

Il progetto PEOPLE



Progetto Enti On-line Portali Locali E-government
PEOPLE, un modello federato per gli enti locali italiani

Il progetto People

Relazione sintetica

0.	Il Progetto People e l'aggregazione	2
1.	Il modello federato	3
2.	Il modello tecnico-architettonico di People	4
3.	L'organizzazione gestionale e la realizzazione del progetto.....	6
4.	Gli obiettivi ed i benefici diffusi del progetto.....	9
5.	Analisi costi/benefici (dati iniziali).....	9

0. Il Progetto People e l'aggregazione

Dimensioni

People è un progetto presentato per il cofinanziamento sui fondi nazionali e-government (Piano d'azione del 23 giugno 2000) lo scorso 10 giugno 2002 da una forte aggregazione che comprende:

- 57 enti di 13 regioni diverse, insieme composto da comuni con 2.500 abitanti -riuniti in un centro servizi- sino alla capitale con oltre 2,5 milioni di abitanti
- oltre 7,5 milioni di cittadini amministrati, pari a quasi il 13% della popolazione nazionale

People si basa su un costo *iniziale* di circa 27 milioni di euro e rappresenta la richiesta di più ampio contributo finanziario al Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie, organo incaricato della distribuzione dei fondi e-government in base all'Avviso del 14 febbraio 2002.

Sono stati presentati circa **400 progetti**, di cui circa **140 ammessi a finanziamento: PEOPLE è risultato primo nella graduatoria con un punteggio di 83/100.**

People intende caratterizzarsi in particolare per l'ampiezza dell'offerta di servizi e per il modello federato di aggregazione degli enti partecipanti, da cui discendono sia le soluzioni tecnologico-architettoniche sia le scelte organizzative di realizzazione.

Lombardia	Marche	Emilia Romagna	Toscana	Trentino Alto Adige
- Cremona - Brescia - Mantova - Vigevano - Sesto San Giovanni - Paderno Dugnano	- Ancona - Jesi - Falconara M.ma - Pesaro - San Benedetto del Tronto	- Bologna - Carpi - Reggio Emilia - Modena - Parma - Piacenza - Ravenna - Cesena - Provincia di Bologna	- Firenze - Siena	- Bolzano - Rovereto - Comunità Pasubio (+14 comuni)
Puglia	Basilicata	Lazio	Liguria	Sicilia
- Bari	- Matera	- Roma	- Genova	- Trapani (+ 30 comuni)
Calabria	Campania	Veneto		
- Reggio Calabria	- Caserta Sud Ovest (+ 10 comuni)	- Verona - Venezia - San Donà di Piave		

Ampiezza di offerta dei servizi

People si presenta come un progetto e-government a valenza nazionale con l'obiettivo di realizzare per i suoi presentatori un Portale on line che pubblichi una lista di servizi in grado di rappresentare il 95% circa delle ragioni di accesso fisico dei cittadini e delle imprese alla casa municipale.

La soluzione prevede infatti la realizzazione di un portale per l'accesso ai servizi comunali che affianca al "comune fisico, il "comune virtuale" realizzando quasi 200 servizi on line raggruppati in cinque categorie:

- servizi per la fiscalità locale
- servizi per il rilascio di autorizzazioni e concessioni (quale superamento del modello SUAP – Sportello Unico Attività Produttive- per offrire quello che viene altrimenti definito come un punto unico di contatto a cittadini ed imprese)
- servizi diretti alla persona (che include servizi assistenziali, scolastici, culturali ed educativi)
- servizi delle anagrafi comunali
- servizi dai Sistemi informativi territoriali (o servizi da SIT), servizio orientato a un'utenza molto attenta e rispondente (professionisti e imprese) servizi per collegare altri Portali pubblici

oltre ai tipici servizi orizzontali di portale quali

- servizi di community,
- moduli per i pagamenti on line,
- servizi per l'acquisizione documentale,
- servizi per la connessione al protocollo informatico,

