

e-Government, e-Democracy

A white line art illustration on an orange background. It depicts a large, multi-story building with a central tower and arched windows. To the left of the building are two stylized trees. In the foreground, there are some abstract shapes that look like people sitting at a table or a desk, and a curved path leading towards the building.

**Strumenti, tecnologie, organizzazione
per l'efficienza e trasparenza nella PA**

Villa Miani, Roma
Giovedì 12 ottobre 2006

Alfieri Voltan – Presidente **siav** spa

Misurare per cambiare



due parole su...



siav

e-Government, e-Democracy

Strumenti, tecnologie, organizzazione per l'efficienza e trasparenza nella PA

Villa Miani, Roma – 12 ottobre 2006



- ❑ software house / system integrator di medie dimensioni
- ❑ azienda italiana – sede a Padova
- ❑ società di riferimento nel settore in Italia, per dimensioni nella propria specializzazione e con il maggior numero di installazioni
- ❑ specializzata, dal 1990, in:
 - Gestione Elettronica dei Documenti
 - Protocollo Informatico / Interoperabilità
 - Workflow Management – Gestione Procedimenti
 - Business Process Management / BPI
 - Soluzioni OCR / ICR
 - Outsourcing documentale



e-Government, e-Democracy

Strumenti, tecnologie, organizzazione per l'efficienza e trasparenza nella PA

Villa Miani, Roma – 12 ottobre 2006



Distributori nei seguenti Paesi

Italia
Germania
Francia
Spagna
Olanda
Messico
India
Grecia
Turchia

Siav in Italia

Siav Padova
Siav Sistemi (GE)
Siav Bologna
Siav Milano
Siav Roma

Centri Servizi

Padova
Roma
Bologna
Milano

Siav all'estero

Siav Suisse (Lugano)
Siav Brasil (San Paolo)
Siav Informatica (Bucarest)

e-Government, e-Democracy

Strumenti, tecnologie, organizzazione per l'efficienza e trasparenza nella PA

Villa Miani, Roma – 12 ottobre 2006

Certificazioni e Partnership



e-Government, e-Democracy

Strumenti, tecnologie, organizzazione per l'efficienza e trasparenza nella PA

Villa Miani, Roma – 12 ottobre 2006

I Clienti

Oltre 2000 installazioni – oltre 100.000 Utenti

SIXTY GROUP

Enel Gas

FERROVIE
DELLO STATO

BANCA D'ITALIA

SBS
LEASING

Luiss
Libera Università
Internazionale
degli Studi Sociali
Guido Carli



Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali

SONY

acea

IKEA



UniCredit Group

ERG

GRUPPO
HERA

MEF
Ministero
dell'Economia
e delle Finanze

ARTSANA

UNIPOL
ASSICURAZIONI

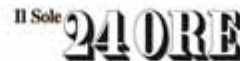
siav

e-Government, e-Democracy

Strumenti, tecnologie, organizzazione per l'efficienza e trasparenza nella PA

Villa Miani, Roma – 12 ottobre 2006

I Clienti



informatica ...

“scienza del trattamento delle informazioni”

concetti di :

- informazione
- nozione
- notizia
- dato e dato strutturato

conoscenza ...

- conoscenza esplicita
- conoscenza implicita



incremento e distribuzione della conoscenza

e-Government, e-Democracy

Strumenti, tecnologie, organizzazione per l'efficienza e trasparenza nella PA

Villa Miani, Roma – 12 ottobre 2006

informatica ...

informazione



conoscenza



azione

gli obiettivi ...

produttività, efficienza e precisione



risparmio dei costi, più sicurezza nei dati



migliore qualità del lavoro



fornire un servizio migliore ai cittadini
ed alle imprese

ma ...

come misurare

il miglioramento ?

