

Innovare la Governance dell'ICT *per gestire il cambiamento di PA e PMI e creare valore per cittadini ed imprese*

Servono i profili professionali ICT giusti

Marco Gentili

Area Metodologie per la qualità e l'innovazione organizzativa



ICT e Business

impatto enormemente più forte che in passato

- Organizzazioni, pubbliche o private, devono essere in grado di governare i propri fabbisogni tecnologici costruendo relazioni logiche ottimali tra
 - **business**
 - **struttura organizzativa**
 - **processi produttivi**
 - **opportunità che il mercato ICT offre**
- Organizzazioni prive degli strumenti per interpretare e guidare le scelte tecnologiche, rinunciano a governare pienamente la propria crescita
 - **rinunciare non può che produrre declino**



Domanda ed Offerta ICT

- **Domanda ICT**, frammentata e mirata a contenere i costi
 - sottovalutata integrazione e **qualità** dell'offerta
 - svilite le **professionalità** ICT
- **Offerta ICT**, inadeguata per distonia comunicativa
 - le organizzazioni acquirenti parlano di **business**
 - i fornitori ICT di **tecnologie**
- **Governance dell'ICT**, carente
 - strutture organizzative
 - selezione del fornitore
 - definizione dei contratti
 - capacità relazionali
 - competenze nella gestione delle scelte tecnologiche



Quattro parole chiave per il “fare”

■ **Trasparenza**

- nella **definizione** dei progetti
- nella **selezione** dei fornitori ICT
- nella **valutazione** dei risultati

■ **Condivisione**

- della **conoscenza**
- delle **capacità**
- dei **costi**
- delle **soluzioni**

■ **Innovazione**

■ **Qualità**



Innovazione e Qualità

- **Relazione diretta tra Innovazione e Qualità**
 - sia sul piano concettuale
 - che su quello operativo
- Innovazione e Qualità investono le dimensioni
 - **economica**
 - **produttiva**
 - **organizzativa**
 - **capacità di competere sui mercati globali**
- **Nella costruzione del valore la relazione instaurata tra fornitore ICT e organizzazione è centrale**
 - per i processi e l'organizzazione interni
 - per la vendita di beni/erogazione di servizi ai clienti



Community

proporre, condividere, diffondere

- **Amministrazioni Centrali, Locali e Società ICT pubbliche**
- Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico (**AICA**)
- Associazione Italiana Cultura Qualità (**AICQ**)
- Associazione Italiana Information Systems Auditor (**AIEA**)
- Associazione Profess. Consulenti di Direzione e Organizzazione (**APCO**)
- Confindustria Servizi Innovativi e tecnologici (**Assinform, Assoconsult**)
- Consiglio Nazionale degli ingegneri (**CNI**)
- Ente Nazionale Italiano di Unificazione (**UNI, UNINFO**)
- Federaz. Nazi. Ass. Professionisti di Information Management (**FIDAINFORM**)
- Gruppo Utenti Function Point Italia (**GUFPI-ISMA**)
- Istituto Italiano di Project Management (**ISIPM**)
- **IT Service Management Forum Italia (itSMF)**
- Project Management Institute (**PMI**)