- servizi per il sistema di accessi,
- servizi di multicanalità
- servizi di cooperazione applicativa

che rappresentano la base di infrastruttura per l'erogazione del servizio.
Sul Portale così realizzato, il cittadino o l'impresa potranno ad esempio:

- rivolgere richieste personalizzate
- disporre di un'agenda personale con estratto conto
- realizzare tutte le visure fiscali e catastali
- effettuare calcoli manuali ed automatici di imposte
- compilare le dichiarazioni fiscali e pagarle
- sfruttare le proposte di uno sportello unico per ogni servizio di autorizzazione o concessione (come ciò che serve per effettuare interventi edilizi, ampliamenti di fabbricati industriali, occupare spazi pubblici, aprire una nuova attività economica)
- soddisfare ogni necessità di certificazione anagrafica (denunce di nascita, di morte, cambiare città o indirizzo, certificati per le votazioni, etc oltre ad autocertificazioni)
- partecipare alla vita istituzionale e sociale della città tramite forum, visure documenti, informazioni
- svolgere pratiche per lo studio, dalle iscrizioni al pagamento delle tasse scolastiche, per il trasporto, per il tempo libero, per l'assistenza, per avere servizi culturali.

Per ultimo risiederanno su Portale i servizi a base geografica come ad esempio:

- servizi per il turismo
- servizi urbanistici, toponomastici, catastali
- servizi di consultazione per la viabilità, sia di circolazione che ambientali

Da ricerche sui comuni aggregati si è potuto stimare che il numero di atti emessi da un ente, sulle materie indicate, è in media tra 0,5 e 0,6 ad anno per abitante.

Il sistema dei Portali in rete ambisce infine ad essere di riferimento anche a livello nazionale: accanto ai servizi di competenza degli enti locali sopraindicati potranno essere inseriti nel Portale gli altri servizi essenziali che completano il panorama delle metafore di comunicazione erogati da altri enti pubblici (un'attività del progetto è proprio dedicata a questo aspetto per raccogliere la disponibilità degli enti e aziende interessabili: INAIL, INPS, Agenzia delle Entrate, altri Ministeri ecc.)

People rappresenta quindi la soluzione concreta che consente ai Comuni di costituire il front office per tutta la pubblica amministrazione, locale e centrale, così come previsto nella *vision* del Piano d'Azione per l'e-government.

1. Il modello federato

E' il dato saliente del progetto, sia sotto il profilo realizzativo che strategico: People non è sostenuto da un modello top-down, ma dalla scelta federativa di mantenere la diversità (tecnica e culturale) tra i partecipanti, grazie alle scelte tecnologiche e di architettura generale e alla standardizzazione condivisa, così che ne derivi un modello di compartecipazione paritaria di scambio, integrazione e condivisione di servizi, prodotti e soluzioni.

Il modello federativo può scontare due pericoli:

- la creazione di eccessiva complessità
- la conseguente superficialità risolutiva

A questi People risponde:

- con la qualità dei soci, perché lo sostengono gli enti più dinamici del Paese, con alle spalle i più importanti risultati di realizzazione di servizi infotelematici, i quali hanno deciso di consolidare e condividere le esperienze significative già acquisite dando luogo ad una forte spinta aggregatrice partita già prima dell'emanazione degli avvisi di finanziamento nazionale

- con un forte ricorso ad una appropriata ed originale modellizzazione sia tecnico-architettonica sia di concezione gestionale

People raccoglie a propria premessa l'esperienza particolare (le cosiddette best practice nazionali) di città piccole o medie come ad esempio:

