



AltaVia Consulting snc di Giuseppe Mazzoli e C.
Internet Networking | e-Business Consultant | Project Management | Organizzazione

I Quaderni di AltaVia Consulting



L'informatica salverà la Pubblica Amministrazione

di Giuseppe Mazzoli

A better world for our children



Indice

INDICE -----	3
L'APPROCCIO DI ALTAVIA CONSULTING -----	4
LA NEW ECONOMY E LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE -----	5
MA COSA C'ENTRA LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE? -----	7
LA PROMOZIONE DEI SERVIZI -----	9
LA SITUAZIONE IMMANENTE -----	11
CONCLUSIONI -----	14



L'approccio di AltaVia Consulting

Il nostro approccio parte dalla considerazione che: “L’informatica salverà la pubblica amministrazione”.

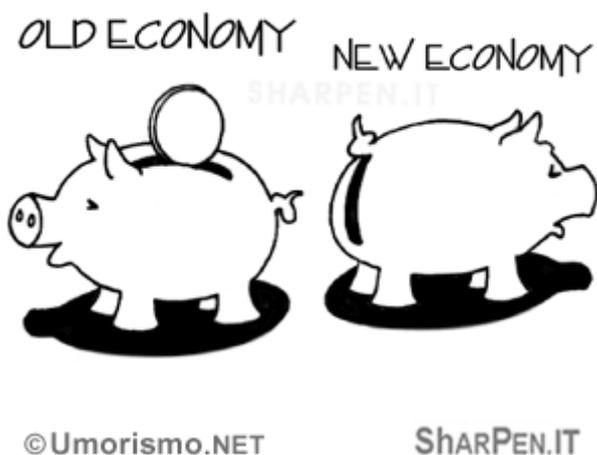
La riflessione che conduciamo ha il suo inizio nella introduzione del decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 “Codice dell’Amministrazione Digitale”, che è stato pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 16 maggio 2005 n. 112. Con la pubblicazione prende avvio la rivoluzione prefigurata dal “Codice”, ovvero da quella che consideriamo la pietra miliare del futuro della Pubblica Amministrazione. Siamo convinti che qualunque governo ci sarà in Italia, nei prossimi anni, di qualunque colore, perseguirà con forza quanto scritto nel Codice.

Perché?

Per una ragione che mette sempre d’accordo tutti: “fa risparmiare”.

La new economy e la Pubblica Amministrazione

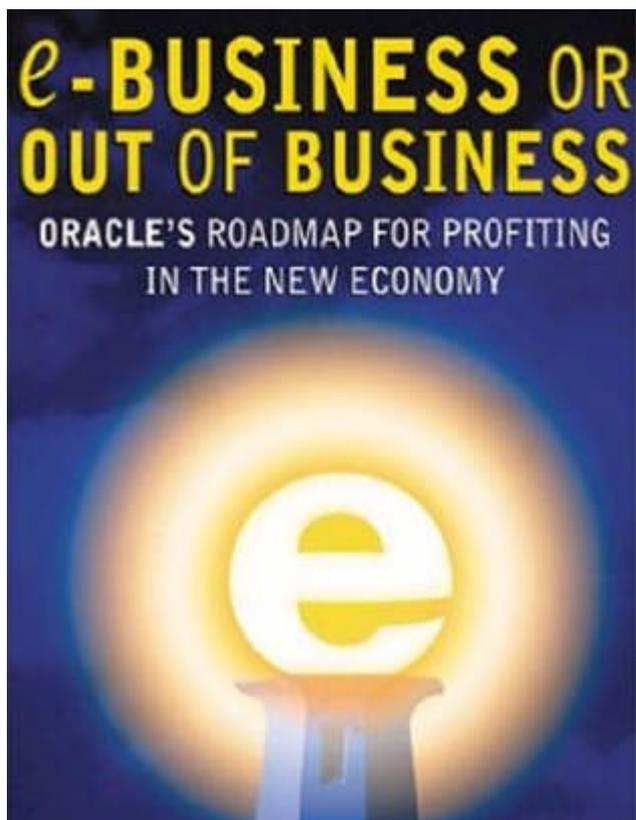
La Pubblica Amministrazione, sia centrale che locale, deve cominciare ad affrontare la “new economy”.



