

PROTOCOLLO INFORMATICO

Il cuore di un sistema di Knowledge Management di una Pubblica Amministrazione

* di Romeo Pruno

INTRODUZIONE

Il Knowledge Management fonda le sue radici principalmente su due fattori: la gestione dell'informazione e la condivisione della conoscenza. Se da una parte la gestione dell'informazione viene oggi demandata quasi completamente al sistema informativo di un'organizzazione, sia essa pubblica o privata, la condivisione della conoscenza ha acquisito un ruolo fondamentale all'interno della Pubblica Amministrazione che, grazie alle innovative politiche di eGovernment, sempre più frequentemente si trova nella condizione di aprire i propri processi amministrativi al cittadino. All'interno di un'organizzazione pubblica, quasi la totalità dei documenti è acquisita tramite procedure di protocollazione: questo flusso informativo destrutturato rappresenta le fondamenta della conoscenza sulla quale oggi, grazie al Codice dell'amministrazione digitale¹, si cimentano filosofie ed approcci diversi, con l'unico scopo di proporre metodologie efficienti per la trattazione dei dati.

APPROCCIARE IL KNOWLEDGE MANAGEMENT: ORGANIZZAZIONI PUBBLICHE E PRIVATE A CONFRONTO

Senza dubbio la metodologia nella trattazione delle informazioni è

la chiave di volta nel complesso dominio della gestione della conoscenza. Mentre anni addietro si additava come uno spreco l'efficienza dei processi amministrativi, che potevano durare anche anni, oggi si guarda con speranza all'efficienza del sistema normativo del Codice dell'amministrazione digitale proprio come una vera e propria riforma di costume.

Se da una parte un'organizzazione privata ha vincoli normativi poco influenti sulla propria gestione dei dati, una Pubblica Amministrazione ha vincoli normativi molto stretti che negli anni non hanno certo incentivato l'iniziativa personale dei funzionari verso una propria interpretazione della trattazione dei dati interni all'organizzazione.

Questa diversa interpretazione dei modelli organizzativi, nei due specifici ambiti applicativi, molto spesso è stata additata come mancanza di efficienza da parte dell'organo decisionale di una Pubblica Amministrazione, rimarcando un certo "gap" tecnologico a fronte di continui investimenti per l'acquisizione di costosi sistemi informativi.

Al contrario, secondo una visione più ampia, il cosiddetto divario tecnologico passa in secondo piano se paragonato, almeno fino ad oggi, ad una pura e semplice incompletezza della norma che regola i processi informativi.

Concetti comuni come l'Euro-

pa, la coscienza dell'importanza dei rapporti tra cittadino ed Ente pubblico, la consapevolezza del valore del dato, o meglio della sua contestualizzazione, hanno finalmente spinto governi di ogni paese comunitario ad intraprendere un percorso comune d'innovazione, il quale a differenza delle passate esperienze non ha agito solamente sull'aspetto tecnologico, ma anche su quello metodologico.

Questa è la grande innovazione! Come cittadini abbiamo, da una parte, il dovere di prenderne coscienza e, dall'altra, "finalmente" il diritto di intervenire, in maniera molto più invasiva che in passato, nei processi che ci vedono principali attori.

Un insieme di nuove regole e procedure oggi permette a qualsiasi Ente pubblico di usufruire di una vera e propria metodologia comune per trattare la conoscenza, senza perdersi nelle infinite opportunità di sistemi informativi altamente tecnologici, ma poco efficienti. Un'importante punto su cui riflettere è proprio quella della struttura che un sistema per la gestione dei flussi informativi deve avere all'interno di queste due diverse tipologie di organizzazione; requisito fondamentale è senza dubbio un'attenta analisi dei due approcci alla trattazione della conoscenza.

Partendo dalla condivisione del processo universale della tratta-

zione del dato, si arriva alla definizione di stati più o meno indipendenti su cui è possibile misurare il grado di conoscenza acquisito dall'organizzazione. Partendo dal singolo "dato" fino al concetto di "saggezza", di seguito identifichiamo i possibili stadi intermedi:

Dato/
 Interpretazione/
 Contestualizzazione/
 Definizione/
 Ricerca/
 Utilizzo/
 Condivisione/
 Concettualizzazione/
 Saggezza.

Un processo così definito può essere riportato alle necessità tipiche di una azienda sia pubblica sia privata, anche se utilizzando due visioni distinte di organizzazione, la prima verticale la seconda orizzontale.

Un Ente Pubblico ha una visione delle procedure di gestione della conoscenza verticale:

- Concentrazione di passaggi intermedi tra l'interpretazione e l'utilizzo del dato;
- Mancanza di dialogo diretto a più livelli con l'organo decisionale;
- Dislocazione fisica;
- Mancanza di autonomia decisionale;
- Accesso unico all'acquisizione del dato.

Viceversa un'organizzazione privata ha una visione orizzontale della conoscenza acquisita:

- Stimolo all'interpretazione del dato;
- Contestualizzazione uniforme;
- Ricerca ed utilizzo condivisi;
- Partecipazione alla concettualizzazione;

Un prodotto che ingloba tutte le caratteristiche della normativa CNIPA e' josh Protocol! sviluppato da it Consult ed integrato in josh² piattaforma di punta per il Knowledge Management.