- Parma (170 mila abitanti) per il suo centro servizi al cittadino (il già rinomato DUC, Direzionale Uffici Comunali) e la sperimentazione sulla Carta d'Identità Elettronica
- Mantova (49 mila abitanti) con la best practice sullo Sportello Unico Cittadini ed Imprese, sistema per l'emanazione di ogni autorizzazione e concessione del comune in unico punto di contatto
- Siena (54 mila abitanti) per il progetto "Le chiavi della città" sull'uso di una carta servizi e ancora sulla web TV e la rete locale a larga banda come pure Reggio Calabria (179 mila abitanti)
- Ancona (100 mila abitanti) best practice nazionale 2000 per le pratiche on line ed europea nel 2001 per il progetto ICI on line (Imposta Comunale sugli Immobili)
- Bologna (379 mila abitanti) capostipite con le best practice della rete civica Iperbole e della firma digitale
- Modena (177 mila abitanti) best practice per il Sistema Informativo Territoriale (SIT on line)
- Genova (630 mila abitanti) col Portale Tu6Genova
- Reggio Emilia (147 mila abitanti) best practice per i servizi on line per le scuole materne ed i professionisti
- Jesi (32 mila abitanti) con la rete civica proporzionalmente più visitata d'Italia (rating del maggior quotidiano economico nazionale, il SOLE-24ore)
- Pesaro (90 mila abitanti) best practice per l'archiviazione ottica e le scuole on line
- San Benedetto del Tronto (46 mila abitanti) menzione speciale 2000 per la sperimentazione del voto elettronico

Altri casi si potrebbero aggiungere (Venezia, Firenze, Roma) ma ciò che è da sottolineare è evidentemente la forza propulsiva che questa aggregazione ha dimostrato di voler avere sulla base dei risultati conseguiti soprattutto in situazioni piccole, medie e non solo grandi, raggruppando una parte importante della capacità innovativa locale distribuita sul territorio nazionale.

2. Il modello tecnico-architettonico di People

Questo modello si basa su due componenti essenziali:

- 1) il modello standardizzato dei servizi
- 2) il modello architettonico

Tutti gli enti partecipanti, considerata con ogni favore l'ampiezza della proposta di servizio, hanno aderito altrettanto positivamente alla rappresentazione standardizzata, superando quindi ogni possibile obiezione vista la natura federata del modello generale: in questo modo si è posta la premessa tecnica più importante alla redazione del modello generale.

Il modello dei servizi

Il sistema dei servizi (sia come elenco che come qualità di erogazione che come modalità di accesso) rappresenta il 'know how' fondamentale degli "enti People", derivato dall'esperienza delle *best practice* sopra ricordate e dal lavoro di gruppi tecnici eseguito prima della presentazione del progetto.

Il sistema dei servizi comprende:

- l'identificazione e la standardizzazione delle tipologie di servizi di *front office* tramite l'adozione della metafora degli eventi della vita e della conseguente identificazione degli episodi di interazione tra i cittadini, le imprese e le amministrazioni
- la standardizzazione delle modalità di accesso
- l'interfaccia utente specificatamente progettata per garantire usabilità e fruibilità ottimale dei servizi

Seguiti da appositi gruppi di lavoro, l'analisi e lo studio dei servizi ha portato ad un concetto generale di servizio on line ad alta interattività (livello 4 del clustering europeo) caratterizzato da alcuni aspetti comuni di standardizzazione, presentazione, autenticazione dell'utente, modularità di prestazione del servizio, multicanalità di proposta del servizio, presentazione con interfaccia geografica del servizio.

Il progetto, a seconda del livello di interattività del servizio, garantisce la realizzazione di un sistema che permetterà ai cittadini ed alle imprese di avere la modulistica on-line completa per ogni tipo di casistica; FAQ e Help DESK; eventuale prenotazione dell'appuntamento presso l'ufficio competente per attivare la pratica; attivazione on-line per i casi possibili del cambio di indirizzo; servizio di Broker per l'attivazione delle utenze (solo informazione del cambio ai gestori di utenza o effettiva attivazione dei servizi), richiesta di informazioni e ricezione di risposte "personalizzate"; acquisizione di tutte le informazioni in possesso dell'amministrazione relative alla propria posizione specifica; effettuazione on line delle pratiche di variazione di indirizzo e di nascita; effettuazione on line dei pagamenti relativi; tracking on-line della pratica; comunicazione dell'esito della richiesta.