Molti pensano che tale fenomeno sia nato verso la fine del secolo scorso, ed abbia avuto il suo culmine nella bolla speculativa del 2000, e che sia giunto a maturazione in questi anni. Pochi sanno invece che gli economisti collocano l’inizio della new economy negli Stati Uniti verso la fine degli anni '80: in quel periodo le maggiori aziende statunitensi cominciano ad interrogarsi sul proprio “tasso di inefficienza”, e scoprono che tale valore va da un fisiologico 10%, ad un massimo del 30% del fatturato. Sono valori enormi. Pensiamo alle grandi e medie aziende americane: ecco, queste

capiscono che per affrontare le sfide di un mercato che, la nascita di Internet farà globale, devono lavorare per ridurre drasticamente il proprio tasso di inefficienza.

Ecco che comincia l’introduzione, dopo i software MRP Manufacturer Resource Planning degli anni '80, delle applicazioni ERP Enterprise Resource Planning. Nascono i grandi vendor del settore, SAP, Oracle, ecc.. Quando verso la metà degli anni '90 il “fenomeno SAP” arriva in Italia, la maggior parte delle software house e degli operatori, tra cui il sottoscritto, si chiede il perché di tale evento: perché investire sulla contabilità, da sempre considerata l’ultima ruota del carro, da sempre considerata un male necessario. Dobbiamo capire: ci rechiamo allora negli Stati Uniti per andare a vedere quello che sta accadendo, ben sapendo che dall’altra parte dell’Atlantico spesso si anticipano fenomeni sociali ed economici. Dopo incontri e presentazioni capiamo l’analisi del tasso di inefficienza e la necessità di ridurlo per affrontare il mercato globale.



Ecco perché le aziende americane non temono la concorrenza cinese o indiana.

Ecco perché tali economie sono pronte e non vedono calare il proprio tasso di occupazione: sono oggi presenti delle organizzazioni ben oliate e concentrate su tutti i lavori ad alto valore aggiunto.

A testimonianza di ciò ricordo che nel 1999 uscì una ricerca di Forrester Research la quale presentava gli IT Information Technology Manager, come i maggiori candidati alla posizione di CEO (Amministratore delegato) delle aziende americane, in quanto erano nella condizione di conoscere le tecnologie che avrebbero permesso di fare business negli anni a

seguire: nella sostanza tale ricerca diceva che si invertiva il paradigma; non era più il business a guidare la tecnologia, ma la tecnologia guidava il business.

Molte aziende italiane ed europee invece cominciano a porsi il problema solo ora, quando è tardi, o meglio quando è necessario correre per recuperare il tempo perduto.



Ma cosa c'entra la Pubblica Amministrazione?

Ma cosa c'entra tutto questo con la Pubblica Amministrazione?

Dobbiamo analizzare la storia degli ultimi anni, prescindendo da ogni riferimento partitico o di schieramento. La Pubblica Amministrazione, sia centrale che locale, non si è mai interrogata sul proprio tasso di inefficienza. Oggi però, da un po' di anni a questa parte, i soldi che arrivano alla PA sono sempre meno. Non solo, a meno di inasprimenti fiscali, di certo poco graditi all'elettorato, la responsabilità del prelievo sarà sempre più "locale" e vicina all'utente, secondo il ben noto principio di sussidiarietà. Tutte le amministrazioni guardano a tale trend con atteggiamento di paura: è lo stesso atteggiamento delle aziende che hanno paura della concorrenza cinese o indiana. Ma la paura porta sempre alla involuzione ed alla morte. Bisogna:

- ➔ Reagire
- ➔ Inventare
- ➔ Investire

Visto l'andamento, che porterà sempre meno denaro alla Pubblica Amministrazione centrale e locale, e che costringerà a ridurre il personale a disposizione, o, perlomeno, a non aumentarlo, la maggior parte degli amministratori ventila la riduzione dei servizi.

