

**SPID e CIE: da adempimento ad opportunità
La PA si racconta**

L'esperienza del Comune di Prato

comune di
PRATO



**Paolo Boscolo:
Sistema Informativo
Dirigente**

Responsabile Transizione Digitale





- 198.000 Abitanti (250.000 Provincia)
- Terza città (popolazione) Italia centrale
- 20 Km da Firenze
- Distretto tessile
- Settore ICT emergente
- Forte immigrazione.
- Turismo in crescita





La storia

- Gruppo sperimentazione prima fase CIE (2003 ->)
- Manifestazione a Prato su uso CIE (2004)
- Progetto SPES e W-SPES (EU) (2001-2004)
- Progetto MINOSSE (Bando eGov 2003)
- Integrazione varie autenticazioni nel portale Minosse
 - CNS, CIE, Utente/password Prato, CI/CF,...)
- 2016 Integrazione SPID-ARPA Regione Toscana
 - CNS, CIE, SPID
- Dal 2016 ad oggi 68 servizi online per cittadini 50 per le imprese (oltre al portale regionale STAR per SUAP)
- Di questi 32 protetti da ARPA (SPID,CIE,CNS)
- Nuovo portale «scrivania del cittadino» (2018)



Presupposti e punti di forza

- Sistema informativo molto sviluppato fin dagli anni '70
- Team IT interno
- «Sbarco» in INTERNET nel 1994 (prime città Italiane)
- Piani per la fornitura di servizi on-line ai cittadini fin dagli anni '90
- Partecipazione a progetti co-finanziati (EU e Gov) su servizi on-line
- Idea di costruire un'architettura modulare per i servizi on-line con autenticazione separata su portale dedicato (2003)
- Portale autenticazione (intranet/extranet) sviluppato prima di prodotti commerciali
- Ricerca/sviluppo procedure SW a doppia faccia (BackOffice/FrontOffice)
- Forte integrazione tra servizi on-line e SW di BackOffice
- Presenza delle iniziative «federate» di Regione Toscana (RTRT)
 - Portale ARPA – CART (cooperazione applicativa)
- Partecipazione a tavoli di consultazione e progettazione nazionali
 - (CIE, ANPR, PagoPA)
- Forte supporto a livello politico per digitalizzazione



Punti di difficoltà/debolezza

- Città a forte immigrazione (principalmente cinese)
- Resistenze interne (aspetti legali, organizzativi, leadership)
 - Tendenza a richiedere ingiustificatamente livelli più alti di sicurezza
 - Resistenza a cambi organizzativi
 - Paura di non poter soddisfare gli utenti
 - Timore di perdita di peso rispetto alla gestione degli sportelli
- Fondi insufficienti (compensati in parte da presenza di un team interno)
- Normativa lenta nella definizione e non sempre agevole da implementare
- Digital divide
- Difficoltà intrinseche per non tecnici nell'acquisizione, installazione ed uso degli strumenti di autenticazione
- Raffronto dell'utenza con la facilità d'uso di servizi nel settore privato
- Difficoltà comunicative e di promozione dei servizi disponibili
- Meccanismo di delega/procura non implementato fin da subito



Come siamo sopravvissuti

- Adozione di sistemi di autenticazione «adeguati» alla criticità del servizio
- Adozione del portale di autenticazione centralizzato (intranet/extranet)
- Forte integrazione tra i vari moduli SW sia sviluppati che acquistati
- Servizi on-line molto integrati con il backoffice
 - Riduzione errori
 - Aiuto al back-office
- Implementazione di meccanismi di delega nelle applicazioni
- Rapporto privilegiato con professionisti ed imprese per il decollo dei servizi on-line (prima dello switch-off SUAP portale on line già attivo)
- Quando l'ufficio ha «colto» un vantaggio organizzativo e di carico di lavoro ci ha supportato oltre le aspettative (Sportello edilizia, Concorsi)
- Tutti i servizi on-line e intranet con identificazione accettano SPID, CNS e CIE
 - Facile transizione a SPID anche nel back-office



