



# Knowledge Box Spring 2006

Convegno / Roma 5 aprile 2006

## Gestire Processi, Documenti e Conoscenza nelle Pubbliche Amministrazioni

Roberto Guarasci  
*Università della Calabria*



### 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.



Gli obblighi

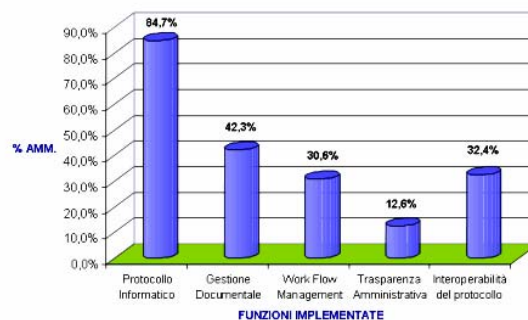
Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82  
Art. 4, comma 1:

Le Pubbliche amministrazioni gestiscono i procedimenti amministrativi utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione;



I dati ad oggi

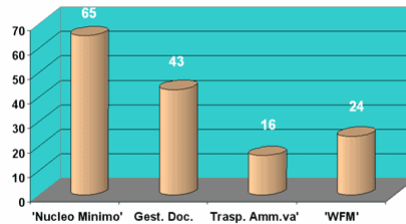
(indagine su 111 amministrazioni centrali)





I dati al 2004

**DISTRIBUZIONE PROGETTI PER ULTERIORI  
FUNZIONALITÀ IMPLEMENTATE**



Campione di riferimento: 65 Progetti (escluso sussidiarietà CNIPA)



I dati ad oggi

- ✓ Non esistono dati certi sulle PA locali
- ✓ Normativa generale non diversificata per la pluralità delle situazioni di utilizzazione;
- ✓ 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:**

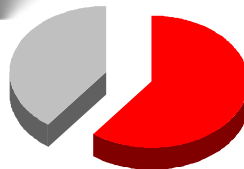
- ✓ Mancanza di un ruolo di spinta delle Istituzioni;
- ✓ Supporto debole del sistema del credito;
- ✓ Diffidenza della domanda (*problema culturale/formativo*);
- ✓ Frammentazione/localismo dell'offerta.

(rapporto 2005)

Divaricazione Privato/Pubblico

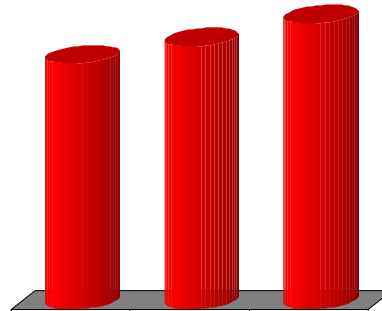


Quote % sul totale (2003)  
N° imprese: 4.146.000

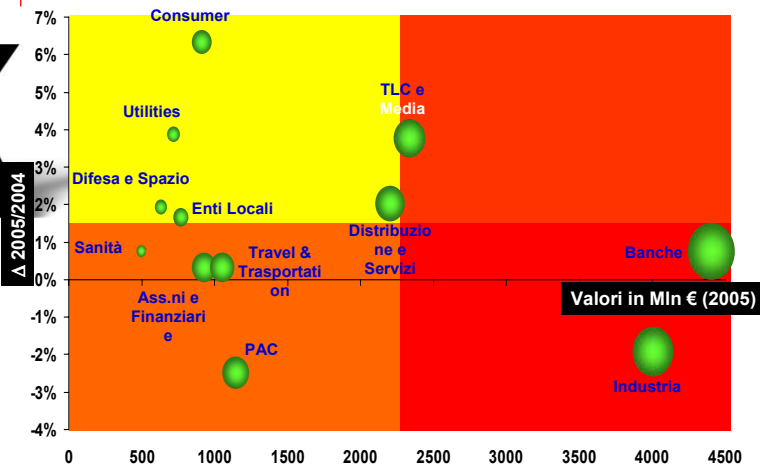


200.000 nuove imprese  
Informatizzate nel 2003

N° imprese informatizzate  
(valori in Mln)

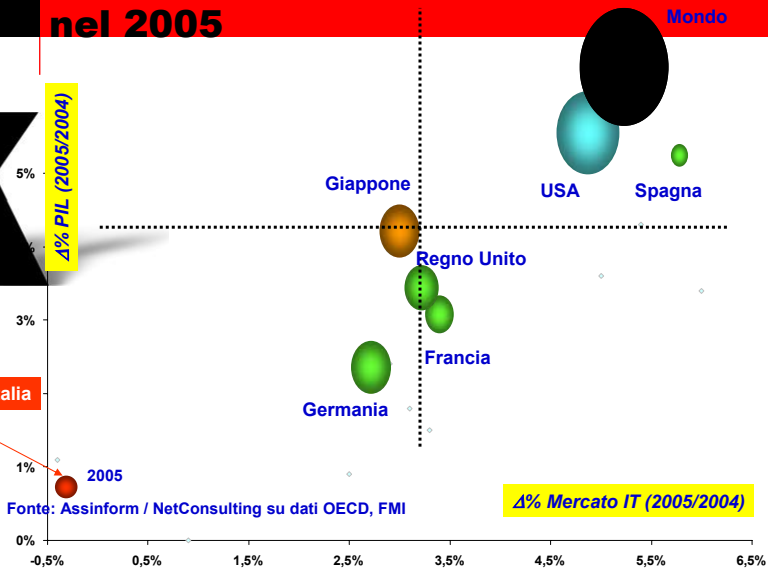


## Dinamica del mercato IT per settori



Fonte: AlTech - Assinform / NetConsulting

## Si aggrava il doppio ritardo dell'Italia nel 2005



Fonte: Assinform / NetConsulting su dati OECD, FMI



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, il controllo e la regolamentazione per l'applicazione delle norme esistenti se si escludono le grandi amministrazioni centrali.

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...

Dal DM al KM



La Gestione dei Contenuti è uno step importante e non eliminabile...



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".

Una 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!*  
guarasci@unical.it

