

“IDOC”: UN LABORATORIO APERTO

Domenico Ranesi; Dirigente Settore Attività Produttive, Provincia di Salerno

Il Settore Attività Produttive ha, da tempo, adottato una politica di gestione basata, essenzialmente, sulla integrazione di due elementi fondamentali: un'infrastruttura tecnologica multifunzionale ed un sistema informativo “strutturato”. Compito primario dell'infrastruttura adottata è quello di favorire il collegamento e lo scambio di informazioni tra i vari operatori: essa si configura come veicolo privilegiato per lo scambio di dati e come piattaforma accessibile a tutti attraverso un'interfaccia *user friendly*, in grado di garantire:

- un efficiente scambio di dati ed informazioni tra i vari Centri di Responsabilità in cui si articola il Settore, i dipendenti, le imprese, le PP.AA., le persone e, in generale, gli *stakeholders*;
- la sicurezza dei dati gestiti nel sistema informativo;
- l'ottimizzazione degli acquisiti di componenti *Hardware* e *Software* ottenendo risparmi economici e riduzione dell'impatto ambientale, tramite estesa condivisione delle risorse (l'accesso avviene, infatti, esclusivamente tramite una *smart card* che identifica l'operatore e gli rende disponibili le risorse *hardware* e *software* descritte nel suo profilo, su qualsiasi PC del dominio);
- il monitoraggio dei flussi documentali, dei dati finanziari, delle attività e dei tempi di attuazione dei procedimenti, consentendo interventi correttivi della Dirigenza o anche dei responsabili dei C.d.R. e, quindi, ottimizzando la ripartizione delle responsabilità e dei carichi di lavoro nei vari processi.

L'altra componente della politica integrata per la gestione delle tecnologie cui ricorre il Settore è rappresentata, come accennato in precedenza, da un sistema informativo costruito *ad hoc*.

Esso non è stato acquistato all'esterno, ma è stato costruito “dall'interno”, grazie ad un processo partecipativo aperto che ha visto il coinvolgimento non solo degli addetti ai lavori e della Dirigenza, ma anche dei dipendenti (utilizzatori del sistema per il *back-office*), degli utenti dei servizi resi *on line* (ad esempio le imprese agricole), dei rappresentanti dei fruitori dei servizi erogati (*stakeholders*) ed anche degli amministratori (*stockholders*). L'apertura partecipativa a tutti gli attori dei processi ha permesso di mettere a frutto tutto il *know-how* e l'esperienza di cui ciascuno era depositario ed ha contribuito notevolmente alla messa a punto di un sistema “a misura”.

Il processo di costruzione di tale sistema informativo ha comportato certamente un maggior onere, in termini di tempo e di lavoro, rispetto ad un acquisto all'esterno di un prodotto già pronto, ma è vero che, oltre alle caratteristiche di specificità che gli ha conferito, ha comportato in fondo un risparmio di spesa. Spesso la distanza che intercorre tra le caratteristiche di un sistema esistente e le specifiche esigenze dell'organizzazione che decide di adottarlo viene, infatti, percepita solo nella fase di avvio e, a volte, diventa il principale motivo dell'insuccesso dell'iniziativa e di tante spese “inutili” in *hardware* e *software* di cui la P.A. si fa carico.

In questo modo, si è pervenuti alla realizzazione di un sistema *tailor-made*, prendendo in considerazione i bisogni di tutti i soggetti che ne avrebbero beneficiato.

Il sistema integrato è denominato “*idoc*” e, a partire dal protocollo informatico (poco meno di 100.000 registrazioni nell'anno 2008, 75.000 nel 2007) si interfaccia, attraverso un *software* che lavora in ambiente *html*, con il *work flow* interno distribuito su un sistema gerarchizzato di 97 scrivanie virtuali che consentono all'operatore di cercare, tracciare, condividere, smistare, leggere, restituire, archiviare e chiudere i documenti ed alla Dirigenza di esercitare il controllo di gestione. Lo stesso protocollo, basato su tecnologia *web*, è interfacciato verso l'utenza per tutte le applicazioni che riguardano l'erogazione di servizi *on line* alle imprese, ai singoli cittadini ed alle altre Pubbliche Amministrazioni.