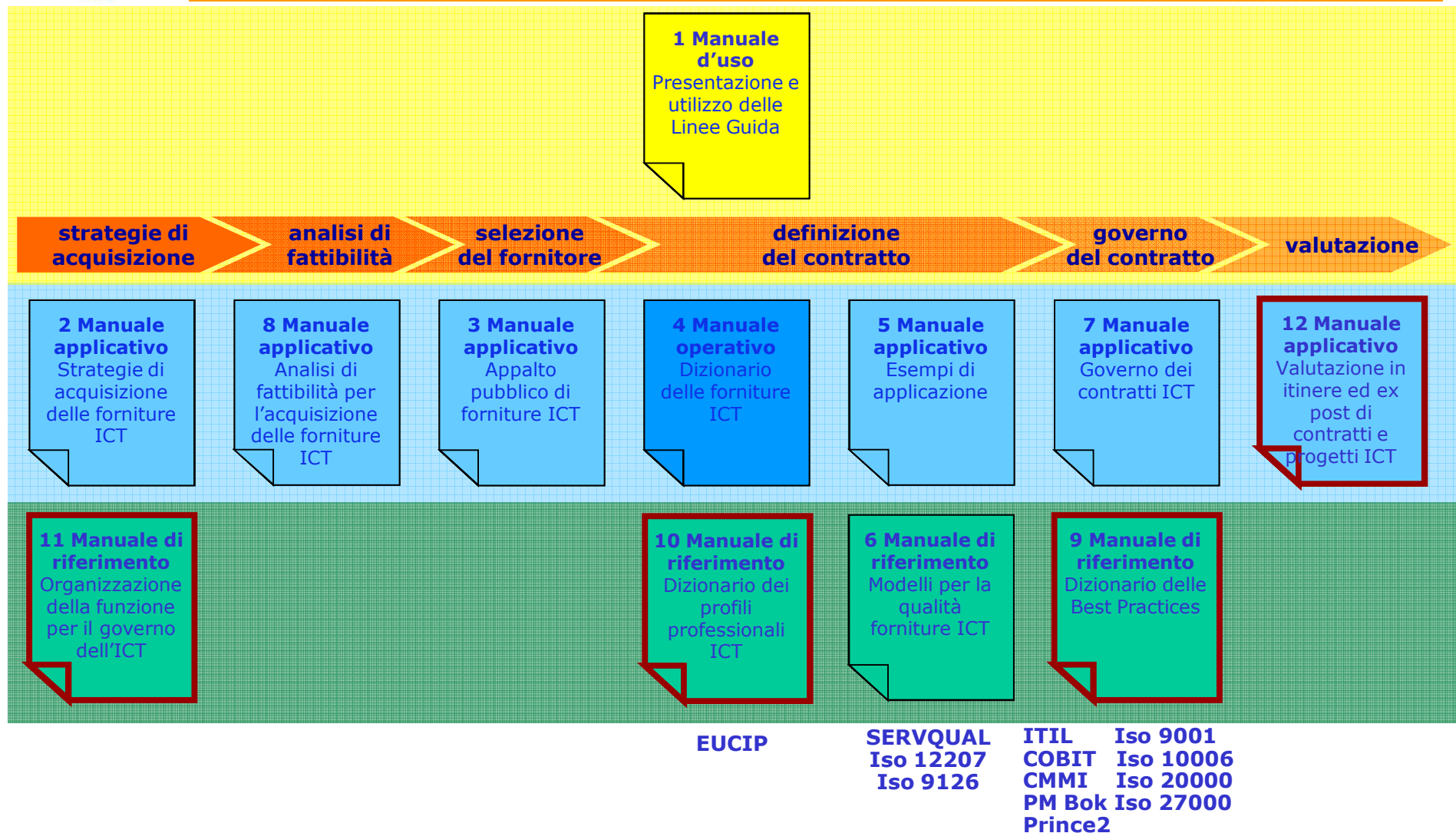


Acquisire Servizi ICT di Qualità

- **Ottenere qualità dai Fornitori ICT per creare valore e fornire qualità ai Clienti dell'organizzazione acquirente**
- Gestione del rapporto tra Organizzazione e Fornitore ICT condizionata dal rischio di trovarsi in posizione di dipendenza
 - contratti inadeguati al governo
 - scarsa cultura di management, qualità, organizzazione
- **Governance dell'ICT**, per garantire un rapporto paritetico
 - **controllo strategico**
 - **autonomia del Fornitore** che individua le modalità di realizzazione innovazione
 - **valutazione delle performance** del Fornitore
 - **verifica della qualità** delle prestazioni ricevute

