



Bocconi

SDA

Dematerializzare e Innovare i Processi Amministrativi: il ruolo del Documento Elettronico - Laboratorio

Agliati M., Meloni G.

Area Amministrazione, Controllo, Finanza Aziendale e Immobiliare per **DOCFLOW**

Copyright SDA Bocconi 2010

Dematerializzazione e Processi Amministrativi: una prima premessa

Sebbene l'utilizzo di sistemi documentali possa ormai essere considerato come consolidato nella prassi aziendale (e in questo senso l'evoluzione normativa può, a ragione, essere qualificata come uno dei più forti "acceleranti" del percorso di diffusione) non sempre le sue potenzialità sono chiare né prima né a seguito del processo di implementazione.



I FRAMEWORK PIU' DIFFUSI

L'approccio "normativo"

La dematerializzazione come
"obbligo"



Il documento elettronico
come necessità connessa
all'evoluzione legislativa

L'approccio "operativo"

La dematerializzazione come
occasione di
efficienza
operativa



Il documento elettronico
come occasione di
recupero costi & spazi



**SONO QUESTI GLI UNICI
APPROCCI POSSIBILI**



- Riduzione consumo carta
- Riduzione consumo spazi
- Riduzione costi hardware (fotocopiatrici & stampanti)

Dematerializzazione e Processi Amministrativi: una prima premessa

Ad una prima review gli approcci prevalenti di analisi degli impatti della dematerializzazione sembrano contraddistinguersi per "parzialità"



Parzialità di **oggetto**



focus solo su specifiche **attività**

Parzialità di **perimetro**



focus solo su aree operative (archiviazione, scannerizzazione, ...)

Parzialità di **impatto**



focus solo su efficienze operative (costi di affitto, noleggi, ...)



La parzialità di approccio riduce fortemente la capacità di sfruttare appieno le potenzialità della dematerializzazione → LA NECESSITA' DI UNA VIEW SISTEMICA

DALLE ATTIVITA' AI **PROCESSI AZIENDALI**

DALLE AREE OPERATIVE ALL'INTERA **GESTIONE AZIENDALE**

DALL'EFFICIENZA OPERATIVA ALLA **TRIANGOLAZIONE EFFICIENZA - EFFICACIA - RISCHIO**

Gli spazi per un progetto di ricerca

Dematerializzazione e Processi Amministrativi: le ipotesi del progetto di ricerca

Al fine di comprendere appieno le potenzialità del percorso di dematerializzazione è necessario focalizzare l'attenzione sui tre aspetti chiave sintetizzati nel lucido precedente

DALLE ATTIVITA' AI
PROCESSI
AZIENDALI

DALLE AREE
OPERATIVE
ALL'INTERA
GESTIONE
AZIENDALE

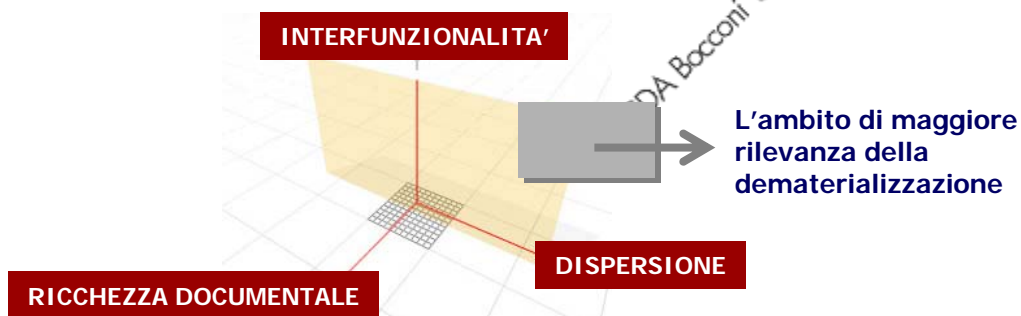
DALL'EFFICIENZA
OPERATIVA ALLA
**TRIANGOLAZIO-
NE EFFICIENZA -
EFFICACIA -
RISCHIO**

L'introduzione di un sistema documentale diventa reale occasione di miglioramento solo se l'azienda è in grado di identificare gli **impatti** di detto sistema **sull'insieme delle attività interessate dal documento, dal suo processamento e dalla sua consultazione.**

Detti impatti possono essere riferiti in via esclusiva alle **specifiche attività** o alle **relazioni di causa → effetto** esistenti fra attività.