Noi rispondiamo: no! Sia come cittadini che come imprenditori impegnati nell'attività di consulenza strategica. Le pubbliche amministrazioni devono interrogarsi sul proprio tasso di inefficienza e razionalizzare. Ma come razionalizzare?

Ci sono tanti modi, ma noi ci concentriamo solo su uno: l'informatizzazione.

La prima fase della pur breve storia dell'informatica è stata quella della meccanizzazione, ovvero della sostituzione di operazioni manuali con quelle informatiche: dalla macchina da scrivere al personal computer. In questa fase l'informatica è vista come un centro di costo e, a livello organizzativo è solitamente posto sotto la direzione amministrativa.



segue

Oggi bisogna informatizzare per aumentare l'efficienza e ridurre i costi. Ma quello che bisogna far capire agli amministratori ed ai dirigenti è che la riduzione dell'inefficienza non va a ridurre i costi dell'informatica; il problema va affrontato analizzando l'organizzazione nel suo complesso. In informatica spendiamo e spenderemo sempre di più: ma tutto ciò al fine di spendere meno complessivamente, cioè di ridurre il tasso di inefficienza complessivo dell'ente.

Questo è l'impegno di AltaVia Consulting: fare consulenza, progetti e project management in questa direzione. Prendiamo come esempio i servizi on-line: molti enti sono reticenti alla introduzione, restii sulla applicabilità, dubbiosi sull'efficacia. Ma chi di noi non ha capito la "bontà" dei servizi di home banking? E se lo abbiamo capito noi, lo capiscono anche i cittadini i quali gradirebbero non dover prendere due ore di permesso per fare un certificato anagrafico. E, noi aggiungiamo, per questo sono anche disposti a spendere. Ora l'ente che spinge i servizi on-line può, man mano, ridurre il personale da operazioni routinarie, che tra l'altro portano incassi, e destinarlo al "core business", ovvero alla erogazione di servizi. Ecco che la minaccia di tagliare i servizi

La Pubblica Amministrazione
non è pesante come sembra
Conoscerla è un gioco da ragazzi >>>


Presidenza del Consiglio dei Ministri
DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA
Pubblica Amministrazione


PER I PICCOLI



segue

scema e anche l'ente pubblico recupera efficienza, migliorando allo stempo tempo l'efficiacia di erogazione.

Tutto questo può avvenire solo informatizzando ed investendo in informatica con due punti fissi:

1. le organizzazioni vanno messe in discussione: non sono più i software che si adattano alle organizzazioni (è un lusso che neanche la FIAT si può più permettere), ma le organizzazioni che si devono adattare al software, sfruttandone al massimo le parametrizzazioni, ma sapendo che da tale adattamento scaturirà l'efficienza
2. i processi vanno reingegnerizzati: gestire uno sportello virtuale è diverso dal gestire uno sportello fisico; tutti, quando mandiamo un mail con una richiesta, ci aspettiamo una risposta nel giro di breve tempo. Il cittadino non è diverso da noi. Anch'egli si aspetta una risposta precisa e veloce: così anche l'ente entra nell'ottica della customer satisfaction e deve accettare una valutazione trasparente da parte dei cittadini.

Nell'organigramma il settore informatico è chiaramente spostato in staff alla direzione generale

La promozione dei servizi

Infine un accenno alla promozione dei servizi on-line. Diverse amministrazioni che hanno lanciato i servizi on-line lamentano lo scarso utilizzo da parte dei cittadini. Anche in questo è bene conoscere le dinamiche di marketing: i consumatori, ed i cittadini sono i consumatori o meglio i fruitori dei servizi della PA, si dividono in tre categorie



1. consumatori pionieri
2. consumatori maturi
3. consumatori tardivi

I pionieri sono una percentuale massima del 5%, e sono coloro che sposano un prodotto o servizio "nuovo" perché è "nuovo", perché hanno il gusto per

l'innovazione, o per indole professionale. La stragrande maggioranza è un consumatore maturo,



ovvero qualcuno che vuole che altri sperimentino e che, dopo tali esperienze, si avvicina al servizio. In molti casi deve essere invogliato all'utilizzo della nuova modalità di erogazione del servizio (lo sconto!).