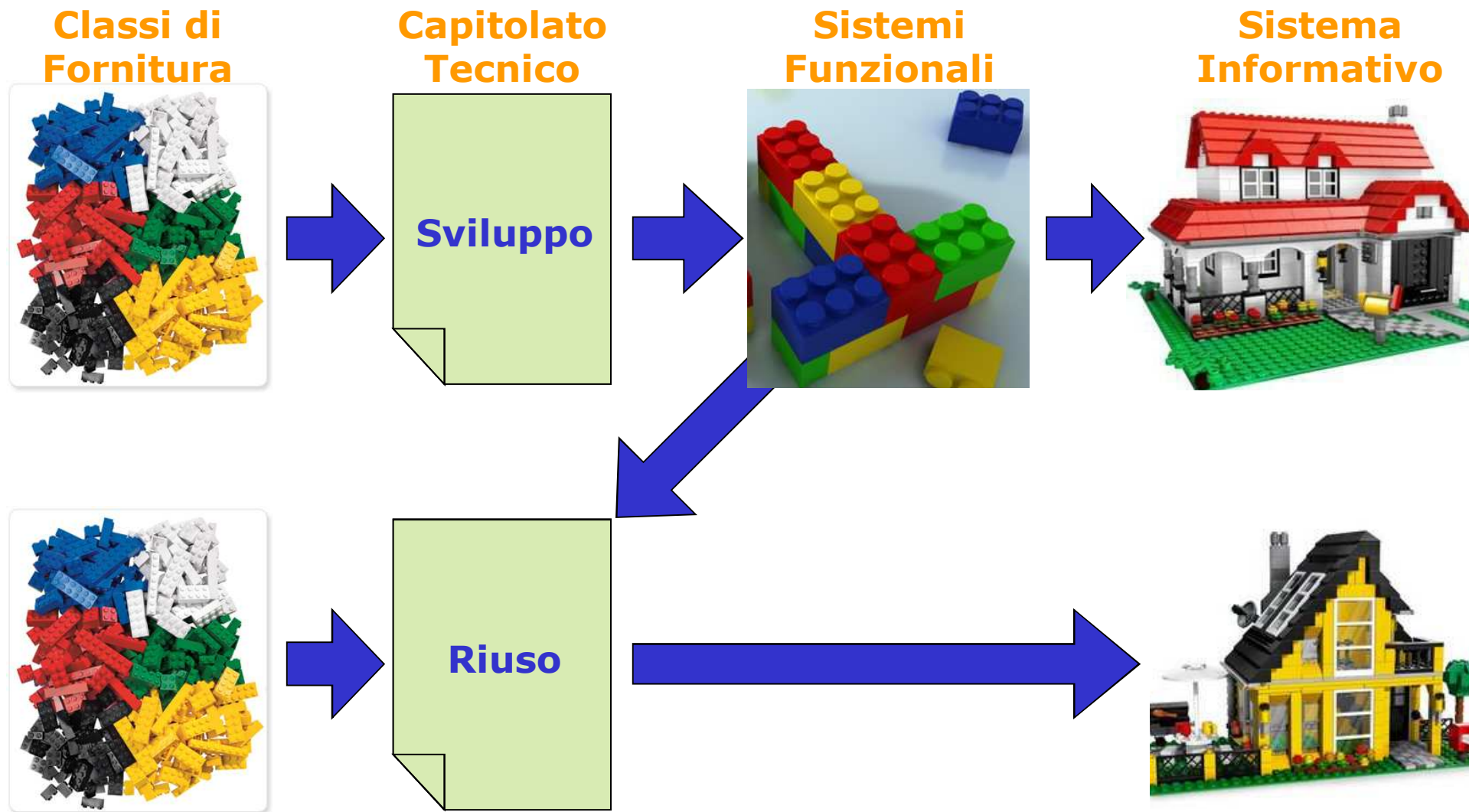


Linee guida per la qualità delle forniture ICT





Linee Guida classi di fornitura e sistemi funzionali

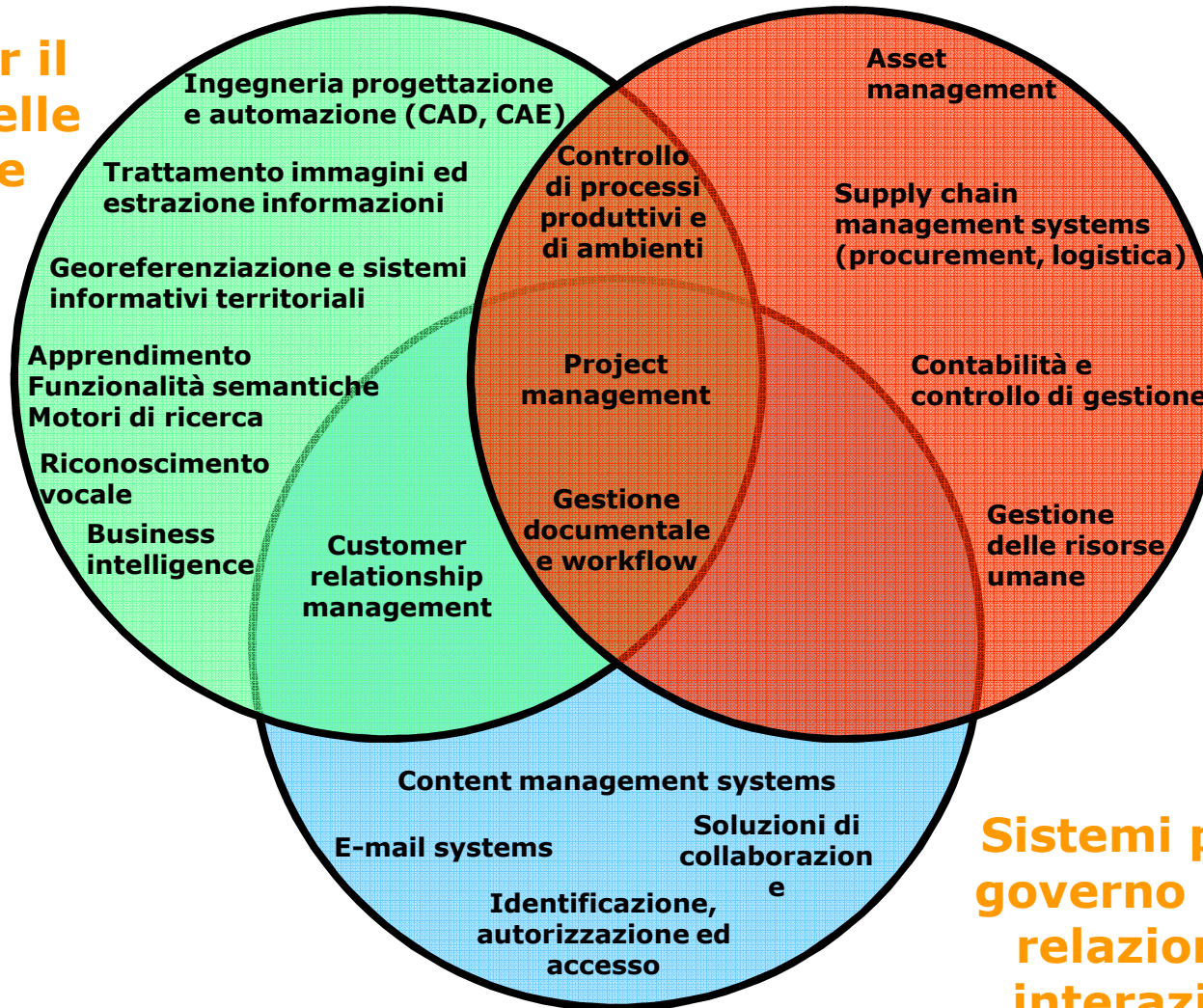




Costruire sistemi ICT innovativi

Sistemi funzionali

Sistemi per il governo delle conoscenze



Sistemi per il governo delle risorse finanziarie, materiali e umane

Sistemi per il governo delle relazioni e interazioni



Linee guida per la qualità delle forniture ICT "cose scritte"