E' IN QUESTA ACCEZIONE CHE EMERGE IL CONCETTO DI **PROCESSO** COME **OGGETTO DI ANALISI**

Tali impatti tendono a crescere al crescere del grado di **interfunzionalità** del processo, della sua **ricchezza documentale** e della **dispersione** degli attori che vi intervengono

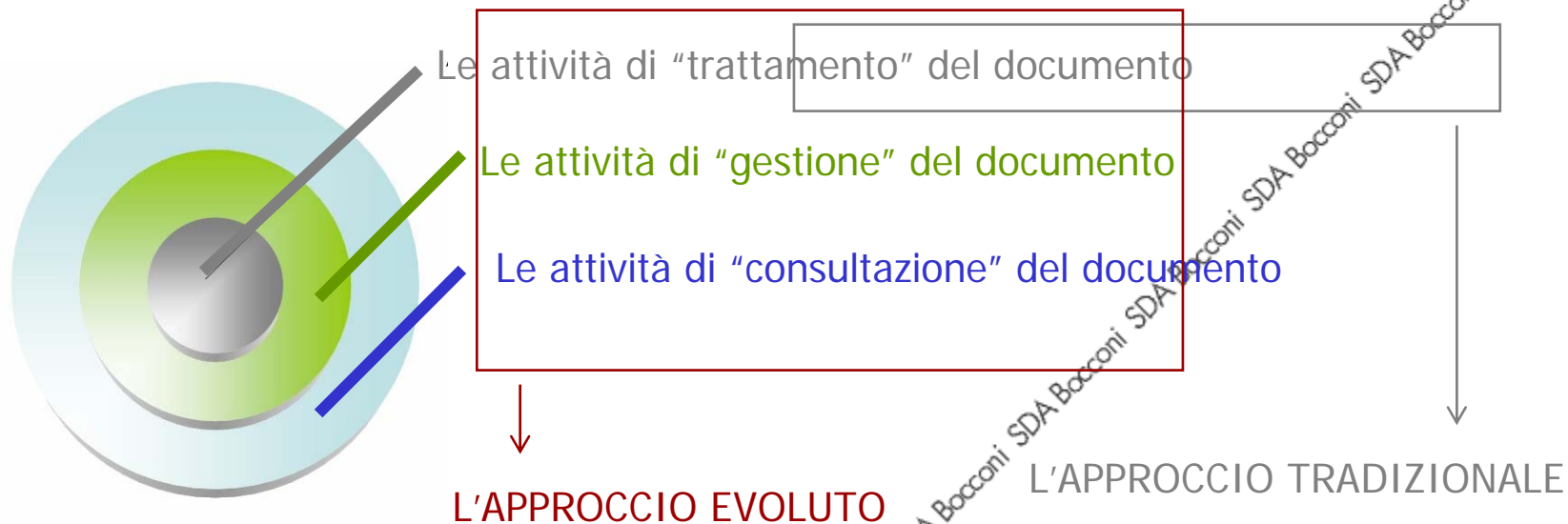


Dematerializzazione e Processi Amministrativi: le ipotesi del progetto di ricerca

Al fine di comprendere appieno le potenzialità del percorso di dematerializzazione è necessario focalizzare l'attenzione sui tre aspetti chiave sintetizzati nel lucido precedente



L'introduzione di un sistema documentale diventa reale occasione di miglioramento solo se l'azienda è in grado di identificare gli **impatti** di detto sistema **sull'insieme delle attività di processo** (evitando di focalizzare l'attenzione sulle sole attività di trattamento operativo del documento)