Taylorismo

Il **taylorismo** è una teoria riguardante il management

Frederick Winslow Taylor (1856-1915)

monografia del 1911: *The Principles of Scientific Management*



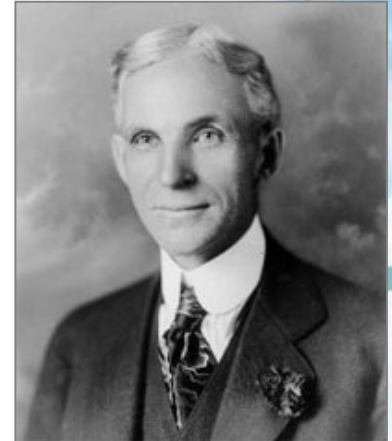
Modello lavorativo secondo quattro fasi:

1. analizzare le caratteristiche della mansione da svolgere
2. suddividere ciascuna attività in maniera atomica
3. perfezionare e concatenare ogni singola attività
4. formare ogni lavoratore a queste attività così semplificate

Fordismo

Produzione basata principalmente
sull'utilizzo della tecnologia della catena
di montaggio o linea di produzione

Introdotta a partire dal 1913 dall'industriale
statunitense Henry Ford (1863 – 1947)



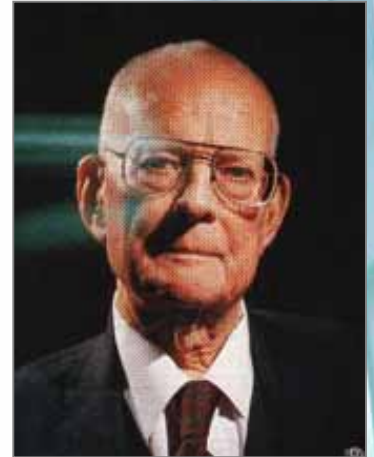
W. Edwards Deming (1900 – 1993)

Manager dei Laboratori Bell che per primo creò le basi delle tecniche del Controllo Qualità

L'ottimizzazione del sistema ed il conseguente miglioramento della produttività dipendono dalla riduzione della variabilità nei processi

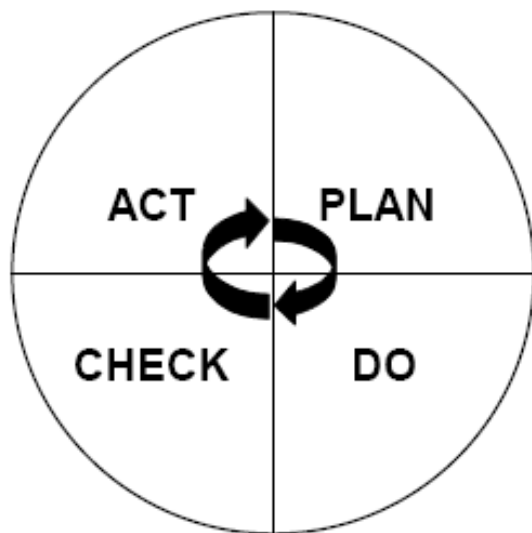
Per conseguire questa diminuzione è necessario il controllo statistico dei processi

Deming afferma che il management è responsabile al 94% dei problemi di qualità, dal momento che è il management stesso a determinare i sistemi



Automazione e miglioramento continuo ...

(Ciclo di Deming – ISO IEC 17799:2005)



Organizzare



automatizzare



misurare



migliorare

L'area dei servizi

La “produzione” di ciascun Ente della PA è, fondamentalmente, attività di erogazione di servizi al cittadino ed alle imprese

La fornitura di un servizio **è** anch'essa **riconducibile ad uno o più processi**

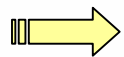
Oggi sono disponibili le tecnologie che consentono di introdurre le stesse logiche di automazione e di efficienza della produzione industriale anche ai servizi della PA

Procedimenti dell'area dei servizi della PA

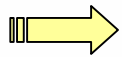
assume un ruolo importante il ...

documento

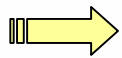
nelle varie forme (cartaceo, fax, elettronico, email)
rappresenta spesso...