■ Opera Enciclopedica

3.000 pagine in 8 manuali + altri 4 in realizzazione

38 forniture ICT = 34 + 4 processi trasversali

21 profili professionali ICT (EUCIP)

480 attività (task) descrittive delle forniture ICT

330 prodotti (deliverables) generati dalle attività

111 indicatori di qualità per attività/prodotti

420 indicatori di qualità applicati a attività/prodotti

5 best practice (ITIL, COBIT, CMMI, PMBOK, PRINCE2)

4 standard (ISO 9001, 9126, 10006, 12207, 20000, 27000)



Linee guida per la qualità delle forniture ICT "cose dette"

■ Informazione e sensibilizzazione

- **41 convegni per più di 7.900 partecipanti**
- **23 seminari per più di 1.500 GP di formazione**
- **18.000 copie distribuite dei Manuali**

■ Convegni realizzati con

- PAC, Regioni
- Confindustria e Unioni Provinciali Industriali
- AICA, AICQ, AIEA, FIDAINFORM, FORUMPA, GUFPI, ISIPM, **ITSMF**, PMI, UNI



Linee guida per la qualità delle forniture ICT piano editoriale

- **Giu 09 Dizionario delle Best Practice**
- **Lug 09 Dizionario delle figure professionali ICT**
- **Set 09 Valutazione in itinere ed ex post di contratti e progetti ICT**
- **Dic 09 Organizzazione della funzione per il governo dell'ICT**
- **Dic 09 Comunicazione dei risultati dei progetti di innovazione tecnologica ed organizzativa**
- **Dizionario dei Sistemi Funzionali**
- **Business Process Reengineering**



Dizionario delle figure professionali ICT

■ Gruppo di lavoro

- **CNIPA**
- **AICA**
- **Confindustria servizi innovativi e tecnologici**

■ Piano lavori

- **Gen 08** costituzione gruppo ed avvio lavori
- **Lug 08** traduzione profili EUCIP in italiano
- **Set 08** inserimento dei profili EUCIP nelle Linee guida
- **Gen 09** pubblicazione bozza manuale
- **Giu 09** pubblicazione manuale



Dizionario delle figure professionali ICT

■ **Descrizione profili professionali dell'offerta ICT**

- **Adozione del modello europeo EUCIP per le Linee guida del CNIPA**
 - 21 profili professionali
 - syllabus delle competenze (in italiano)
- **Descrizione dei profili professionali in italiano**
 - Breve presentazione
 - Attività espletate
 - Skill richiesti in riferimento al syllabus
- **Correlazione con altre denominazioni correntemente utilizzate**



Dizionario delle figure professionali ICT

■ **Correlazione forniture ICT / profili professionali**

■ **Definizione dei Cicli di Vita delle forniture ICT**

- 38 Classi di fornitura definite dalle linee guida
- 480 attività relative ai CdV delle classi di fornitura
- % peso attività sul CdV di ogni classe di fornitura

■ **CHI fa CHE COSA**

- Profili professionali essenziali e opzionali per attività

■ **Identificazione dei MIX professionali**

- % effort del profilo professionale per attività



Dizionario delle figure professionali ICT

■ Domande operative

- Come stimare partendo dall'effort i costi delle diverse tipologie di forniture ICT nel fare l'analisi di fattibilità?
- Come descrivere i profili professionali chiave nei capitolati tecnici?
- Come richiedere i curriculum vitae in fase di definizione degli atti di gara?
- Come valutare i curriculum vitae in fase di selezione del fornitore?



