

Un cambiamento riuscito, un bilancio

ed una nuova impostazione della comunicazione?



Verena Vizzardi
Direttrice del Centro
sistemi informativi



Flavio Bruschi
Area dei servizi
di consulenza,

Avete nelle vostre mani l'ultimo numero di CSInforma. Una fase della vita del Centro sistemi informativi (CSI) termina e se ne apre una nuova. Questa dinamica fa parte della natura stessa dell'evoluzione sia umana sia dei sistemi sociali. Tutto ha un inizio, un'evoluzione ed una fine. Ripercorrendo il passato riscopriamo perché era nato CSInforma nell'ormai lontano anno 2000. Il progetto di riforma A2000 portava avanti un discorso di trasformazione del modo di lavorare dello Stato espresso nei diversi progetti che componevano tale riforma. Tutti questi progetti, chi più chi meno, hanno provocato una serie di investimenti in nuove tecnologie informatiche innovative – dall'adozione di SAP per la gestione dei processi di contabilità all'adozione di strumenti innovativi per il controllo di gestione. Dunque si abbisognava di una gestione informatica diversa.

L'informatica doveva diventare «il cuore perfettamente funzionante dell'Amministrazione cantonale, trasparente nei suoi costi, efficiente nello svolgere i compiti che le leggi le affidano, efficace nel prestare servizio alla popolazione. Per essere tale il CSI dovrà anche curare in modo chiaro, preciso, competente la comunicazione con tutti gli utenti e gli uffici che da esso, in un modo o nell'altro, dipendono e che con esso collaborano. Ecco perché cambia il vecchio bollettino informativo del CCI...»¹⁾.

Il CSInforma è stato quindi uno dei veicoli per accompagnare il passaggio del CSI da centro di calcolo a centro di servizi e il conseguente cambiamento delle logiche di erogazione del servizio informatico verso gli utenti dell'Amministrazione cantonale (AC).

Nei 5 anni di vita di questa pubblicazione si è dato testimonianza in primo luogo dei molti progetti applicativi ed infrastrutturali in corso e di quelli messi in produzione.

CSInforma ha testimoniato anche alcune scelte di metodo, molto importanti, introdotte nell'AC quali:

- la predominanza nello scegliere software standard rispetto alla programmazione «fatta in casa»;
- l'introduzione degli studi di fattibilità, che devono precedere la realizzazione dei sistemi informatici e che sono diventati norma decisa e voluta dal Consiglio di Stato;
- il presidio dell'informatica, svolto dal gruppo dei coordinatori dipartimentali (IT come strategia d'azienda e quindi competenza del management dell'azienda).

Non da dimenticare anche le scelte d'utilizzo di nuove tecnologie quali:

- strumenti a supporto del controllo di gestione quali: datawarehouse, tools di estrazione dati, tools di reportistica complessa, strumenti per la definizione di cruscotti di bordo;
- strumenti per la programmazione di sistemi gestionali su Web (Internet, Intranet ed Extranet) necessari quando si vuole fare progetti di «governo elettronico» (J2EE, XML, ...);
- la rinascita del mainframe come elemento portante di una strategia di

consolidamento della capacità complessiva di calcolo erogata dal CSI.

Attraverso il contatto trimestrale con i nostri utenti abbiamo cercato di farci conoscere meglio, dando una visione tecnica della materia, ma non solo; abbiamo voluto dare anche una visione organizzativa e soprattutto economico-gestionale del lavoro prodotto sui vari cantieri. La volontà di coinvolgere anche gli informatici di domani, attraverso le scuole, comunicando loro informazioni dal mondo del lavoro, sia nostro sia di altre realtà operanti nel Cantone, ha influenzato la scelta del target del periodico. Così è stato anche per le altre amministrazioni cantonali svizzere, per i comuni ticinesi e per altri enti locali, confrontati anch'essi con l'evoluzione delle attività amministrative e di gestione. Si è voluto raggiungere e coinvolgere anche quelle persone che, nell'ambito della loro professione o per altri motivi, sono regolarmente a contatto con l'informatica e con l'automazione delle procedure lavorative e che per tale motivo si riuniscono in associazioni di categoria. Gli istituti bancari, con i loro centri informatici, non potevano certo mancare nell'elenco dei nostri interlocutori, quale fonte di scambio d'esperienze. Con il motto: «più ci si conosce, meglio si collabora», anche i fornitori del CSI, e quindi dell'AC, sono stati tra i destinatari del nostro periodico. Non abbiamo avuto il piacere di conoscere invece tutti i lettori di «CSInforma», in formato elettronico, a disposizione sul sito Web dell'AC (www.ti.ch/csi), ma qualcuno di loro, in prevalenza studenti e privati cittadini e, in qualche

caso, anche ditte o società, si è fatto avanti chiedendo di essere inserito nell'indirizzo degli invii. Si è cercato, nella scelta dei temi e del modo di scriverne, di fare uno sforzo per farsi capire da tutti, per evitare di diventare una rivista elitaria per soli addetti. Speriamo di esserci riusciti.

Ora, gli obiettivi del grande cambiamento richiesto al CSI con A2000 sono definitivamente stati conseguiti e ci aspetta un periodo di consolidamento nel quale prevediamo di continuare a portare avanti progetti e miglioramenti produttivi che verranno fatti su una base solida. Il CSI continuerà a cambiare, perché nella natura stessa dell'informatica e delle persone che hanno deciso di intraprendere le professioni informatiche è insita la necessità di progettare nuovi sistemi e di migliorare la capacità produttiva. Questo secondo aspetto diventa ancora di più cruciale importanza in tempi difficili dal punto di vista finanziario in cui il rapporto tra costi e benefici dei sistemi informatici deve essere assolutamente migliorato. Non ci allontaneremo dall'utente né ci chiuderemo nella torre d'avorio, semplicemente cambieremo le modalità di comunicazione sia utilizzando le nuove tecnologie a disposizione (Intranet, Internet) sia approfondendo ulteriormente i contatti diretti e personali con la nostra utenza, che qui vogliamo ringraziare per averci letto, sostenuto e criticato costruttivamente in questi anni.

(1) da «Nel cuore informatico dello Stato» di Marina Masoni, Consigliere di Stato, Direttrice del DFE, su CSInforma n. 1/2000, pagina 2.