

# COMUNE DI REGGIO EMILIA: INTEGRAZIONE DEI DATI PER SERVIZI PIÙ EFFICIENTI

*“La condivisione delle informazioni ci permette una maggiore efficienza interna e una migliore capacità di rispondere alle esigenze del cittadino, aiutandolo in modo complessivo nelle diverse situazioni di vita”* Eros Guareschi, Direttore Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi del Comune di Reggio Emilia.



## SFIDA

### Più efficienza al servizio del cittadino.

L'amministrazione comunale di Reggio Emilia ha realizzato nel tempo la completa informatizzazione delle attività dei vari servizi dell'ente. L'assessment effettuato nel 2005 ha rivelato importanti esigenze di analisi non ancora coperte dalle varie procedure gestionali. In modo particolare i servizi sociali hanno evidenziato difficoltà nell'utilizzo efficace delle



informazioni, in quanto i dati risiedevano in banche dati separate.

Le esigenze che hanno portato l'amministrazione comunale ad intraprendere un progetto di Business Intelligence riguardavano aspetti interni ed esterni. Oltre all'obiettivo dell'aumento dell'efficienza dei processi interni, attraverso una più agevole condivisione delle informazioni, c'era quello del miglioramento del livello dei servizi al cittadino.

“Come amministrazione pubblica siamo sempre più sensibili al fatto che il cittadino non è tenuto a sapere come sono organizzati i nostri processi: ciascuno deve trovare risposta complessiva alle proprie esigenze di vita del momento, senza dovere rivolgersi ad uffici diversi per risolvere ogni singolo problema.” spiega Eros Guareschi, Direttore Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi.

## SOLUZIONE

### La condivisione delle informazioni grazie a Business Objects

Il primo passo è stata la creazione del data warehouse, che raccoglie i dati dai vari sistemi gestionali. “In questo modo i dati di competenza di ogni singolo ufficio non restano un patrimonio esclusivo. Tutti gli altri uffici accedono in sicurezza e totale autonomia a tutti i dati necessari, e al tempo stesso, poiché i dati vengono “pescati” dal data warehouse, questa condivisione non impatta in alcun modo sulle prestazioni dei singoli gestionali.” Le prime aree interessate al progetto sono state quella dei servizi sociali (anziani, disabili, minori etc..), l'area tributi (con l'integrazione di banche dati esterne – catasto – e interne – anagrafe e toponomastica) e controllo di gestione.

La ridefinizione dei sistemi di codifica è stata l'occasione per rendere più agevole la lettura dei dati, fino ad allora legata ai “tecnicismi” dei singoli uffici: “la nomenclatura è stata modificata in modo che i dati divenissero più immediatamente comprensibili anche ai non specialisti, e quindi il reperimento delle informazioni fosse più facile e immediato.”

La seconda fase del progetto ha visto l'implementazione, attraverso i prodotti della Suite BusinessObjects, di un sistema di analisi dei fenomeni e di reportistica. Oltre ai report

### Comune di Reggio Emilia

Città di circa 160.000 abitanti, ricca di storia e cultura (patria di Ludovico Ariosto e del tricolore, solo per fare due esempi) anche gastronomica (il parmigiano), Reggio Emilia vanta oggi, tra l'altro, innovativi progetti architettonici e ottimi servizi al cittadino, primo fra tutti quello degli asili nido.

### L'amministrazione comunale di Reggio Emilia e Business Objects

Per rendere più efficiente l'amministrazione comunale e fornire servizi migliori e più rapidi al cittadino è stato deciso di integrare i dati centralizzandoli in un data warehouse e utilizzando BusinessObjects per lo sviluppo di un sistema di analisi e reportistica, sia istituzionale periodica che on demand.

istituzionali preimpostati che vengono rilasciati periodicamente, oggi ciascun utente può agevolmente fare interrogazioni personalizzate. “Tramite il semplice trascinarsi di oggetti – che rappresentano le prospettive e i fenomeni di analisi – è possibile interrogare la base dati,