Il prodotto poggia su tecnologia Microsoft Sharepoint Server 2007, e Microsoft Windows Server 2003. josh Protocol! supporta inoltre strumenti di firma elettronica per la sottoscrizione di documenti informatici e la loro gestione pienamente conformi alla normativa di riferimento³, oltre allo standard W3C XMLSignature⁴. L'integrazione nativa con josh permette il completamento della soluzione offrendo servizi di Business Process Reengineering, a norma CNIPA.

- Concettualizzazione dinamica della conoscenza acquisita.

Mentre la prima organizzazione può essere vista come una piramide, la seconda può essere rappresentata graficamente da un cerchio. Mentre l'Ente ha come scopo ultimo il completamento di step intermedi ben definiti dalla normativa, il secondo deve raggiungere obiettivi di business sempre differenti e spesso più difficili col passare del tempo. L'autonomia decisionale, le differenze nella gestione del dato nonché della sua modifica e della sua percezione sono le variabili che differenziano il comportamento di questi due mondi nei confronti della conoscenza. Ritornando per un attimo al processo di gestione

della conoscenza, che va dalla iniziale trattazione del dato fino all'acquisizione di saggezza, si notano anche qui differenze sostanziali tra le due organizzazioni.

Mentre la prima, molto di rado va oltre la ricerca/utilizzo dell'informazione, la seconda investe più pesantemente in sistemi informativi che permettono una modellazione della conoscenza dinamica e basata sulla concettualizzazione del dato.

INTERAGIRE CON LA PA: IL NUOVO PROTOCOLLO INFORMATICO

La conoscenza è un ciclo che può portare alla produzione di nuova "conoscenza" solo tramite la con-

divisione e l'elaborazione delle informazioni². In una Pubblica Amministrazione l'informazione più importante è senza dubbio l'identificazione del processo di comunicazione che coinvolge il cittadino, o utente finale. In particolare convoglia flussi informativi, che toccano gli aspetti più importanti della nostra esistenza, tramite l'acquisizione di pratiche di cui ne diventa esclusivo titolare giuridico. Lo strumento delegato a gestire le attività tra Pubblica Amministrazione e cittadini è conosciuto con il termine di protocollo, oggi divenuto "informatico" grazie all'introduzione del Codice dell'amministrazioni digitale. La normativa in vigore definisce attività e fini della procedura di acquisizione di atti e pratiche che concorrono, per circa l'80%, alla formazione dei flussi documentali di una organizzazione pubblica. In particolare estende il concetto di protocollo in: l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti.

In aggiunta alla precedente definizione, la normativa di riferimento³ riporta specifiche indicazioni circa la validità, o meno, di un sistema di Protocollo Informatico, in particolare basandosi su quattro possibili livelli di realizzazione:

- Nucleo Minimo;
- Gestione Documentale;
- WorkFlow Documentali;
- BPR "Business Process Reengineering".

Dal nucleo minimo (semplice automazione delle attuali procedure di acquisizione di pratiche documentali) fino al BPR (modellazione e implementazione dinamica e persuasiva di processi inter-

ni all'organizzazione) la normativa prevede quattro possibili sotto-insieme, ognuno dei quali definisce il grado di allineamento della Pubblica Amministrazione alla normativa in vigore.

È utile portare il lettore a conoscenza del fatto che la semplice realizzazione del 1° livello, a breve, non sarà più sufficiente per la messa a norma del proprio sistema documentale. Tutto questo a dimostrazione del fatto, che oggi, le procedure di protocollazione rappresentano il vero "core-business" di un Ente Pubblico!

In aggiunta a quest'affermazione, le linee guida del CNIPA⁴ entrano nel merito dei requisiti funzionali per la realizzazione di soluzioni a supporto del Protocollo Informatico, in particolare definiscono come vincolo la presenza di:

- Un sottosistema di gestione documentale su cui poggiare l'infrastruttura di protocollo;
- L'aderenza, o la possibilità di evoluzione, della soluzione proposta alle politiche di BPR;
- La presenza di un sistema di visualizzazione dei documenti protocollati che dia la possibilità al responsabile del protocollo di restringere i permessi di visualizzazione, download e stampa a livello di singolo documento secondo precise politiche di accesso;
- La tenuta di un registro delle attività degli utenti coinvolti nel processo di gestione del protocollo;
- La predisposizione di un sistema di archiviazione sostitutiva, in grado di offrire servizi di firma digitale di archivi elettronici.

Queste particolari caratteristiche di cui deve dotarsi una soluzione per il Protocollo Informatico

non sono quasi mai presenti nel mercato, in particolare quasi nessun prodotto ha un proprio registro utenti centralizzato ed un visualizzatore che sia in grado di gestire i diritti su ogni singolo documento protocollato. La situazione peggiora quando sono ristretti ancor più i requisiti funzionali, ad esempio sono pochissimi i prodotti che possono essere utilizzati via WEB senza richiedere alcuna installazione client o dispendiose politiche di manutenzione. ■

NOTE

- ¹ GU del 29 aprile 2006, n. 99 - SO n. 105
- ² In Building Successful Knowledge Management Projects, TH Davenport, DW De Long, MC Beers - Managing the Knowledge of the Organization
- ³ DPR 445/2000
- ⁴ <http://protocollo.gov.it>
- ⁵ <http://www.itconsult.it/josh>
- ⁶ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 Ottobre 2000
- ⁷ <http://www.w3.org/Signature>

*

Romeo Pruno

Project Manager di It Consult

