

# SISTEMI DI WORK-FLOW MANAGEMENT DIGITALE PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE: L'ESPERIENZA DEL CONSORZIO CASPUR

La gestione di flussi informativi nell'ambito di processi complessi e in un'ottica di dematerializzazione dei documenti cartacei è certamente un obiettivo che comporta un percorso articolato per le strutture che decidono di intraprenderlo, Pubblica Amministrazione inclusa. Quest'articolo illustra le attività condotte dal CASPUR in tale contesto per le strutture di due amministrazioni pubbliche.

**Dott. Ugo Contino**  
Gruppo Servizi di automazione  
per le biblioteche del CASPUR  
ugo.contino@caspur.it

**Dott. Pierfranco Gennai**  
CASPUR  
gennai@caspur.it

**Dott. Filippo Quondam**  
Be Smart srl  
quondam@besmart.it

Nel corso del 2008, il CASPUR ha avviato un'attività di supporto tecnologico al Dipartimento per la Digitalizzazione e l'Informatizzazione per la PA (DDI), nell'ambito del programma di interventi per l'innovazione digitale delle università (ict4university<sup>1</sup>), finalizzato a incrementare l'efficacia e l'accessibilità dei sistemi di istruzione universitaria, a semplificare le relazioni amministrative delle famiglie e degli studenti con le istituzioni universitarie, nonché a realizzare la piena condivisione dei dati e l'automazione dei flussi amministrativi inter-università e tra università e le altre pubbliche amministrazioni centrali e locali.

Tale programma si è articolato nei progetti:

- Servizi e reti WiFi, che intende incrementare la copertura WiFi nei campus universitari e favorire l'adozione di servizi didattici e amministrativi on-line, anche sostenendo il riuso delle soluzioni esistenti;
- Università digitale, che mira ad accelerare il processo di semplificazione amministrativa, di automazione per l'abbattimento dei flussi cartacei inter-università e tra queste ultime ed il Ministero competente e di razionalizzazione dei servizi per studenti e personale delle università (partendo dalla copertura con reti wireless e dalla tecnologia VoIP<sup>2</sup>).

Il primo progetto si articola in tre iniziative, differenziate per area territoriale e obiettivi specifici (Campus Digitali e WiFi Sud) e per destinatari (Istituzioni dell'Alta Formazione Artistica e Musicale – AFAM WiFi). Con queste iniziative, si è inteso accompagnare l'azione di stimolo per lo sviluppo dei servizi presso le università, iniziata nel 2005 con il progetto "Un Cappuccino per un PC", ad un'azione di armonizzazione dei servizi offerti dai vari campus. L'altro progetto si articola in due iniziative, la prima destinata ad università pilota per lo sviluppo, la verifica sul campo e l'adozione operativa di soluzioni tecnologiche e organizzative d'eccellenza; la seconda finalizzata ad estendere le esperienze positive con alcune università selezionate attraverso avviso pubblico. Oltre ai sopracitati obiettivi di semplificazione dei processi amministrativi, il progetto ha come fine quello di definire e introdurre soluzioni operative per l'innovazione digitale dei processi amministrativi e gestionali nel sistema universitario, che permettano di accelerare il processo della semplificazione amministrativa e della razionalizzazione dei servizi, eliminando progressivamente, in tutti i flussi informativi, i documenti cartacei. Le principali esigenze del DDI sono state quindi quelle di:

- semplificare e dematerializzare le procedure di presentazione dei progetti da parte degli enti destinatari;
- stipula delle convenzioni attuative dei progetti;
- rendicontazione e monitoraggio *in itinere* sullo stato di attuazione dei progetti;

- rendere disponibile pubblicamente lo stato di avanzamento di tutti i progetti finanziati;
- istituire e mantenere attivo un canale di comunicazione on-line tra l'Amministrazione e gli Enti coinvolti.

Il Consorzio ha collaborato con il DDI per la progettazione della soluzione tecnica, incentrata sulla realizzazione di un sito internet tematico, accessibile conformemente alle linee guida per i siti web della PA<sup>3</sup> e sviluppato sul frame work del Content Management System Umbraco<sup>4</sup> (in ambiente di programmazione .Net della Microsoft e con un DB MS-SQL per la gestione dei dati). Il CASPUR ha inoltre supportato il DDI nelle fasi di collaudo e rilascio del sito e, soprattutto, nell'assistenza telefonica e telematica agli Enti coinvolti in questi progetti. Le procedure di work-flow management documentale progettate e realizzate (si veda in figura) sono state applicate a tre situazioni specifiche del programma ict4university:

- presentazione dei progetti;
- stipula delle convenzioni attuative;
- rendicontazione periodica sullo stato di avanzamento dei progetti.

