

# La PA del futuro si scrive in low code: spunti e riflessioni dal digital talk di FPA, Proge-Software e Microsoft Italia

Home > PA Digitale > Servizi Digitali > La PA del futuro si scrive in low code: spunti e riflessioni dal digital talk di FPA, Proge-Software e Microsoft Italia

Nell'attuale clima di incertezza, le amministrazioni pubbliche devono attrezzarsi urgentemente, anche con il contributo del PNRR, per poter rispondere tempestivamente alle esigenze dei cittadini e dei dipendenti in rapido mutamento. La ridefinizione e la digitalizzazione dei processi, sia quelli interni che quelli verso l'esterno, può essere facilitata e accelerata dalla tecnologia low code: un approccio che consente l'automazione di applicazioni e processi grazie a modelli visivi di facile utilizzo, in modo da realizzare sistemi reattivi ed efficaci. Come fare? A partire da quali esperienze? Se ne è discusso in un digital talk, organizzato da FPA in collaborazione con Proge-Software e Microsoft Italia, che ha consentito il confronto con i protagonisti dell'innovazione di alcune tra le principali organizzazioni pubbliche del paese

2 Dicembre 2022

F

Redazione FPA



Foto di Rachele Maria Curti - <https://www.flickr.com/photos/forumpa/52506407210/in/album-72177720303776768/>

o scorso 17 novembre si è tenuto MADE IN DIGItaly, il grande evento organizzato da **DIGITAL360** e sponsorizzato da Microsoft Italia sui temi della trasformazione digitale del nostro paese. Si è trattato di un evento cross cities, con eventi in contemporanea a Milano e a Roma, nella nostra sede in Talent Garden Ostiense. All'interno di questa cornice si è svolto un digital talk dal titolo **“La PA del futuro si scrive in low-code: nuove tecnologie al servizio di semplificazione e automazione dei processi”** organizzato da FPA in collaborazione con Proge-Software per portare all'attenzione di alcune grandi PA centrali l'approccio low code per digitalizzare i propri processi interni.

Questi alcuni degli spunti emersi dall'incontro.

“L'approccio low code permette alle organizzazioni pubbliche e private di rispondere all'esigenza di rapido cambiamento, di automazione dei processi e al miglioramento della loro qualità”, ha detto in apertura Antonino **Spezzano**, Cross Solutions Presales Lead di **Microsoft Italia**, sottolineando che il suo desiderio di partecipare al digital talk fosse finalizzato non solo alla promozione della cultura low code, ma anche mosso dalla volontà di imparare e comprendere meglio le esperienze e le esigenze delle PA.

Il giro di testimonianze da parte delle PA è partito con il racconto di Corrado Catalano, Responsabile della struttura aziendale “Soluzioni digitali” di **Sogei**, il quale ha voluto porre l'accento sull'utilizzo crescente delle tecnologie a livello personale e sull'ingresso dei nativi digitali come fattori di stimolo alla trasformazione. “Tutto questo ha portato un cambiamento di aspettative da parte dei cittadini nell'approccio ai servizi digitali – ha spiegato Catalano – con ricadute sul lavoro dei settori IT in termini di richiesta di semplificazione e automazione dei processi”.

“La modalità ibrida inaugurata con la pandemia ci ha portato un time to market più veloce anche per servizi che in precedenza venivano svolti negli uffici”, ha aggiunto Anna Chiara Piacenti, Dirigente Area Employee and User Engagement dell'**Inps**, riaffermando la necessità di rivolgere la trasformazione digitale non solo in materia di servizi rivolti all'esterno ma anche verso i processi interni, e così mettere al centro dello sviluppo dell'organizzazione le persone.

**L'Agenzia delle dogane e dei monopoli** ha fornito una prospettiva ancora diversa, in quanto PA fortemente sollecitata dalle dinamiche di mercato e dunque abituata a trovare soluzioni rapide e veloci in real time. “Questa modalità, per essere efficace, deve basarsi su processi di innovazione che partono dall'interno”, ha detto Danilo

Bottone, Dirigente dell'ufficio Organizzazione, ricerca e transizione digitale, ricordando che è ormai finito il tempo in cui la digitalizzazione era sinonimo di eliminazione della carta.