Il sistema di servizi People diventa, nell'ampiezza di proposta, il sistema essenziale per l'accesso alla rete da parte dei cittadini e diventa per gli enti un vero e proprio bene economico:

- 1) si possono acquisire probabilmente livelli di frequenza oggi non immaginabili sulla base dei siti pubblici attuali ancora prevalentemente informativi e con servizi on line di basso livello di interazione: People ha un obiettivo possibile di canalizzare tra l'8% ed il 20% dei contatti di cittadini ed imprese con il comune da conseguire nel giro di tre anni dall'avvio
- 2) tenere on line le persone dell'area People tra il milione e mezzo di ore ed i quattro milioni di ore già nel primo anno di pieno esercizio
- 3) PEOPLE mira a portare i Comuni aderenti allo stesso livello delle migliori esperienze europee, (come ad esempio quanto realizzato dalla Comunità Valenciana): un obiettivo quantitativo sarà quello di realizzare complessivamente on line un collegamento medio per persona di 10 ore annue. L'obiettivo si ottiene portando sul portale per 130 volte l'anno per 15 minuti tutte le persone che tra tre anni si collegheranno stabilmente ad Internet (30% della popolazione).

Il modello architetturale

Il modello di organizzazione dei sistemi si configura sinteticamente come un'architettura a tre livelli:

1. esportazione per via telematica, in base a standard tecnologici aperti, dei servizi di base realizzati dai sistemi locali e legacy (p. es. consultazione di banche dati, transazioni remote online)
2. integrazione dell'accesso telematico dei cittadini e delle imprese su base geografica ai servizi di base realizzati dai centri servizi che costituiscono anche il punto di contatto con i servizi ed i sistemi infrastrutturali regionali e territoriali
3. erogazione dei servizi ai cittadini tramite portali di accesso e sistemi multi-canale, previa autorizzazione ed eventuale autenticazione tramite carte a microprocessore

Questa architettura a tre livelli viene considerata la naturale evoluzione del modello in parte già sperimentato nelle varie realtà locali nel corso della realizzazione delle reti civiche e dei primi portali di servizi nonché del modello adottato dagli organismi deputati per la cooperazione applicativa.

Il modello tecnico e realizzativo intende massimizzare il valore aggiunto della scelta strategica di integrare un Portale così innovativo con le infrastrutture tecniche esistenti ed in corso di dispiegamento.

Oltre alla definizione generale il modello tecnico prevede:

- autorizzazione ed autenticazione in via prevalente tramite carte di accesso a microprocessore (carta nazionale servizi - CNS, carta di identità elettronica - CIE, firma digitale - FD)
- esportazione dei servizi secondo le modalità previste per la cooperazione applicativa (web services basati XML/SOAP)
- realizzazione di componenti software applicative scalabili e riutilizzabili in linea con i più recenti standard industriali e di mercato

- multi-canalità di interazione (web, call-center, applicazioni vocali, WAP, SMS) con identificazione delle matrici funzioni/modalità, a seconda del canale utilizzato

3. L'organizzazione gestionale e la realizzazione del progetto

E' stato necessario identificare una soluzione all'altezza degli obiettivi fondamentali di ampiezza di servizio e di federazione degli enti che si integrasse anche completamente con la modellizzazione tecnica illustrata; essa si appoggia su vari aspetti:

- la segmentazione del progetto in attività con la collocazione nel Piano di lavoro
- gli schemi di realizzazione e conduzione del progetto: project, quality e programme management
- le strutture sia per il governo istituzionale del progetto che per la guida tecnica
- la metodologia per il sempre più importante intervento organizzativo: change management, BPR e knowledge management
- il modello di definizione dei costi di progetto orientata all'obiettivo di salvaguardarne gli obiettivi.
- le regole di convivenza economica tra i partecipanti, sia in termini di uguaglianza di trattamento che di sostegno agli enti più piccoli