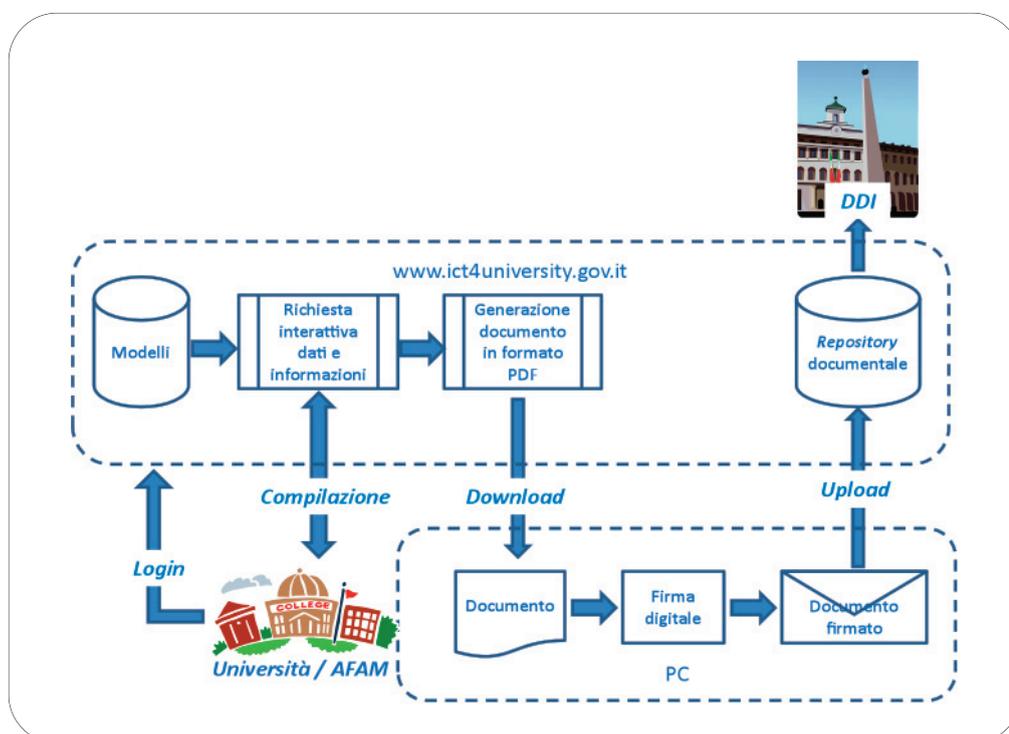


Fig. 1 Schema delle procedure di work-flow management documentale.

Il work-flow è così riassunto:

1. l'ente si registra al sito, ottenendo le credenziali per l'accesso ad un'area riservata
2. ogni documento richiesto è compilato on-line, in modalità guidata ed avvalendosi unicamente di browser web e di dispositivi di firma digitale
3. al termine della compilazione, il sistema genera un documento (pdf) che viene scaricato dall'ente, verificato, firmato digitalmente e ricaricato (in formato .p7m) su di un repository documentale, per le attività di competenza del DDI
4. a progetto avviato, utilizzando un approccio simile, università e AFAM forniscono periodicamente dati sintetici sull'avanzamento del progetto, resi contestualmente pubblici sul sito
5. a progetto concluso l'ente deposita sul sito una relazione finale, per avviare le procedure di saldo amministrativo da parte del DDI

Avviato nell'Aprile del 2008 il progetto ict4university ha sinora visto la presentazione di 149 progetti, di cui 111 ammessi al finanziamento, per un importo totale vicino ai 20 milioni di euro. In un ambito similare, può es-