Dizionario delle figure professionali ICT

- Provocazione sulle certificazioni
 - **Che cosa è un Capo progetto ?** **FACILE**
 - **Chi è un Capo Progetto ?** **DIFFICILE**
- **Valutare l'utilizzabilità delle certificazioni ...**
 - **systemi produttivi**
 - **persone fisiche**
- **... per la gestione della relazione cliente-fornitore**
 - selezione del fornitore
 - valutazione della qualità delle offerte
 - definizione dei contratti ICT
 - governo dei contratti ICT



Organizzazione della funzione ICT di una PA

■ Gruppo di lavoro

- **CNIPA**
- **Ministero dell'Economia e delle Finanze (RGS)**
- **Confindustria servizi innovativi e tecnologici**

■ Piano lavori

- **Nov 08** costituzione gruppo ed avvio lavori
- **Gen 09** definizione delle funzioni
- **Lug 09** definizione del syllabus per la PA
- **Ott 09** definizioni dei profili per la governance
- **Nov 09** pubblicazione bozza manuale
- **Dic 09** pubblicazione manuale



Organizzazione della funzione ICT di una PA

- **Identificazione funzioni per la ICT Governance**
 - **Non un organigramma**

 - **Identificazione di Funzioni elementari**

 - Elementi con i quali costruire la funzione ICT interna all'organizzazione acquirente
 - Missione
 - Processi gestiti
 - Profili professionali



Organizzazione della funzione ICT di una PA

■ **Descrizione profili professionali della domanda ICT**

■ **Creazione di un syllabus per la ICT governance**

- Organizzare e codificare il pensiero di DIT, DFP, CNIPA
- Agganciare gli item del syllabus a documentazione esistente linee guida e regole tecniche

■ **Creazione di nuovi profili per la PA e PMI**

- Da definirsi coerentemente alle modalità descrittive dello standard EUCIP



Organizzazione della funzione ICT di una PA

■ **Domande operative**

- Come organizzare la funzione ICT interna all'amministrazione?
- Quali competenze servono per ognuna delle posizioni organizzative individuate?
- Chi parla con chi tra amministrazione e fornitore ICT?



Linee guida per la qualità delle forniture ICT

Tools OS da realizzare

■ **Browser delle Linee guida**

- più facile accesso e fruizione dei contenuti
- ricerche full text, contestuali e semantiche
- navigazione hypertext e contenuti multimediali audio/video

■ **Generatore automatico di contratti (KMS)**

- accelerare/semplificare predisposizione di documenti di gara
- garantire omogeneità di approccio
- percorsi guidati interattivi per identificare le necessità
- estrazione automatica di contenuti delle Linee guida
- assemblaggio assistito di bozze di capitolati

■ **Estrattore items da valutare (KMS)**

- individuazione elementi da sottoporre a monitoraggio
 - estrazione e sintesi automatica elementi da capitolati tecnici
-



Linee guida per la qualità delle forniture ICT

Qualificazione corsi di formazione

■ **Oggetto della qualificazione**

- **Corsi sulle Linee guida** non organizzazioni

■ **Contenuti della qualificazione**

- estensione e copertura dell'evento formativo
- coerenza della struttura dell'evento formativo
- adeguatezza e della durata dell'evento formativo
- conformità dei materiali didattici utilizzati
- adeguatezza dei docenti rispetto alle tematiche trattate
- utilizzo di un questionario di valutazione predefinito



Linee guida per la qualità delle forniture ICT

Qualificazione corsi di formazione

■ Qualificazione rilasciata

- documentazione descrittiva dell'evento
- materiale didattico
- curricula dei docenti
- eventuali verifiche in corso d'erogazione

■ Qualificazione mantenuta

- feedback dei discenti di ogni evento formativo erogato
- sino a quando l'evento formativo non varia

■ Qualificazione revocata

- l'evento non soddisfa specifici livelli di servizio
 - segnalazione di feedback negativo da parte di una PA
-



Linee guida per la qualità delle forniture ICT

Qualificazione corsi di formazione

■ **Benefit della qualificazione**

- pubblicazione sul sito del CNIPA dell'elenco dei corsi qualificati
- link diretto alle pagine dei siti web che li descrivono
- possibile utilizzo del logo CNIPA con dicitura del tipo "Corso qualificato coerente alle linee guida CNIPA"
- utilizzo di materiali predisposti dal CNIPA previa esplicita citazione della fonte
- possibile intervento introduttivo CNIPA all'interno dell'evento formativo