Successi – Insuccessi - Timori

- Fallimento CIE (sia fase 1 che fase 2)
 - Difficoltà installazione e uso su PC
 - Migliore esperienza su smartphone
 - però sconosciuta ai più
 - eGov problematico su dispositivi mobili (dubbi sul mobile first)
- Parziale Successo CNS
 - Minore difficoltà installazione e uso su PC rispetto a CIE
 - Uso quasi impossibile o complesso su smartphone
 - Gestione caotica di versioni di chip, relativo SW e CA
- Iniziale insuccesso di SPID
- Attuale sensazione di successo di SPID grazie ad applicazioni «killer»
- Percezione di uso «spot» delle credenziali SPID (saranno dimenticate ?)
- Difficile fidelizzazione utenti verso i servizi della PA
 - Scarso # medio contatti con il Comune per i cittadini (1-2 / anno)
 - Sommando le esigenze di tutti gli enti (e SPID) forse miglioramento
- Risultati incoraggianti in attività di formazione/informazione/promozione testate (scuole)
- Timore per dismissione totale di altre credenziali specie per certe fasce di utenza
 - Es certificazione on-line, Agende, comunicazioni informali, etc.



Switch-off ?

Autenticazione	2015(*)-2019 (4Y)	2019-2021 (2Y)
SPID/CIE/CNS	119.975	71.238
Altre (+semplici)	93.705	216.028 (**)

(*) – SPID dal 2016

(**) – Impatto domanda per Buoni Spesa 2020/2021



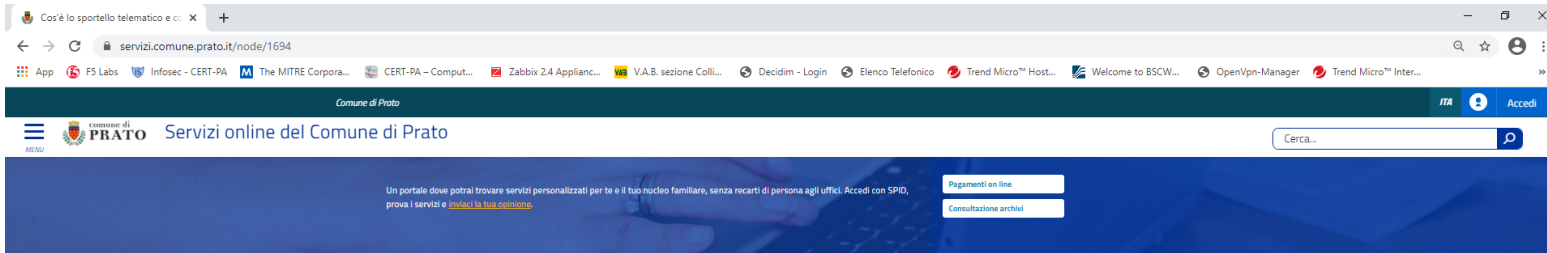
Che fare ?

- Maggiore differenziazione nei livelli di sicurezza nelle autenticazioni
 - Possibile che tutto richieda almeno il livello 2 ?
- Necessità di azione concordata tra enti per formazione/informazione utenza
 - Dispersione risorse
 - Azioni meno efficaci
- Sportelli di rilascio SPID e aiuto all'uso dei servizi on-line
 - Accordo con Regione Toscana
- Necessità di gestione centralizzata delle deleghe e dei ruoli
- Ulteriore estensione dei servizi disponibili
 - Logica del «tutto fattibile on-line» -> fidelizzazione maggiore
- Dopo l'approvazione del Piano SC approvazione (Febbraio) Agenda Digitale
- Prevediamo la dismissione di MINOSSE ed la creazione di un ecosistema IT basato su WSO2 e relativo portale di autenticazione



Riflessioni

- Grosse difficoltà nell'aderire a queste infrastrutture da parte di piccoli enti senza sufficienti skill interni
 - utilizzo di servizi SaaS già integrati
 - utilizzo aggregatori
- Procedure amministrative e tecniche di adesione non sempre chiare e lineari (linee guida spesso molto tecniche)
- Difficoltà a passare dalla Regione nelle nuove versioni delle linee guida
 - Da «intermediari» ad «aggregatori»
- Limiti al single sign-on non sempre comprensibili e condivisibili
- Problemi allo switch-off per fasce deboli popolazione e accesso dall'estero
- Costruzione di un catalogo di servizi disponibili nazionale chiaro
 - Es. opentoscana.it
- Collaborazioni a livello di area sempre utili (es PO-NET per piccoli comuni della Provincia)