l'unica fonte di informazione accessibile



uno strumento per prendere le decisioni e lo
step di ogni procedimento



il mezzo per la memorizzazione, la distribuzione
e la condivisione della conoscenza

Procedimenti dell'area dei servizi della PA

ruolo fondamentale del **protocollo**

- ➡ trasparenza e garanzia
- ➡ ricostruzione storica degli eventi
- ➡ è il primo tassello di un procedimento

ma... solo il 50 – 60 % dei documenti che concorrono alla trasmissione delle informazioni e la gestione dei procedimenti di un Ente vengono protocollati

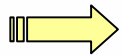
Passaggio obbligato per l'automazione
dei procedimenti nella PA è l'introduzione della

Gestione Elettronica dei Documenti

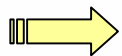
- ➡ integra il Protocollo con tutti i documenti che concorrono alla “produzione” delle attività di un Ente
- ➡ integrata con i sistemi di comunicazione (fax, e-mail, PEC, firma digitale, SMS, office, ecc.)
- ➡ in grado di gestire e rendere disponibile il contenuto informativo dei documenti

... non solo dematerializzazione

ma strumenti di gestione dei procedimenti con
l'introduzione di procedure di **workflow**
integrate nella Gestione Documentale e con gli
altri sistemi ICT dell'Ente

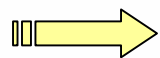


ogni documento che entra nell'Ente
quasi sempre genera un flusso di lavoro

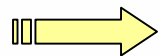


ogni flusso di lavoro è quasi sempre
accompagnato da un documento

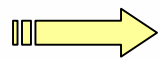
L'introduzione di un sistema di gestione documentale e dei procedimenti tramite workflow permette di:



automatizzare una parte considerevole delle attività



controllare in maniera analitica i processi



misurare l'organizzazione delle attività svolte dai componenti dell'Ente sia all'interno dell'organizzazione sia verso l'esterno (i cittadini e le imprese)

soluzioni event driven ...

si basano sul **concetto cardine** di **evento**
generato da un sistema informatico
(non quindi di dato)

un **evento** si caratterizza nelle tre dimensioni:

CHI – COSA – QUANDO

permettendo di

*“creare un’evidenza informatica del lavoro intellettuale,
di collocare quest’ultimo in un preciso momento
temporale e di misurarne quantità e durata”*

BPM e BPI ...

Business Process Management e
Business Process Intelligence

strumenti in grado di gestire ed analizzare queste
informazioni ed a migliorare le prestazioni delle
organizzazioni complesse nell'area dei servizi

permettono di:

misurare per cambiare

BPM / BPI ...

i vantaggi attesi sono molto simili a quelli dell'automazione industriale

Aumentare la **quantità** di lavoro da svolgere, riducendone il **costo**, non dovendo perdere tempo nel capire e ricordare cosa si deve fare

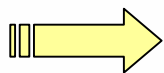
Aumentare la **qualità** del lavoro svolto, evitando di cadere in errori che provengano da sviste, dimenticanze ed errate interpretazioni

Oggettivizzare le competenze slegandole dalle abilità individuali (aumento della **conoscenza esplicita**)

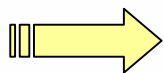
Ridurre e misurare i tempi per lo svolgimento di un processo e quindi fornire un **servizio migliore**

e-Government e-Democracy ...

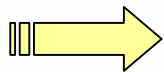
i risultati verso i cittadini e le imprese



trasparenza



tempi certi



no code agli sportelli

e-Government e-Democracy ...

i risultati verso l'interno dell'Ente

- ⇒ più conoscenza esplicita
- ⇒ semplificato il cambio generazionale
- ⇒ aiuto per i manager: i sistemi incorporano la conoscenza
- ⇒ lavoro più semplice ed efficiente
- ⇒ possibilità di misurare le performances
- ⇒ possibilità di incentivare il lavoro



Grazie per l'attenzione.