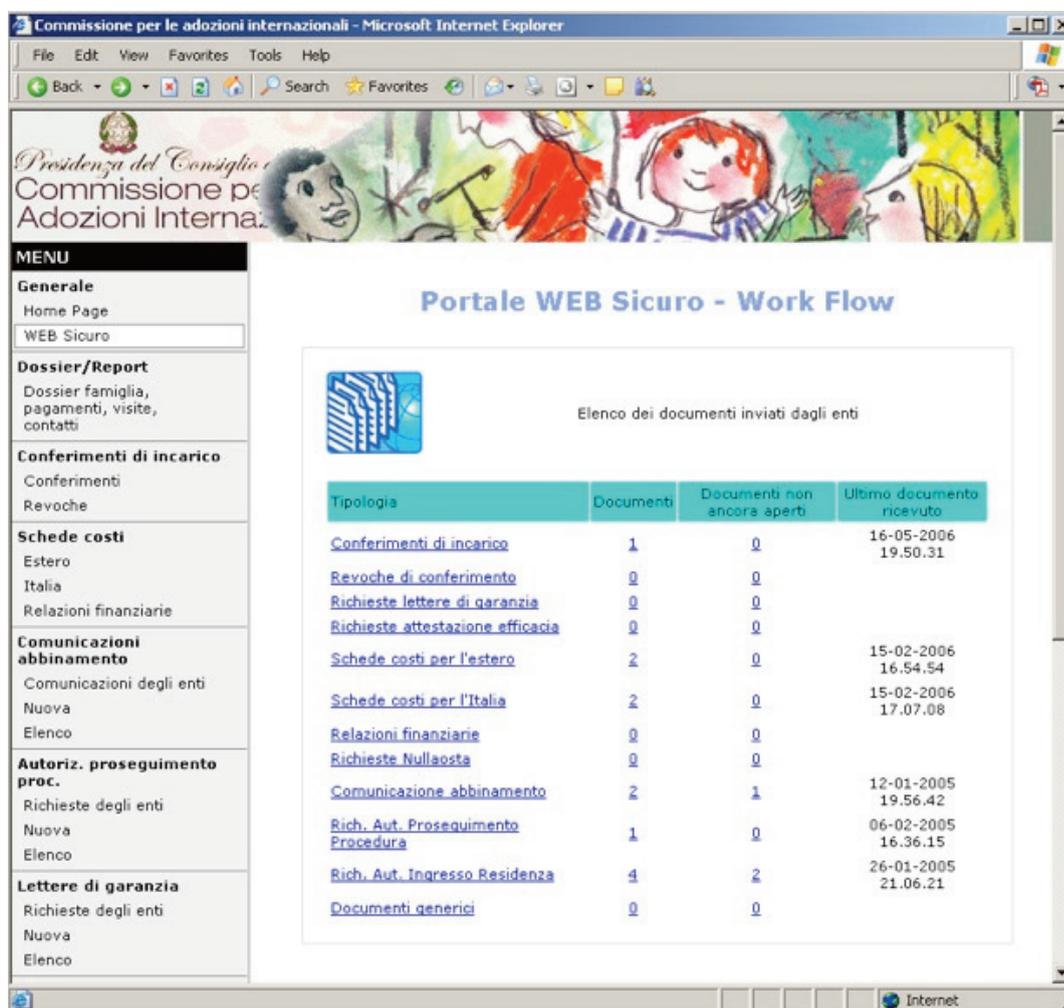


Fig. 2 Il sito web della Commissione per le adozioni internazionali.

sere citata la collaborazione che, da quasi un quinquennio, il CASPUR ha in atto con la Commissione per le Adozioni Internazionali, struttura incaricata del monitoraggio, dell'autorizzazione e della vigilanza sulle adozioni di minori stranieri da parte di coppie italiane. In questo scenario si definiscono specifici flussi informativi che vedono la Commissione interagire con:

- gli Enti iscritti all'Albo, ai quali le coppie devono rivolgersi per la pratica adottiva;
- i Tribunali per i Minori;
- le coppie adottive;
- i consolati ed ambasciate all'estero;
- i funzionari ed uffici di paesi esteri.

Il ruolo cardine del Consorzio CASPUR è stato quello di informatizzare tali flussi, grazie all'adozione di un programma gestionale in grado di replicare correttamente il workflow documentale in uso, e di sviluppare un sistema di comunicazione cifrata (https<sup>5</sup>) per l'accesso remoto al sistema da parte degli Enti iscritti all'Albo<sup>6</sup>. La gestione del workflow è completamente basata su tecnologia web (si veda la figura) e consente a tutti i funzionari di accedere al sistema in base a loro specifiche autorizzazioni o di movimentare la documentazione, da e per gli enti esterni, in modalità cifrata, tutelando così la privacy delle transazioni. Anche in questo caso sono state adottate le più moderne tecnologie informatiche attualmente disponibili (data base transazionali RDBMS, certificati di firma digitale, ambiente cifrato web-based), pur mantenendo una piena conformità alla normativa vigente relativamente ai sistemi informativi della PA. Specifiche interfacce collegano, infine, questo sistema agli altri sistemi informativi della Commissione. In conclusione possiamo evidenziare gli elementi più qualificanti della collaborazione CASPUR:

- lo stimolo all'utilizzo concreto della firma digitale nei documenti tecnici ed amministrativi;

- l'eliminazione delle comunicazioni cartacee tra Enti (sia nazionali che internazionali) e PA;
- la dematerializzazione dei "fascicoli" cartacei ove previsto dalla normativa vigente.

Il tutto nell'ottica di una maggiore integrazione delle procedure realizzate con i sistemi di protocollo e gestione documentale e amministrativo-contabile della PA. L'esperienza maturata sul campo da parte del Consorzio lo pone in una posizione di primo piano per ciò che concerne lo sviluppo e l'adozione di soluzioni di semplificazione dei flussi informativi e la dematerializzazione documentale, e ne fa un partner affidabile per le strutture della PA che si stanno avviando lungo questo impegnativo percorso.

#### NOTE

<sup>1</sup> Rif. <http://www.ict4university.gov.it>

<sup>2</sup> Voice over IP: identifica una tecnologia che permette di utilizzare la rete IP per le normali comunicazioni telefoniche.

<sup>3</sup> Art. 4 della Direttiva 8/09 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, versione preliminare 9 marzo 2010.

<sup>4</sup> <http://umbraco.org/>

<sup>5</sup> Protocollo di comunicazione web sicuro, basato sull'uso di opportune chiavi di cifratura.

<sup>6</sup> <http://www.commissioneadozioni.it>