

Gestione documentale e KM nelle Pubbliche Amministrazioni

Roberto Guarasci
Università della Calabria

Knowledge Box 2004 – Roma, 14 Settembre 2004



Gestione documentale e KM nelle P.A.

Il punto di partenza



Esigenza normativa



Esigenza funzionale



Gli obblighi

Entro il 31 dicembre 2003 tutte le Pubbliche Amministrazioni di cui all'art.1 del Decreto Legislativo 30.03.2001 n. 165 avevano l'obbligo di provvedere alla revisione o realizzazione dei sistemi informativi per la gestione del protocollo informatico e dei procedimenti amministrativi.

I dati ad oggi

- ✓ Non esistono dati certi sul rispetto dell'obbligo di adozione del protocollo informatico e di sistemi di gestione documentale;
- ✓ 21 amministrazioni hanno aderito al sistema di protocollo in ASP del MIT (dati febbraio 2004);
- ✓ Circa l'1% delle P.A. ha effettuato l'iscrizione all'Indice delle Pubbliche Amministrazioni;
- ✓ Un numero rilevante di utenti ha adottato protocolli informatici senza sopprimere – in tutto o in parte - quelli cartacei e senza razionalizzare il sistema documentale;
- ✓ La gestione dei flussi documentali è, di fatto, non applicata;

I motivi

- ✓ Normativa generale non diversificata per la pluralità delle situazioni di utilizzazione;
- ✓ Scarsa alfabetizzazione informatica;
- ✓ Scarsa volontà politica di dare attuazione alla normativa;
- ✓ Approccio esclusivamente informatico al problema della gestione documentale;
- ✓ Rifiuto dell'innovazione come reazione all'espropriazione del ruolo.



L'Analisi ASSINFORM

L'Italia non crede e non investe in innovazione per:

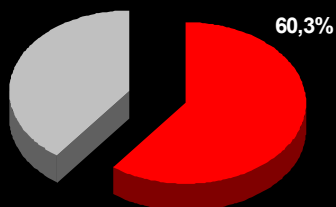
- ✓ Mancanza di un ruolo di spinta delle Istituzioni;
- ✓ Supporto debole del sistema del credito;
- ✓ Diffidenza della domanda (*problema culturale/formativo*);
- ✓ Frammentazione/localismo dell'offerta.

(rapporto 2004)



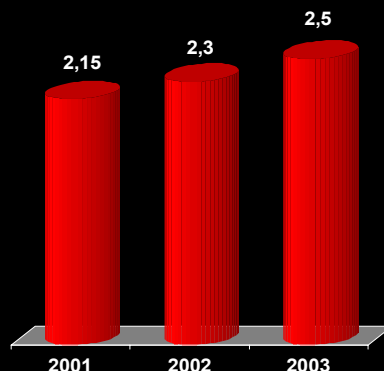
Divaricazione Privato/Pubblico

Quote % sul totale (2003)
N° imprese: 4.146.000



200.000 nuove imprese
Informatizzate nel 2003

N° imprese informatizzate
(valori in Mln)



Un problema sottostimato

Secondo una indagine Gartner Group del marzo 2003 le pubbliche amministrazioni ed, in misura minore, i privati hanno sottostimato le problematiche del document management.

Perchè?

La gestione documentale e, ancor più, la gestione della conoscenza, necessitano di una forte volontà politica e di un ampio coinvolgimento degli operatori che devono partecipare – a diverso titolo - alla progettazione ed implementazione del sistema.

L'intensa interazione umana è il segreto del successo del modello giapponese e la criticità di quello europeo e nordamericano;



I problemi non risolti

- ✓ Nel pubblico come nel privato esiste una considerevole quantità di tipologie documentarie delle quali oggi non si conserva traccia: E-Mail, SMS, ecc.
- ✓ La conservazione del cartaceo non è, quindi, più esaustiva della memoria dell'organizzazione.



I problemi non risolti

- ✓ Pur in presenza di un quadro normativo esaustivo si sta passando da un sistema cartaceo fortemente controllato e regolamentato ad uno quasi totalmente destrutturato nel quale ogni soggetto è produttore e gestore delle regole e dei prodotti.
- ✓ Manca, quasi totalmente, la regolamentazione per l'applicazione delle norme esistenti se si escludono le grandi amministrazioni, specie centrali, nelle quali il sistema documentale è una superfetazione del cartaceo.

Dal DM al KM

Il passaggio dal document management al Knowledge management potrebbe essere una soluzione se:

- ✓ Non è una moda;
- ✓ Non è un software;
- ✓ Include ed ottimizza il DM, la gestione dell'archivio, l'audit, ecc...

Una soluzione

- ✓ Una possibile soluzione è un approccio di KM integrato nel quale la gestione passa da un coordinamento di individualità ad un lavoro d'equipe.
- ✓ Nessuna soluzione è possibile senza il "fattore umano".

La soluzione

“... il successo di ogni iniziativa di creazione di conoscenza organizzativa dipende dalla presenza di tre condizioni.

La prima è il forte coinvolgimento nel progetto del top management delle organizzazioni partecipanti. Questo sostegno visibile è un primo passo in grado di persuadere i membri del progetto a impegnarsi in esso.

La seconda condizione è l'assegnazione al progetto di manager intermedi di valore con funzione di “ingegneri globali di conoscenza”.

La terza condizione è lo sviluppo fra i partecipanti al progetto di un livello sufficiente di fiducia reciproca.”

(I. Nonaka – H. Takeuchi)

**Grazie per la
Vostra attenzione !**