Bene, quando AltaVia Consulting progetta un servizio on-line, invita l'ente a porre una attenzione particolare alla promozione del servizio, che esula dalla mera comunicazione – la pubblicità – ma abbisogna di invogliare all'acquisto. Al di là del dettato normativo, se con uno sconto sull'imposta del primo anno, fidelizzo la cittadinanza alla fruizione di un servizio on-line e riesco a spostare una persona ad un servizio di qualità da erogare, ho raggiunto il risultato due volte: efficacia ed efficienza!

Questo non contraddice quanto detto precedentemente: se capiamo il valore di un servizio siamo anche disposti a pagare per detto valore, ma prima dobbiamo capirlo.

AltaVia Consulting propone questo modello di ente e questa vision.



segue

La situazione imminente

Gli ultimi elementi che teniamo in considerazione nella nostra erogazione di servizi di consulenza, di project e di project management sono i cinque fattori immanenti:

1. Globalizzazione
2. Fronteggiare i rischi
3. Consolidamento
4. Regolamentazione
5. Echo-generation

Globalizzazione

Abbiamo visto che la PA non è esente da fenomeni di globalizzazione, e non solo perché arrivano gli extra-comunitari. Una PA efficiente aiuta un paese ad essere efficiente.

Fronteggiare i rischi

I rischi di perdita e distruzione dei dati, che sono il patrimonio dell'ente, vanno affrontati preventivamente. Chiudere il cancello quando i buoi sono scappati è inutile

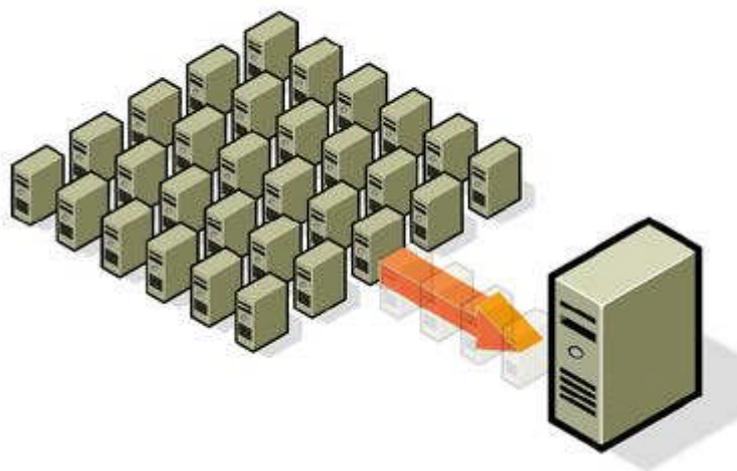


Consolidamento

L'informatica è e sarà sempre più complessa: non possiamo più permetterci di gestirla da soli. Bisogna infatti prepararsi ad investimenti continui e quindi al supporto di una tecnologia che diventa sempre più complessa e che non ha senso padroneggiare con forze unicamente interne alla organizzazione. Sembra infatti,

con un paradosso, di rivivere la storia dell'aviazione: all'inizio chi voleva volare doveva dotarsi di tutto: velivoli, pista di atterraggio ecc, poi, man mano, sia la tecnologia che la normativa di sicurezza, è diventata talmente complessa che è stato necessario affidarsi a delle società specializzate, le compagnie di volo, che non fanno neanche tutto il processo produttivo, tanto che la gestione degli aeroporti è nelle mani di altre organizzazioni ancora. In informatica sta accadendo la stessa cosa: si pensi all'impatto che la normativa sulla privacy, la nostra sicurezza, ha avuto e sta avendo sui sistemi informativi: tanto che capita che organizzazioni nomino un esterno come responsabile della sicurezza.