La riorganizzazione e la reingegnerizzazione dei processi

Riproporre in modo così ampio ai cittadini e alle imprese i loro front office sia tradizionali sia innovativi attraverso il Portale determina la necessità negli enti di aggiustamenti anche rilevanti per ridefinire la struttura organizzativa interna ed il rapporto coi sistemi informatici considerando che:

- il ripensamento dei processi di erogazione dei servizi di *front office* e del rapporto con i processi di alimentazione messi in atto nel *back office* (BPR) comporta una nuova integrazione e non solo adattamento, nell'interesse degli utenti, delle funzioni di automazione e di accesso telematico (utilizzo di workflow)
- si tende a privilegiare, nell'interesse dell'utente, l'impostazione logica del punto di unico contatto per l'erogazione di servizi verso il cittadino e l'impresa

Sul piano organizzativo, la reingegnerizzazione dei procedimenti (BPR) deve generare un miglioramento del trattamento delle pratiche gestionali comunali in quanto si dovrebbero eliminare:

- le ridondanze di passaggi interni
- le inutili duplicazioni di procedimenti

così che tutti i procedimenti rivisti saranno on line, riaggregati e resi trasparenti

Contemporaneamente, grazie alla pubblicazione dei servizi secondo la migliore logica della web usability, l'esposizione su web dovrebbe portare alla riduzione delle pratiche trattate fisicamente nei comuni.

Al termine dell'intervento di miglioramento organizzativo, si potranno così conseguire i seguenti vantaggi:

- riduzione e normalizzazione dei tempi dei procedimenti
- visualizzazione on line dello stato della pratica
- semplificazione delle pratiche ed aumento della qualità del processo di produzione (conoscenza quasi immediata se la pratica può avviarsi positivamente, individuazione dell'incaricato, tempi definiti di conclusione, etc)
- ristrutturazione dei front office con riduzione delle relative necessità di organico
- migliore accesso degli utenti alle pratiche grazie alla molteplicità coordinata di canali disponibili
- accrescimento dell'efficacia dell'attività comunale con eventuale riduzione del personale
- possibilità di riorganizzazione sempre più ampia della macchina amministrativa anche sul back office
- miglioramento dell'informazione per gli utenti e per il personale interno
- miglioramento della gestione dei sistemi informativi d'ente
- miglior cooperazione tra enti diversi nonché tra enti e privati
- possibilità di sperimentare tecniche CRM (Citizen Relation Management) facilitati dalla standardizzazione e trasparenza dei procedimenti

Le ore risparmiate da cittadini ed imprese grazie al mix di nuova offerta virtuale e di miglioramento organizzativo connesso sono valutate in 3,5 milioni ad anno a regime.

La cooperazione economica tra gli enti

Il modello economico e di gestione è ispirato al fondamentale principio cooperativo della ripartizione delle decisioni e dei costi.

La struttura decisionale-organizzativa del progetto si basa sui seguenti principali organi:

- il forum di progetto, costituito dall'assemblea dei partecipanti istituzionali. Questa assemblea ha come presidente il soggetto indicato dal comune capofila (Firenze), esprime il mandato fondamentale degli enti aggregati, nomina l'esecutivo ristretto di gestione e controlla l'andamento d'insieme del progetto. Il Forum è coordinato da un esecutivo ristretto, con il presidente espressione del comune capofila: collaborano con lui nell'esecutivo un coordinatore ed un segretario generale di progetto.
- il comitato tecnico di guida, nominato dall'esecutivo ristretto, composto dai tecnici dei vari enti e consulenti esterni, in numero adeguato a garantire la funzionalità di sviluppo del progetto anche attraverso gruppi di lavoro sostenuti dal supporto di professionisti e consulenti.

Il modello economico riguarda in particolare i costi di realizzazione, dispiegamento e gestione del progetto nonché definisce le regole di convivenza economica tra i partecipanti ed i partner.

