

# Contro la crisi, un approccio attraverso le nuove tecnologie



di PIER PAOLO VIANI  
(SIAV)

## 1 - Qual è l'approccio alle nuove tecnologie nei momenti di crisi?

Secondo gli ottimisti la crisi c'è stata, per i pessimisti c'è ancora ed è fortissima, certamente alcuni timidi segnali di ripresa ci sono, però abbiamo la sensazione che il volano sia ripartito e per il nostro settore, il mercato privato sempre molto attento a questi segnali, sta riprendendo ad aggiornarsi, chi crede ed ha investito nelle nuove tecnologie, ha continuato a farlo anche in tempo di crisi, cosciente che il primo punto da cui ripartire è la riorganizzazione della struttura. In specifico sui sistemi documentali, è necessario passare da una gestione dei documenti ad una gestione dei processi. Chi ha recepito meglio questo input ha anche reagito meglio alle difficoltà e ci conferma di poter ripartire meglio organizzato e dunque più in fretta. (Grafico 1)

## 2 - Quali aziende e quali settori possono avere i maggiori benefici dal processo di dematerializzazione?

Banalmente si può rispondere "...dove c'è più carta o burocrazia..." l'area amministrativa innanzitutto, ma tutti i settori aziendali possono essere coinvolti, ed integrati con i settori della qualità fino al marketing.

## 3 - Chi va a diventare promotore del cambiamento in azienda con questo approccio virtuoso alla tecnologia?

È quasi sempre il Direttore Amministrativo che recepisce gli input legati alle nuove leggi in materia di dematerializzazione. Poi c'è il coinvolgimento, del ruolo decisionale, che apprezza il concetto di efficienza e produttività che le soluzioni documentali offrono.

## 4 - A che punto siamo in Italia riguardo il codice di amministrazione digitale?

Il primo codice del 2006 (approvato con d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82) è stato rivisto ed emendato a febbraio del 2010, anche al fine di ridurre l'apprensione degli operatori del settore verso le nuove tecnologie digitali. L'attesa era che il legislatore procedesse in modo irreversibile verso la digitalizzazione della P.A. e la conseguente semplificazione dei rapporti aziende-ente pubblico. Nel testo emendato, grande importanza è stata data alla trasmissione

digitale dei documenti dalle aziende e dal cittadino verso la Pubblica Amministrazione in modalità sicura attraverso la PEC: posta elettronica certificata.

## 5 - In Europa quali politiche esistono verso la dematerializzazione ed i processi documentali?

L'Italia è stata tra i primi in Europa ad affrontare la materia nei primi anni 90 seguendo l'input del legislatore europeo (Direttiva n.2001/115/Ce del 20 dicembre 2001 recepita con D.Lgs. n.52 del 20 febbraio 2004); quella esperienza, allora all'avanguardia oggi risulta complicata nel quadro normativo, soprattutto a causa di alcuni timori sul tema della sicurezza dei dati al momento della eliminazione definitiva dei documenti cartacei. In Europa alcuni Paesi hanno scelto la politica della massima efficienza con l'adozione di normative semplici ma sicure, attivando l'opzione digitale senza quel dubbio reverenziale degli organi di controllo italiani. Paesi come Danimarca, Francia e Germania sono oggi all'avanguardia e ci hanno superati sul piano normativo.

## 6 - Un CFO come può contare sulle nuove tecnologie di digitalizzazione per ottimizzare le risorse della propria azienda?

È augurabile che possa investire in progetti che consentano di semplificare e migliorare il lavoro delle proprie risorse ed

umentarne la produttività, che possa utilizzare i sistemi di lettura semistrutturata per ridurre il più possibile il trattamento dei documenti amministrativi cartacei, per consentire l'accesso ai dati in maniera rapida e sicura migliorando l'approccio al lavoro. I processi di gestione elettronica documentale non sono una novità nelle grandi aziende ma devono essere incentivati nelle piccole e medie imprese. L'avvicinamento dovrà tuttavia essere "user friendly", un approccio semplice, facile, intuitivo e atto ad invogliarne e renderne benevolo l'uso da parte di ogni livello di utenza. In tutti i settori modificare l'utilizzo di sistemi abituali è difficile, nel delicatissimo settore amministrativo in particolare, anche perché il turn over del personale è di solito piuttosto basso e le abitudini difficilissime da cambiare.