Per rispondere a queste necessità molte amministrazioni si stanno muovendo con un approccio basato sul design thinking per ridisegnare i processi. Da parte sua Patrizio Galasso, Responsabile dell'Ufficio X – Soluzioni di IT Management, **Inail**, ha raccontato l'esperienza di creazione di una control room dedicata al monitoraggio dei processi: grazie a strumenti come il process mining è stato possibile individuare i colli di bottiglia e identificare le attività più onerose da automatizzare. Resta indispensabile un change management capace di coinvolgere e ascoltare tutte le parti interessate e di ricercare e raccogliere feedback anche da parte dei cittadini.

## Le sfide che un approccio low code può aiutare a vincere

Se nei prossimi cinque anni verranno realizzate oltre 500 milioni di nuove app – più di tutte quelle realizzate negli ultimi 40 anni – come affermato da Charles Lamanna, Corporate Vice President, Business Apps & Platform di **Microsoft**, chi sarà in grado di realizzarle e soprattutto di metterle a disposizione dei potenziali utenti? Se lo è chiesto Marco Meneo, CEO di **Proge-Software** in apertura del suo intervento, evidenziando il fatto che sicuramente le soluzioni low code possono contribuire in questo senso, senza mai dimenticare che la tecnologia da sola non basta.



Le amministrazioni che hanno sperimentato l'uso di un approccio low code rivendicano le specificità di cui tener conto. "È giusto utilizzare la giusta tecnologia, impiegando soluzioni low code no code – ha avvertito Piacenti – ma serve evitare l'eccessiva proliferazione delle app, perché nelle organizzazioni complesse sono indispensabili centralizzazione e controllo".

Per evitare gli errori fatti in passato, Bottone ha sottolineato l'importanza della sperimentazione per conseguire risultati da portare alla direzione – su aspetti come la velocità di sviluppo e la capacità di avvicinare chi sviluppa idee al risultato – per poi mettere in campo una governance interna capace di gestire una molteplicità di app.

Inail, invece, dopo aver sperimentato con successo durante la pandemia l'uso di una piattaforma low code per automatizzare processi tipicamente IT, ha continuato ad impiegarla per processi business. Per sfruttare vantaggi di questa tecnologia come agilità e velocità, grazie alla drastica riduzione dei tempi per i test non funzionali, ne sta ora estendendo l'impiego a molti processi interni e ha creato un ufficio per gestire la governance e garantire la standardizzazione.

"Le piattaforme vanno governate prima di essere diffuse – ha avvertito infine Catalano – per evitare perdita di dati, violazioni di sicurezza e privacy e, soprattutto, una crescita incontrollata di app". In questo senso l'esperienza di Sogei è una best practice: grazie alla creazione di un Competence Center, gli sviluppatori diffusi nell'organizzazione (i cosiddetti "Citizen Developer") vengono supportati nell'esecuzione dei loro task nel rispetto delle regole aziendali.

---

## Low code, No code: una roadmap

A partire da queste esigenze, Matteo Sposito, Account Manager App & Data di Proge-Software, ha illustrato una proposta per definire una governance e una roadmap di adozione basata su una piattaforma low code. "Sebbene l'introduzione del low code development all'interno delle organizzazioni renda facile la produzione di semplici app che automatizzano i processi aziendali – ha spiegato Sposito – è fondamentale mettere in atto un modello di governance per assegnare

correttamente le risorse, curare le problematiche di sicurezza, supportare gli utenti e semplificare il riutilizzo”.

A questo scopo, ha delineato una precisa roadmap:

1. Bisogna innanzitutto vedere la piattaforma come servizio di sviluppo, scoprirne le potenzialità e definire la corretta governance per l'organizzazione;
2. Il secondo step consiste nell'impiegare la piattaforma come strumento di produttività personale aprendo l'ambiente predefinito con funzionalità limitate e così avviare il coinvolgimento degli utenti aziendali;
3. Una volta fatto ciò la si potrà adottare come una piattaforma di sviluppo IT per industrializzare l'implementazione di app business ed enterprise, assicurandosi di essere conforme al 100% agli standard IT;
4. Sarà dunque necessario creare una squadra di sviluppatori professionisti per fornire dati e processi di base dell'azienda ai Citizen Developer, mentre i dipendenti imparano a usare la tecnologia;
5. La diffusione dei Citizen Developer sarà il punto di arrivo per permettere a chiunque nell'organizzazione, senza alcuna competenza IT, di creare app aziendali in modo conforme e sicuro.

