo fatto prefigura l'AGEVOLE TRASFERIBILITA', parziale o totale, della soluzione in ambiente Plone ad altri Enti Pubblici
3. La modularità consente di candidare alcune parti realizzate al RILASCIO NEL REPOSITORY SOFTWARE DI PLONEGOV, in forma di “prodotti Plone” con licenza GNU: la riflessione a questo riguardo è ancora aperta.





Grazie per l'attenzione e a presto.....

*Cristina Franceschi
Responsabile Servizio
Informatica, Telematica, e-government
cristina.franceschi@provincia.fe.it*