## 7 - Cosa cambia per i vertici decisionali aziendali avendo a disposizione tutti i dati in tempo reale?

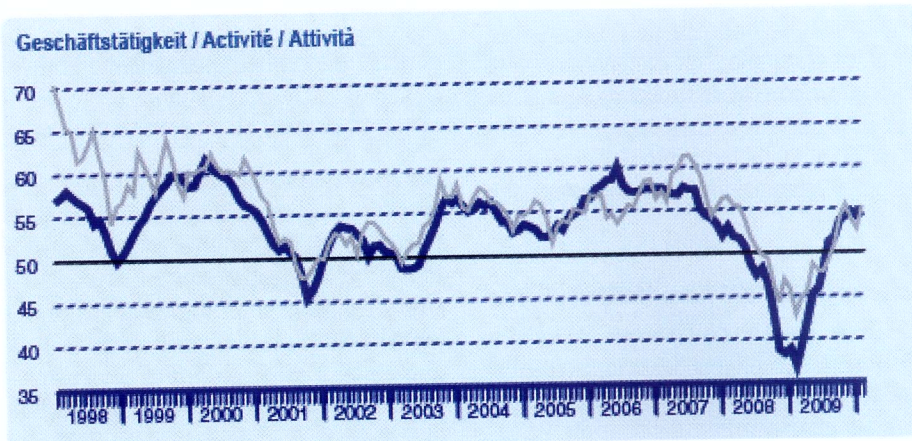
Gli strumenti di gestione documentale in realtà si sono evoluti in strumenti di misurazione delle performance e sono utilizzati dal top management per fotografare in diretta un insieme di dati che provengono dalle funzioni di staff che distraggono buona parte del loro tempo a riordinare queste informazioni. L'immediatezza del dato è un scelta importante per poter prendere le decisioni strategiche.

Grafico 1 - Markit Marzo 2010

Andamento attività PMI/Software e servizi per computer in Europa dal 1998-2009

### Index im Vergleich zur Gesamtwirtschaft / Comparaison avec l'ensemble du secteur privé / Confronto con tutto il settore Privato

IT Software und Computerservice / Logiciels & Services informatiques / Software e servizi per computer  
Gesamter Privatsektor / Ensemble du Secteur Privé / Tutto il settore Privato



### 8 - Outsourcing per l'Information Technology: si può scegliere anche per la dematerializzazione dei processi documentali?

Il Politecnico di Milano, ed il Sole 24 Ore, prevedono che entro il 2011 almeno il 20% delle aziende sceglierà di affidare in outsourcing attività e servizi oggi interni alle strutture, soprattutto la gestione delle infrastrutture informatiche per andare ad evitare di acquistare hardware e software a rapida obsolescenza. Anch'io condivido questo approccio. Lo spostamento dei problemi legati alla gestione dei processi all'esterno per le piccole aziende porterà a forme di gestione più organiche e avanzate, evitando quelle difficoltà anche di approccio culturale che oggi frenano questa crescita. (Grafico 2)

### 9 - Come progredisce la gestione documentale nella P.A.?

La scelta della P.A. è verso la gestione elettronica dei documenti, negli ultimi anni soprattutto dopo la consacrazione di internet come strumento di lavoro indispensabi-

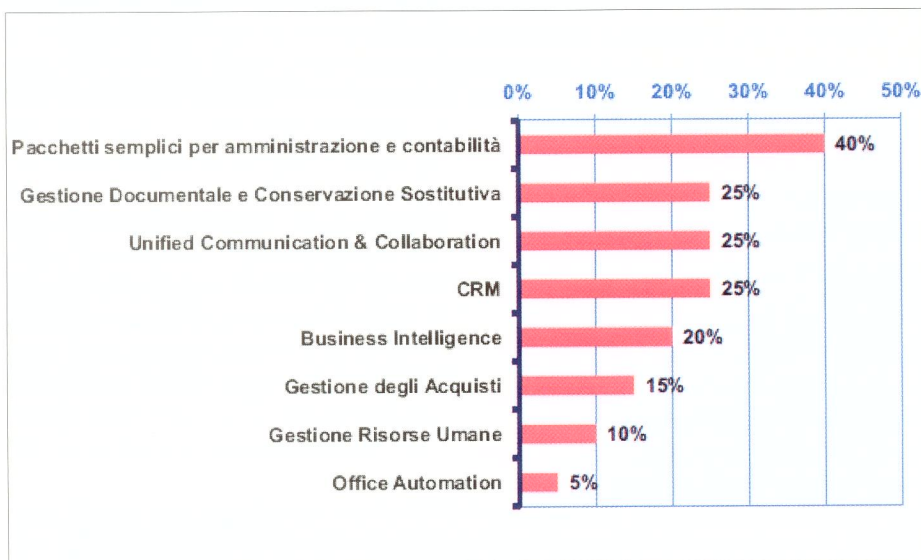
le. Il Protocollo Informatico è il primo settore coinvolto nella dematerializzazione dei documenti nel settore pubblico, ma il futuro ciò che è fruibile direttamente da cittadino può essere "on line", in considerazione che ormai tutti i sistemi sono ormai estremamente intuitivi e la cultura informatica si estende sempre di più.

### 10 - Qual'è l'influenza della gestione digitale sulle politiche del personale?

I sistemi di gestione documentale non devono essere visti come il primo passo di una politica di riduzione del personale, ma come una forma di riqualificazione verso ruoli e mansioni non ripetitivi e dequalificati, una scelta di crescita, sia per l'azienda che per il personale. Ci sarà una figura manageriale nuova: il "document manager" che favorirà lo scambio tra ICT e area amministrativa. Alcuni dei più prestigiosi atenei italiani (SDA Bocconi) stanno predisponendo corsi di studio adeguati a formare questa nuova figura professionale, che per le piccole realtà potrà essere anche facilmente esternalizzata.

### Grafico 2

"ICT as a service: ennesima moda o reale opportunità per le PMI?"  
Rapporto 2010 - Osservatorio ICT & PMI - Politecnico di Milano



Percentuale di imprese interessate ad adottare in futuro la soluzione in modalità As a service sul totale delle aziende interessate ad una soluzione applicativa as a service