Il percorso prevede la necessità di individuare personas, ambassador, super hero, fare formazione, per poter usare al meglio i tool a disposizione.

L'auspicio è che le amministrazioni, che hanno dimostrato notevole competenza tecnologica e piani precisi di evoluzione dei processi interni, come sottolineato da Meneo, possano utilizzare nel modo migliore la piattaforma low code per aumentare la produttività interna e migliorare, al tempo stesso, i servizi al cittadino.

## Categorie

Servizi Digitali

## Argomenti

Semplificazione Amministrativa

Tecnologie Innovative

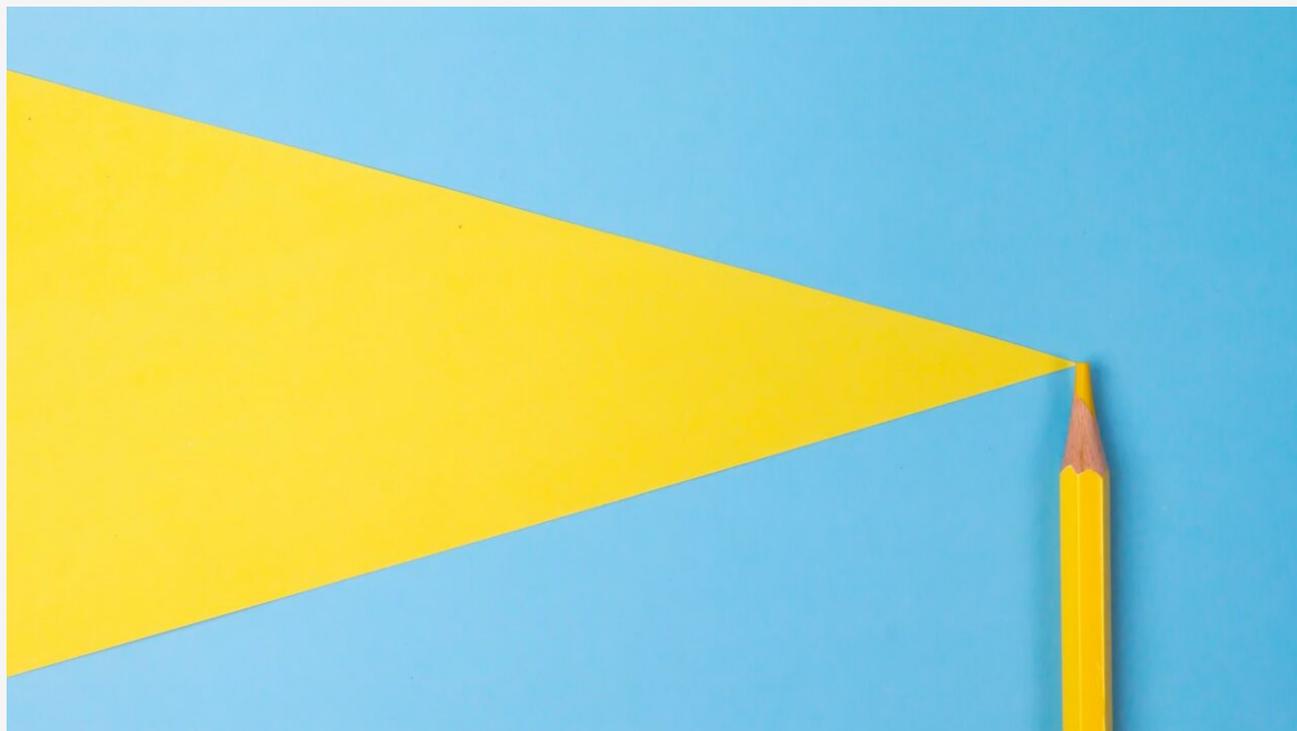
Trasformazione Digital

## Articoli correlati

SERVIZI DIGITALI