Il sistema, dunque, si configura come una vera e propria rete, in grado di dispiegare effetti in ogni direzione. Grazie alla disponibilità di strumenti tecnici molto evoluti (controllo di gestione, gestione dei flussi documentali e gestione dei dati finanziari), infatti, gli amministratori dispongono di potenti ed efficienti sistemi di analisi e di controllo sull'operato del Settore, in linea con il principio cardine dell'*accountability*.

Dal 2007 sono implementate, oltre a moduli di *feedback* ed alla possibilità di avvalersi di un servizio di *help on-line*, anche delle guide interattive, realizzate sempre con un linguaggio semplice e con caratteristiche di alta accessibilità, che consentono all'utilizzatore di risolvere i problemi e colmare le lacune che ha sull'utilizzo del sistema, aumentando il livello di conoscenza del singolo fruitore.

Il sostegno ad ulteriori attività di apprendimento, inoltre, è stato realizzato inserendo un'area aperta a tutti: ciò ha creato un valore aggiunto, in termini di miglioramento ed approfondimento della conoscenza, che va oltre il semplice utilizzo dell'infrastruttura.

“*Idoc*” sarà, a breve, perfettamente coerente con i contenuti del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82), con particolare attenzione al “documento informatico”, al “fascicolo informatico”, alla “firma digitale”, alla “posta elettronica certificata”, alla “dematerializzazione” e alla “conservazione sostitutiva”. Esso consentirà, laddove ricorreranno le condizioni, una completa gestione del documento informatico che nascerà direttamente in formato digitale, verrà firmato da coloro che hanno responsabilità e verrà trasmesso e conservato esclusivamente in formato digitale.

Il sistema progettato è in grado, inoltre, di effettuare una rilevazione *on line* di *customer satisfaction*, per ora rivolto solo alle imprese (circa 15.000) ma in corso di estensione all'universo dei fruitori, con l'acquisizione (sempre *on line*) di questionari sul gradimento dei servizi offerti contenenti, altresì, preziosi suggerimenti per il miglioramento degli stessi e l'affinamento del sistema.

IL PIANO DI MIGLIORAMENTO

L'esperienza sin qui condotta e gli incoraggianti risultati ottenuti hanno persuaso la Dirigenza del Settore ad adottare, anche per il 2009, un piano di miglioramento gestionale presentato e poi selezionato per la fase finale del concorso “Premiamo i risultati”, bandito dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione – Dipartimento della Funzione pubblica. L'obiettivo strategico del piano è tentare di capire se e come è possibile dare servizi migliori (più rapidi, meno costosi, in modo più trasparente, di migliore qualità etc.) agli utenti della provincia di Salerno.

Obiettivi generali del piano di miglioramento sono:

- a) migliorare l'efficacia dell'azione pubblica attraverso la misurazione della soddisfazione dell'utente;
- b) in questa ottica, utilizzando le informazioni di *feedback*, affinare il sistema di controllo di gestione interno attraverso una parziale revisione e semplificazione del sistema “*idoc*” già utilizzato dal Settore.

Si rende necessario, cioè, creare un meccanismo di *routine* capace di fornire informazioni sul grado di efficienza dei servizi a partire dalla interpretazione della soddisfazione dell'utenza. Parallelamente si rafforzerà la tracciabilità dei flussi documentali e il processo di dematerializzazione in atto, mediante lo sviluppo e l'implementazione dell'archivio e del fascicolo digitale coerenti con quello cartaceo.

Il processo di miglioramento è articolato nelle seguenti fasi:

1. Messa a punto di un'indagine di *customer satisfaction* realizzata attraverso questionari specifici ed obbligatori per tutti i fruitori dei servizi *on line*;
2. Messa a punto e consolidamento di *routine* in grado di trasferire efficacemente sul versante delle procedure interne le criticità rilevate dall'utenza (es. riorganizzare la gestione dei flussi interni, eliminare le ridondanze, verificare la necessità di migliorare l'*help on line*);
3. Revisione delle *routine* e integrazione completa delle stesse con le procedure di *back office* e con il controllo di gestione interno, fino al ridisegno completo delle stesse;
4. Riconsiderazione degli assetti funzionali del Settore e dei C.d.R..