Esso considera tra i costi di progetto:

- i costi condivisi che gli enti sostengono per lo sviluppo degli applicativi e gli asset progettuali di ogni tipo e per il management stesso del progetto
- i costi diretti che ciascun ente sostiene per l'implementazione nella propria sede degli stessi applicativi sviluppati in pool; tra questi ve ne sono alcuni (tipicamente la spesa per la porta applicativa) che potrebbero essere definiti semi-diretti perché la gestione ottimale economica e funzionale si ottiene considerando unitariamente il problema.

Il modello è stato predisposto per rispondere a più esigenze:

- concentrare presso il capofila le spese condivise
- decentrare quelle che ogni ente può effettuare direttamente e più utilmente pur nell'ambito di un quadro di opportunità definito collegialmente

La parte condivisa è tutelata e tutti gli enti la finanziano anche nel caso non dovessero sfruttarne completamente i risultati conseguiti.

La classificazione dei costi rende infine possibile valutare immediatamente i valori economici necessari per realizzare il riuso che è ulteriore obiettivo essenziale del progetto.

Modalità di riuso dei risultati

Il sistema dei servizi, quello di organizzazione dei sistemi informatici, il modello tecnico-architettonico e quello organizzativo-gestionale sono concepiti modo da essere riutilizzabili da ogni altro ente. In particolare:

- l'identificazione della tipologia dei servizi e la definizione di una modalità di accesso uniforme, in termini di contenuti e codifiche, possono costituire una proposta per uno standard su base nazionale
- il modello di organizzazione dei sistemi fondato sull'architettura a tre livelli risulta massimamente funzionale ma generico ed adattabile quindi ad altri tipi di organizzazioni ed enti
- il modello economico cooperativo per la realizzazione e la gestione di centri servizi, portali e sistemi multi-canale può favorire la diffusione di strutture analoghe, probabilmente necessarie a livello locale

Oltretutto, gli stessi deliverables del progetto sono logicamente esportabili perché realizzati con strumenti standard, concepiti modularmente e dunque integrabili.

Le dinamiche del riuso debbono possedere però dei requisiti che il gruppo People intende proporre con una sua propria proposta come ulteriore standard:

- 1) il riuso è possibile solo se i prodotti riusati possono mantenersi efficienti nel tempo

- 2) gli enti People perciò intendono costituire un consorzio open source al quale si aderisce con:
- la corresponsione di un canone annuo, non lontano dall'importo del canone manutentivo di mercato
 - l'impegno a conferire i miglioramenti realizzati autonomamente ed a confrontarsi col consorzio prima di dar corso ai migliorativi in modo che essi siano facilmente riutilizzabili
 - il consorzio sarà la fonte del mantenimento dei prodotti realizzati e del possibile riuso, ed esso disciplinerà l'attività stessa di riuso
 - al consorzio potranno aderire enti locali e aziende, specialmente quelle partner dell'attuale aggregazione
 - l'adesione (e questo aspetto completa il disegno del riuso) di enti esterni all'attuale aggregazione comporta il versamento al consorzio di una quota iniziale commisurata in via prevalente al numero di abitanti- definita in base al costo di realizzazione dell'applicativo prescelto
 - per l'adesione di aziende si può usare lo stesso meccanismo con quote di entrata più elevate

Altri enti, per circa 3,5 milioni di abitanti attendono già, per accordi in corso di perfezionamento, di poter utilizzare i servizi People in chiave di riuso

Definizione economica complessiva e piano di lavoro del progetto

Il progetto approvato e finanziato ammonta a 20.742.857 euro di costo, con un contributo del DIT pari al 35% sul totale (7.260.000 euro), prima della fase di negoziazione in corso e da completare entro il 14 gennaio 2003.

Il costo medio per abitante del progetto è di circa 3,6 euro e la richiesta contributiva di circa 1,7 euro a persona: il costo medio indicato è il risultato di presenze di livelli nettamente differenti tra comuni piccoli (teoricamente molto più elevata) e comuni maggiori (molto più ridotti) e testimonia l'efficienza del modello federato di base nel creare utilità generale per qualunque tipo di ente partecipante.