### Come rivoluzionare il back-office con il low code: l'esperienza di Poste Italiane

di Redazione FPA



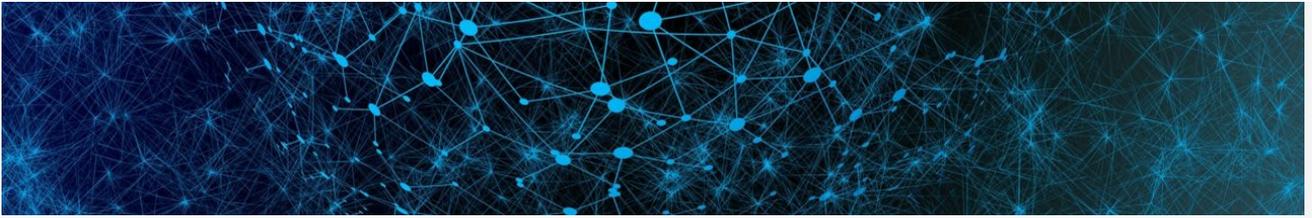
26 Luglio 2022

SERVIZI DIGITALI

### Metaverse e work collaboration: l'esperienza del DXC Virtual World

di Maurizio Costa





28 Luglio 2022

## SMART WORKING

### Unified communication & collaboration, cos'è e quali tecnologie servono

di Redazione FPA

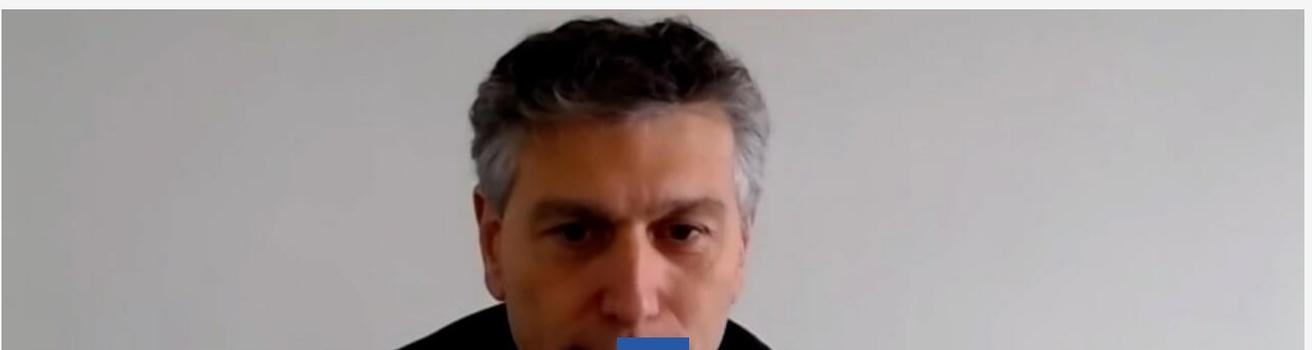


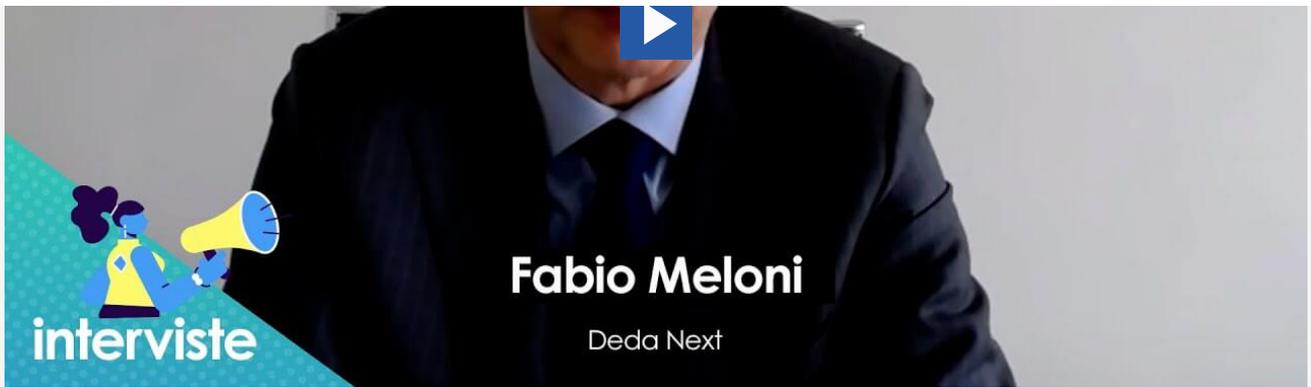
12 Ottobre 2022

## PA DIGITALE

### Meloni (Deda Next): "Una nuova era per i servizi di pubblica utilità, innalzando efficacia e qualità"

di Redazione FPA





1 Dicembre 2022