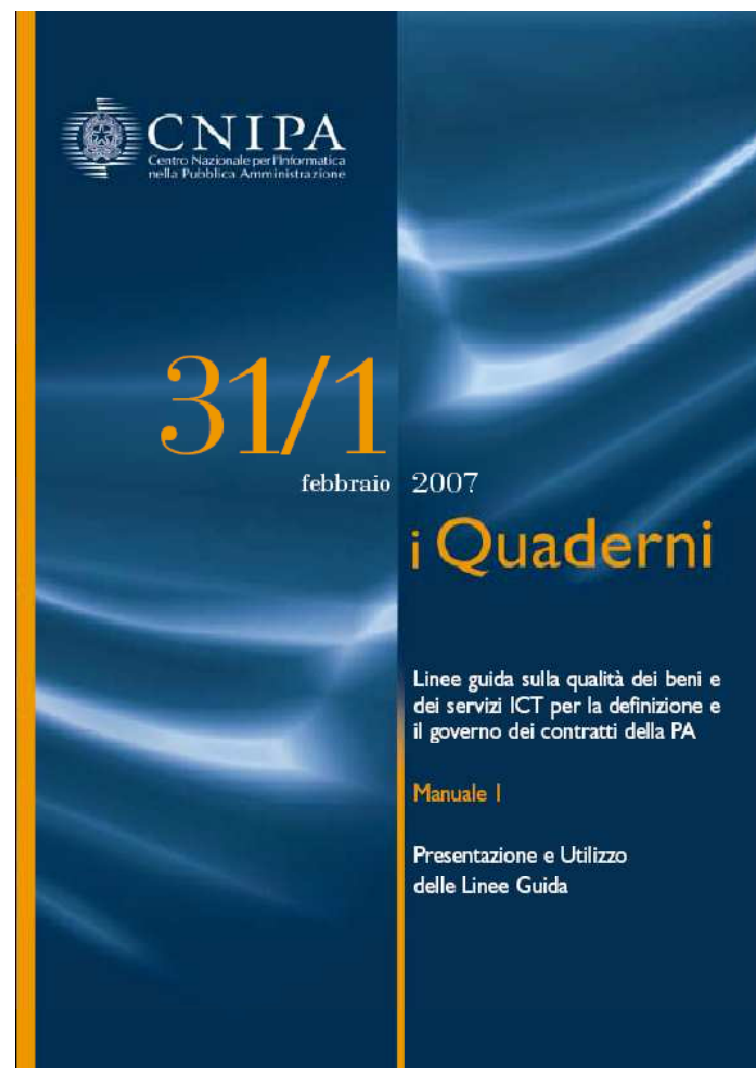
Linee guida per la qualità delle forniture ICT canali di distribuzione

■ www.cnipa.gov.it

Sezione

Qualità delle forniture ICT

- Manuali aggiornati
- Formati editabili
- Convegni e Formazione
- Testimonianze di adozione
- Commenti, suggerimenti, osservazioni, domande
- Customer satisfaction





Linee guida per la qualità delle forniture ICT canali di distribuzione

■ www.confindustriasi.it

Sezione

Segnalazioni

Progetto pubblico PIC Ixini

CONFINDUSTRIA

IMPRESA X INNOVAZIONE

Governare l'innovazione ICT

Questa guida è stata realizzata grazie al contributo di Cnipa (Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione).

Le guide di questa collana sono supervisionate da un gruppo di esperti di imprese e associazioni del sistema Confindustria, partner del Progetto Ixi:

Between SpA, Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici, Eds Italia, Gruppo Spee, Hewlett Packard Italiana, Ibm Italia, Icd Italia, Microsoft, Telecom Italia SpA.

Suggerimenti per migliorare l'utilità di queste guide e per indicare altri argomenti da approfondire sono più che benvenuti:

toolkit@confindustria.it

CONFINDUSTRIA

<http://ixi.confindustria.it>

INNOVAZIONE DIGITALE