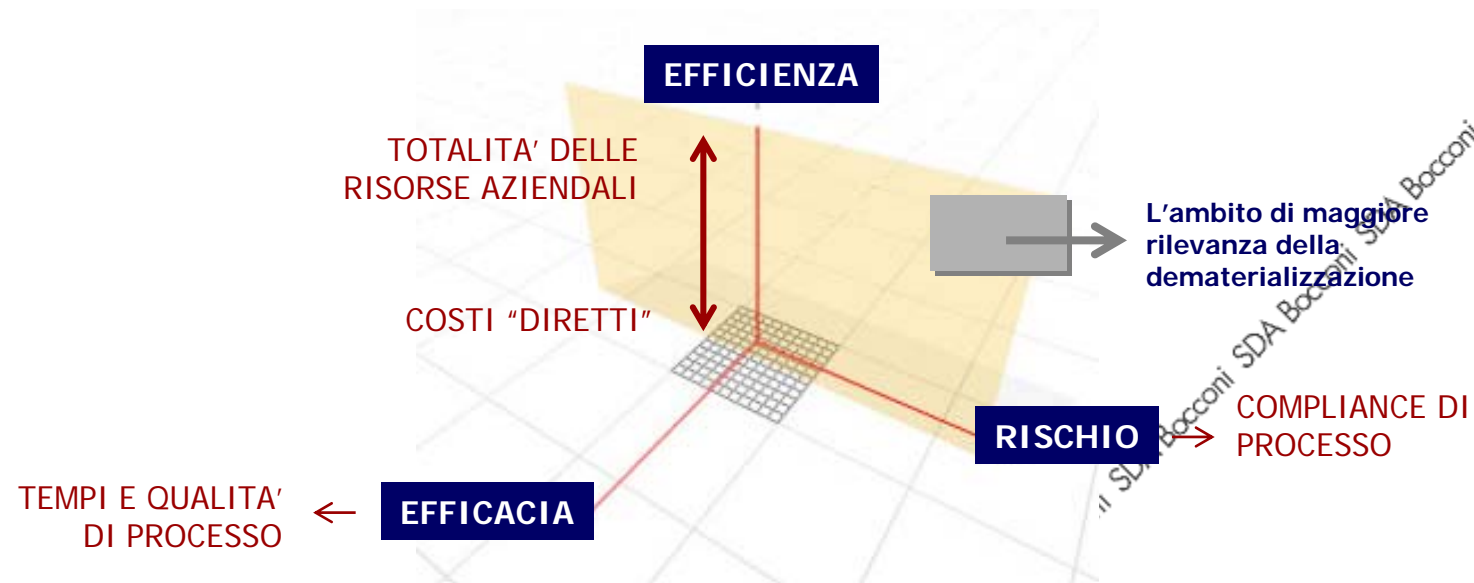


Dematerializzazione e Processi Amministrativi: le ipotesi del progetto di ricerca

Al fine di comprendere appieno le potenzialità del percorso di dematerializzazione è necessario focalizzare l'attenzione sui tre aspetti chiave sintetizzati nel lucido precedente



L'introduzione di un sistema documentale diventa reale occasione di miglioramento solo se l'azienda ne percepisce l'impatto in una prospettiva ampia



Dematerializzazione e Processi Amministrativi: la struttura del progetto di ricerca

Le sintetiche considerazioni fatte in precedenza mostrano l'esistenza di uno spazio di ricerca in grado di combinare una buona originalità / innovatività teorica con un approccio pragmatico e dalle concrete implicazioni manageriali. La rilevanza del tema giustifica un piano di lavoro triennale finalizzato alla costituzione di un vero e proprio LABORATORIO DI RICERCA.

Alla luce di questa verifica di massima il progetto può essere strutturato come segue:



REVIEW DELLA
LETTERATURA

ANALISI DI CASI
DI ECCELLENZA

PUBBLICAZIONE
DEI RISULTATI

Il progetto di ricerca richiede una review della letteratura funzionale allo sviluppo del framework di ricerca

Il correlato empirico della ricerca sarà rappresentato da casi aziendali giudicati eccellenti dal punto di vista dello sfruttamento delle potenzialità associate al processo di dematerializzazione

I risultati del progetto di ricerca saranno oggetto di comunicazione secondo le modalità predefinite con il committente

ANNO (1)

ANNO (2)

ANNO (3)

Dematerializzazione e Processi Amministrativi: la struttura del progetto di ricerca

REVIEW DELLA LETTERATURA

ANALISI DI CASI DI ECCELLENZA

PUBBLICAZIONE DEI RISULTATI

La natura esplorativa del tema rende adatta al progetto di ricerca l'analisi per il tramite di casi di eccellenza.

Il laboratorio si propone di analizzare due casi di eccellenza l'anno cui eventualmente aggiungere l'analisi di un caso longitudinale finalizzato alla verifica degli impatti dei sistemi documentali nel tempo

La **segnalazione di detti casi è a cura del Committente**



I casi si dovranno contraddistinguere per i caratteri di **trasversalità / ricchezza documentale / diffusione** dei processi oggetto di intervento / analisi (è preferibile l'attivazione di casi diversi rispetto a quelli oggetto di analisi nella precedente ricerca)

Ciascun caso potrà essere oggetto di pubblicazione nelle forme e modalità concordate fra SDA Bocconi e DocFlow (white paper a stampa, pubblicazione su sito internet)

SDA Bocconi attiverà sul proprio **sito** una **pagina ad hoc** del laboratorio per comunicare periodicamente i risultati raggiunti (e i casi analizzati).

Annualmente verrà organizzato un **workshop** ad hoc da strutturarsi come discussione aperta dei risultati (roundtable) o presentazione dei casi.

Gli output del progetto di ricerca potranno essere oggetto di pubblicazione sotto forma di **testo** (una pubblicazione per l'intera ricerca – la pubblicazione sarà a carico di DocFlow)

Dematerializzazione e Processi Amministrativi: la struttura del progetto di ricerca



L'ORGANIZZAZIONE DEL PROGETTO DI RICERCA PUO' ESSERE IPOTIZZATA COME SEGUE