People conta di realizzare 400 posti di lavoro circa, facendo incrementare gli organici sui sistemi informativi di circa il 27%, con una previsione di benefici che ristorano gli enti di ogni spesa aggiuntiva.

Il Piano di lavoro di People prevede una articolazione è caratterizzato dalla realizzazione di 14 attività, frutto della scomposizione e segmentazione consigliata dall'esperienza dei soggetti proponenti; la durata totale del progetto è pari a 20 mesi, di cui i primi 12 dedicati allo sviluppo e all'implementazione nei siti pilota (avvio previsto apr 2003, conclusione dic 2004).

Le 14 attività sono:

ATTIVITA' DI CONDUZIONE E COORDINAMENTO PROGETTO

- 1) Project management

PARTE ORIZZONTALE DI SUPPORTO GENERALE

- 2) Usability management
- 3) Architettura tecnologica generale
- 4) Cooperazione
- 5) Multicanalità
- 6) Centri servizio

PARTE VERTICALE CONTENUTISTICA

- 7) Servizi della fiscalità locale
- 8) Servizi di concessione ed autorizzazione
- 9) Servizi dalle anagrafi
- 10) Servizi diretti alla persona
- 11) Servizi da Sistema Informativo territoriale (SIT)
- 12) Servizi da altri Portali pubblici

PARTE DISPIEGAMENTO LOCALE

- 13) Implementazione generale
- 14) Implementazione di riuso

Le attività sono a loro volta scomposte nel progetto in sotto-attività..

4. Gli obiettivi ed i benefici diffusi del progetto

Il modello federato People ambisce quindi ad un rilievo innovativo nazionale puntando a conseguire i seguenti benefici strategici diffusi:

- forte sviluppo di nuovi servizi integrati per imprese e cittadini a disposizione di comuni grandi e piccoli senza differenza territoriale
- equivalenti economie, per gli enti maggiori e per quelli minori, sia nella gestione dei sistemi infotelematici sia nella resa degli investimenti sia nel costo dei prodotti e delle soluzioni realizzate
- alta qualità dei servizi on line e soluzioni innovative a disposizione per ogni ente pubblico
- diffusione della cultura tecnica e organizzativa necessaria al rinnovamento degli enti
- miglioramento organizzativo
- in definitiva, miglior governo della grande complessità dell'e-government attraverso architetture ed investimenti integrati, modulari e coordinati

People risponde in definitiva ad una domanda forte di rinnovamento degli enti che discende dalla volontà dello stare in rete.

Fra i benefici diffusi attesi dal progetto per cittadini ed imprese si punta invece a:

- snellimento di tempi e procedure (anche attraverso la sperimentazione della firma digitale, della CNS e di sistemi di pagamento on line);
- accesso diretto a informazioni personali (visure posizioni ICI, stato anagrafico, consultazione iter della pratica etc.);
- maggiore trasparenza dell'attività amministrativa e certezza dei tempi realizzativi;
- sicurezza dell'esecuzione dei procedimenti amministrativi;
- interazione in modalità ibrida (ad esempio richiesta via WAP e ricezione via Posta ordinaria, richiesta telefonica e ricezione via e-mail certificata, etc.);
- fruizione di servizi da un Comune diverso da quello di erogazione, purché appartenente a un sistema a rete come quello del progetto, e da reti terze che garantiscono, nei centri di maggiore dimensioni, un contatto facilitato con i cittadini e un supporto tecnico nella sua transazione con il Comune;
- crescita culturale di tutto il territorio interessato al progetto e di altre realtà locali;
- riduzione del "digital divide" attraverso l'utilizzo di strumenti innovativi e realizzazione di servizi al cittadino
- ultimo, ma di decisiva importanza, la riduzione di costi legati agli spostamenti fisici (si pensi solo ai tempi morti per l'uso dell'auto in città) e conseguente aumento della qualità della vita

5. Analisi costi/benefici (dati iniziali)

L'impostazione –che segue quanto indicato in “La valutazione della bontà dell'investimento” di Federico Minelle, AIPA 1998, come da indicazione della Guida alla stesura del progetto allegata all'avviso-considera:

- i benefici tangibili e quelli intangibili
- tutti i calcoli sono proposti in un allegato formato Excel
- costi e ricavi sono considerati a moneta costante
- l'esame dell'investimento è effettuato su un periodo di sei anni, di cui due per realizzarlo e quattro di esercizio
- i flussi di cassa sono espressi su base trimestrale
- nel calcolo sono introdotti correttivi solo per l'IVA su eventuali ricavi: per l'ente locale non esiste tassazione sul reddito in seguito a recuperi di costi; inoltre l'IVA, salvo che sul lato ricavi, rappresenta un costo non trasferibile. L'IVA sarà quindi eliminata su eventuali ricavi, ma non sul fronte dei costi.

I benefici tangibili sono:

- i recuperi di costi da parte degli enti interessati al progetto, che rappresentano l'89% dei benefici
- i ricavi monetari al netto di IVA che gli enti possono conseguire, che si limitano all'11% dei benefici

- unicamente quelli riferiti alle operazioni di front office, senza considerare miglioramenti sul lato back office e nella gestione dei sistemi informativi: per ragioni di prudenza, la considerazione di questi elementi ulteriormente positivi è rinviata all'analisi del rischio susseguente
- i benefici tangibili acquisibili sono stimabili a regime in 42,6 milioni di euro all'ultimo anno e 39,5 milioni di euro al terzo, cioè al primo di esercizio effettivo

I costi considerati sono:

- il costo dell'investimento, fissato in 23 milioni di euro al netto di costi correnti (4,019 milioni di euro) che nello schema rientrano tra i costi di gestione
- il costo di esercizio, come da quantificazioni indicate in paragrafo precedente per circa 29,8 milioni di euro al terzo anno e per circa 30,2 milioni di euro al sesto anno.

Le risultanze di sintesi positive dell'analisi sono le seguenti:

- 1) Il TIR (o IRR) si colloca attorno allo 0,0285% trimestrale pari ad un tasso equivalente annuo dell'11,89% più che distante dal tasso più indicato di attualizzazione che dovrebbe fissarsi attorno al 5%
- 2) Applicando invece un tasso trimestrale dell'1% (4,06% annuo) il NPV (Net Present Value) risulta di 9,1 milioni di euro; applicando un tasso trimestrale dell'1,25% (tasso annuo del 5,09%) il NPV risulta di 7,6 milioni di euro; applicando il 2% trimestrale (8,24% annuo), il NPV risulta ancora positivo di 3,7 milioni di euro
- 3) Il NPV diventa positivo al 19° trimestre applicando il tasso dell'1,25% trimestrale, mentre salendo al 2% il VAN diventa positivo al 20° trimestre: il pay back period (PBP) è quindi di cinque anni, dopo tre di esercizio effettivo.

Quanto ai benefici intangibili, non considerati nell'esposizione precedente, si significa che:

- 1) si può considerare che per ogni ora recuperata sul lato dei benefici tangibili ve ne siano due sul lato di quelli intangibili (per cittadini ed imprese): si tratta del tempo presso l'ufficio comunale e di quello per gli spostamenti di andata e ritorno
- 2) l'ora "esterna" di cittadini ed imprese vale economicamente quanto l'ora interna dei dipendenti comunali, cioè 32 euro
- 3) I benefici intangibili sono quindi calcolabili in circa 75,6 milioni di euro ad anno per il panel People, sempre a moneta costante: scontati ammontano 277,7 milioni di euro nell'intero periodo con tasso annuo al 5%.
- 4) Ciò consente di sostenere che sono più che giustificati eventuali corrispettivi richiesti dagli enti per i servizi on line e di multicanalità agli utenti dei nuovi servizi
- 5) Non sono calcolati benefici di prospettiva, derivanti da ipotesi di knowledge management territoriale e di CRM che possono comunque essere realizzati sulla scorta dello sforzo del presente investimento nel periodo sottoposto a calcolo.