

**Migliorare la qualità dei beni e servizi
nei contratti ICT
delle pubbliche amministrazioni**

Convegno CNIPA

Qualità, una opportunità per le imprese

**Alberto Tripi
Presidente Federcomin**

25 Gennaio 2005

Numero d'Oggetto/Part Number

Ed./Issue

Data/Date

Com. Mod./Ch. Notice

**RELAZIONE FEDERCOMIN
AL CONVEGNO CNIPA**

1.0

25.01.2005

**Alberto Tripi
Presidente FEDERCOMIN**

C'è una nuova economia che è già una realtà sotto i nostri occhi ed è rappresentata dall'**economia dei servizi innovativi**.

Un'economia nella quale è un imperativo **riscattare i valori della qualità e dell'eccellenza**.

Applicare i **principi della gestione della qualità totale** è diventato oggi un obiettivo principale per le imprese che vogliono competere sul mercato.

Controllo di qualità, certificazione di qualità, qualità del servizio sono tutte componenti entrate nella cultura di impresa e trovano immediato riscontro e finalizzazione nella fiducia e nella soddisfazione del cliente.

Ma il sistema della qualità comporta il coinvolgimento più ampio dei soggetti interessati: Istituzioni, cittadini utenti dei servizi dell'Amministrazione pubblica, le stesse **imprese che da una parte "offrono" qualità e dall'altra "domandano" qualità**.

Il problema è come attribuire i **pesi nella valutazione della qualità**, risultando peraltro le componenti e gli aspetti da considerare non tutti di natura "materiale".

Intervengono, infatti, **elementi di servizio e di interrelazione** che non possono essere giudicati solo singolarmente.

In ogni caso le valutazioni parziali dovranno considerare, oltre alle voci di costo, anche gli aspetti organizzativi, le competenze, le esperienze, la capacità di seguire l'evoluzione del contesto in cui il sistema si colloca.

Tutto ciò richiede il necessario contributo degli "addetti ai lavori" che hanno la giusta sensibilità e conoscenza per definire i parametri in gioco.

Dobbiamo dare atto al CNIPA di aver colto questa esigenza invitando Federcomin, le Associazioni e le aziende al tavolo tecnico del quale oggi viene presentato il primo importante risultato.

La qualità dovrebbe essere un **elemento oggettivo** e ciò potrebbe essere abbastanza chiaro nel caso di prodotti "materiali".

Ben più complesso è il caso di servizi o prodotti di tipo "intangibile", e le cose si complicano comunque allorché si considera che spesso il prodotto è accompagnato da una componente di servizio che ne rende meno tangibili le caratteristiche.

E' quindi quanto mai opportuno il lavoro di analisi sulle classi di fornitura condotto insieme al Cnipa, per "scomporre" in componenti elementari, in termini di **attività/prodotti misurabili** ai fini della qualità, le classi medesime.

Numero d'Oggetto/Part Number

Ed./Issue

Data/Date

Com. Mod./Ch. Notice

**RELAZIONE FEDERCOMIN
AL CONVEGNO CNIPA**

1.0 25.01.2005

**Alberto Tripi
Presidente FEDERCOMIN**

A tali componenti così evidenziate potrà essere attribuito il giusto peso sia in fase di definizione dell'appalto, sia in fase di aggiudicazione, con una valutazione il più possibile oggettiva da parte del committente e da parte dell'impresa offerente.

La collaborazione avviata di recente da **Federcomin** (insieme ad Anasin ed Assinform) e **CNIPA**, nell'ambito dei Gruppi di lavoro sulla **Qualità nelle forniture delle Pubbliche Amministrazioni**, ma anche sulle **Tecnologie Biometriche** e sull'**Accessibilità**, sta dimostrando che l'approccio di **coinvolgimento diretto** delle imprese nella definizione della domanda risulta particolarmente efficace per definire quelle regole di cui il sistema ha bisogno.

Ne è prova la presenza significativa delle imprese dell'ICT che hanno partecipato numerose alle attività dei Gruppi, fornendo il loro qualificato contributo ed apporto di professionalità ed esperienze.

E' un modo efficace ed efficiente per far incontrare **domanda ed offerta**, soggetti entrambi stimolati e interessati a ricercare la soluzione migliore.

Un modo di definire "dal basso" le regole che gli utenti stessi richiedono, in un *habitat* di immediatezza, sviluppo, sicurezza e fiducia. Un modo per utilizzare completamente il bagaglio di conoscenze (in continua evoluzione) che solo gli addetti ai lavori posseggono completamente.

Dobbiamo riconoscere che quando nella gestione degli appalti si è fatto scarso uso di elementi "qualitativi", ciò ha comportato una **perdita di qualità nel servizio** reso e questo si è verificato in particolare negli appalti dei beni e dei servizi informatici dove la componente qualitativa prevale di gran lunga su aspetti quantitativi come quelli legati al prezzo.

Il mercato dell'ICT ha raggiunto, dopo un primo tempo di effervescenza e crescita tumultuosa, una fase di maggiore stabilità e, soprattutto, di maturità.

Il mercato si è adeguato, ma con regole nuove: esemplificando, nelle forniture e nelle acquisizioni **non si cerca più un PC ma il PC**, con caratteristiche e prestazioni identificate con precisione, e forse dovremmo aggiungere che si cerca il servizio che quel dato PC, insieme ad una serie di componenti collaterali, è in grado di fornire.

Pertanto, nella realizzazione dei servizi e dei sistemi informativi gli utenti dovranno trovarsi in condizioni sempre migliori per **esprimere** la qualità voluta, conferendo ai fornitori la possibilità di misurarsi su un piano prevalentemente qualitativo.

I Manuali costituenti le Linee guida sulla qualità dei beni e servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della pubblica amministrazione che vengono presentati oggi, insieme alla definizione delle classi di fornitura, hanno richiesto uno sforzo notevole da parte nostra. **I rappresentanti delle imprese coinvolti in questa iniziativa sono alcune decine, appartenenti ad un significativo insieme di aziende.**

Numero d'Oggetto/Part Number

Ed./Issue

Data/Date

Com. Mod./Ch. Notice

**RELAZIONE FEDERCOMIN
AL CONVEGNO CNIPA**

1.0

25.01.2005

**Alberto Tripi
Presidente FEDERCOMIN**

Tuttavia, a questo sforzo di realizzazione andrà affiancato uno sforzo di diffusione dello strumento, da realizzare insieme al CNIPA, per assicurarsi che tutte le Amministrazioni locali lo conoscano e lo utilizzino appieno, valorizzando concretamente il lavoro fin qui svolto.

Concludendo. Al centro dell'economia dei servizi vi è il cliente-cittadino. Un soggetto esigente, mutevole, che esprime domande e bisogni ai quali le tecnologie possono dare risposte adeguate perché le tecnologie sono versatili e flessibili.

La vera partita si gioca sui **servizi innovativi**, che servono a cambiare il volto dell'economia tradizionale.

L'economia dei Servizi innovativi è uno sforzo collettivo, non è un problema solo dell'ICT.

Lo sforzo consiste nel declinare al "plurale" la parola Innovazione, a cominciare dal mondo che rappresentiamo, con le nostre imprese e non facendo mai venire a mancare quello stimolo verso il miglioramento e la qualità che costituiscono la molla essenziale per lo sviluppo.