Bisogna quindi consolidare i CED, le esperienze, le organizzazioni ed eliminare il "provincialismo" che porta a pensare che "la mia esperienza" sia la migliore al mondo. È necessario aprirsi al confronto, alla condivisione, alla "comunione".



Regolamentazione

I governi centrali e le amministrazioni locali vogliono sempre più intervenire nel "mercato" dell'informazione, se non altro per stabilire regole.

Echo-generation

È un fenomeno già diffuso negli Stati Uniti o nelle società scandinave. I giovani che vengono a lavorare, non si accontentano più di eseguire una operazione, ma vogliono conoscere l'operazione, esserne padroni. È la generazione del personal computer, forse un po' egoista, ma abituata a sistemarsi lo strumento di lavoro. Uno dei segnali più gravi che ci indica che un ente non è orientato all'e-government è quello che fa sì che giovani dipendenti, propositivi, abbandonino l'organizzazione perché inascoltati, perché voci nel deserto. Si recano a lavorare in realtà pubbliche o private più stimolanti ed "accoglienti". Quante volte un giovane propone, propone, propone... e poi, stanco, se ne va.



L'ente sta perdendo una occasione: chi propone cambiamenti “rompe sempre”. Ma solo seguendo questi cambiamenti possiamo ridurre il tasso di inefficienza, innovare, migliorare il livello di soddisfazione, la qualità dei servizi e concentrare l'ente sui “core services” ad alto valore per i cittadini.

Questa è la proposta di AltaVia Consulting, che trasforma il problema informatico da “particolare” a “globale” e che, a nostro giudizio, “salverà la Pubblica Amministrazione”, permettendone la ricollocazione da organizzazione meramente burocratica ad un vero erogatore di servizi.



AltaVia Consulting non è brava: di fronte alla inefficienza ed alla inefficacia della PA cerca di comportarsi come diceva il Giudice Paolo Borsellino: “semplicemente non si gira dall'altra parte facendo finta di non vedere”, ma cerca di proporre innovazione per lavorare e migliorare il mondo che ha trovato.

Ai nostri figli vogliamo lasciare un mondo migliore.



Conclusioni

È chiaro che tutte le soluzioni proposte presentano un livello di complessità tecnica notevole ed hanno numerose implicazioni organizzative. In ragione di ciò è necessario pianificare bene tutte le attività dalla progettazione fino all'installazione e dare un notevole risalto al project management.

Dando per scontato che l'aggregazione deve valutare bene a chi affidare l'installazione di quanto esposto, verificandone la professionalità e la competenza, è anche evidente che, il lavoro interno agli enti è considerevole. Ecco che allora, la figura del gestore del progetto, assume un ruolo fondamentale.

AltaVia Consulting è in grado di supportarVi in questa attività, grazie alla forte esperienza nel settore comprovata dall'aver fattivamente contribuito alla realizzazione di questi diversi progetti di e-government all'interno della Provincia di Bologna e degli enti del suo territorio.

Il coordinatore di progetto non ha il solo scopo di portare l'aggregazione a raggiungere gli obiettivi prefissati, ma anche quello di arrivarci nel modo più rapido ed economico, evitando inefficienze in grado di minare la solidità del progetto stesso.



Giuseppe Mazzoli è nato a Bologna il 9 luglio 1964. Laureato in Economia e Commercio, inizia la carriera professionale presso una società d'informatica. Nel 2000 fonda la AltaVia Consulting, oggi nota società di consulenza nell'ambito dell'utilizzo delle nuove tecnologie applicate al business ed all'e-government, ed esperta in materia di privacy. Dal 2004 è Presidente di Bologna Imprese, associazione autonoma degli imprenditori di Bologna. Sposato con Viviana, ha due figli, Elisabetta e Giovanni.