Cos'è lo sportello telematico e cosa ci trovi

Lo sportello telematico è un portale completamente dedicato ai servizi online del Comune di Prato. Da qui è possibile consultare tutti i servizi che il Comune mette a disposizione per poterne usufruire tramite internet da qualsiasi postazione web e quando si vuole.

Come accedere

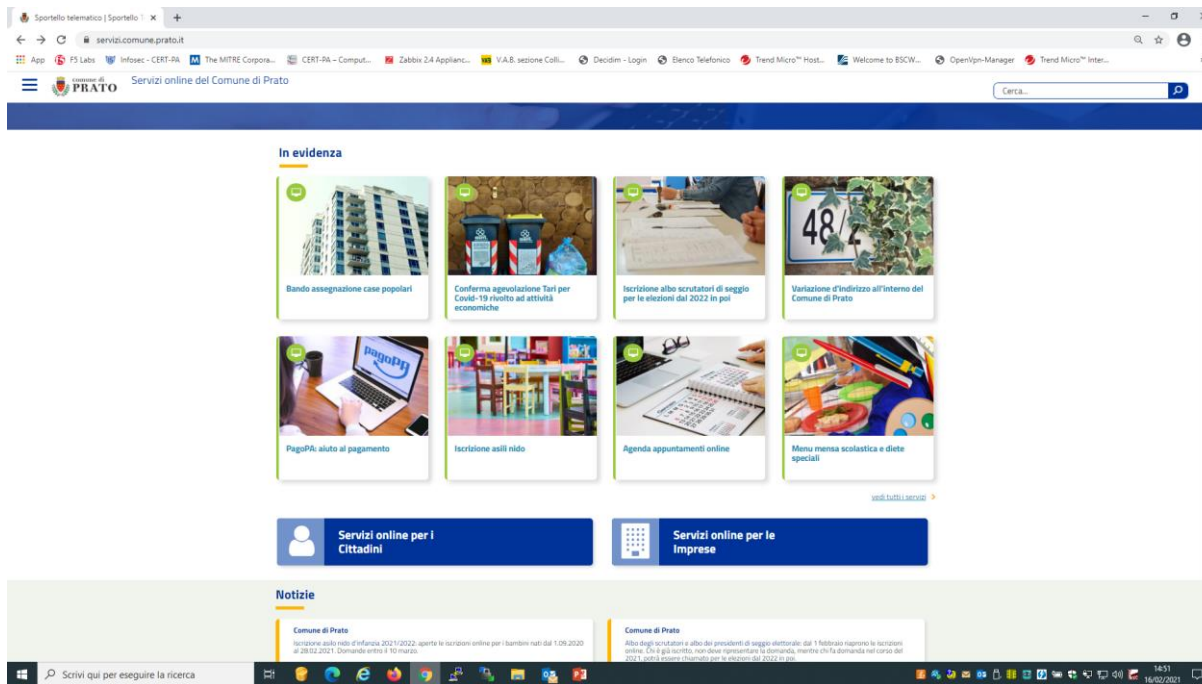
Per accedere allo sportello telematico, al momento, è necessario avere SPID (Sistema pubblico di identità digitale). Sarà possibile più avanti accedere anche con CNS (Carta nazionale dei servizi) o CIE (Carta d'identità elettronica).

Cos'è SPID

SPID è un sistema di autenticazione, che permette ai cittadini di accedere ai servizi online delle Pubbliche Amministrazioni con un'unica identità digitale, senza doversi quindi registrare su siti diversi.

[Maggiori informazioni su SPID](#)

[Come richiedere SPID](#)





Grazie per l'attenzione

Paolo Boscolo:
Dirigente – Sistema Informativo
Responsabile Transizione Digitale

Dirigente del servizio

e-mail: p.boscolo@comune.prato.it

