

Innovare la Governance dell'ICT per ottenere qualità e creare valore

Servono i profili professionali ICT giusti

Marco Gentili

Centro Nazionale per l'Informatica nella PA



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



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
-



Cosa è la Qualità?

R.M.Pirsig - Lo zen e l'arte della manutenzione della motocicletta

La Qualità. Sappiamo cos'è, eppure non lo sappiamo. Questo è contraddittorio. Alcune cose sono meglio di altre, cioè hanno più Qualità.

**Ma quando provi a dire in che cosa consiste la Qualità
astraendo dalle cose che la posseggono, paff!, le parole ti
sfuggono.**

Ma se nessuno sa cos'è, ai fini pratici non esiste per niente. Invece esiste eccome. Su cos'altro sono basati i voti, se no? Perché mai la gente pagherebbe una fortuna per certe cose, e ne getterebbe altre nella spazzatura?

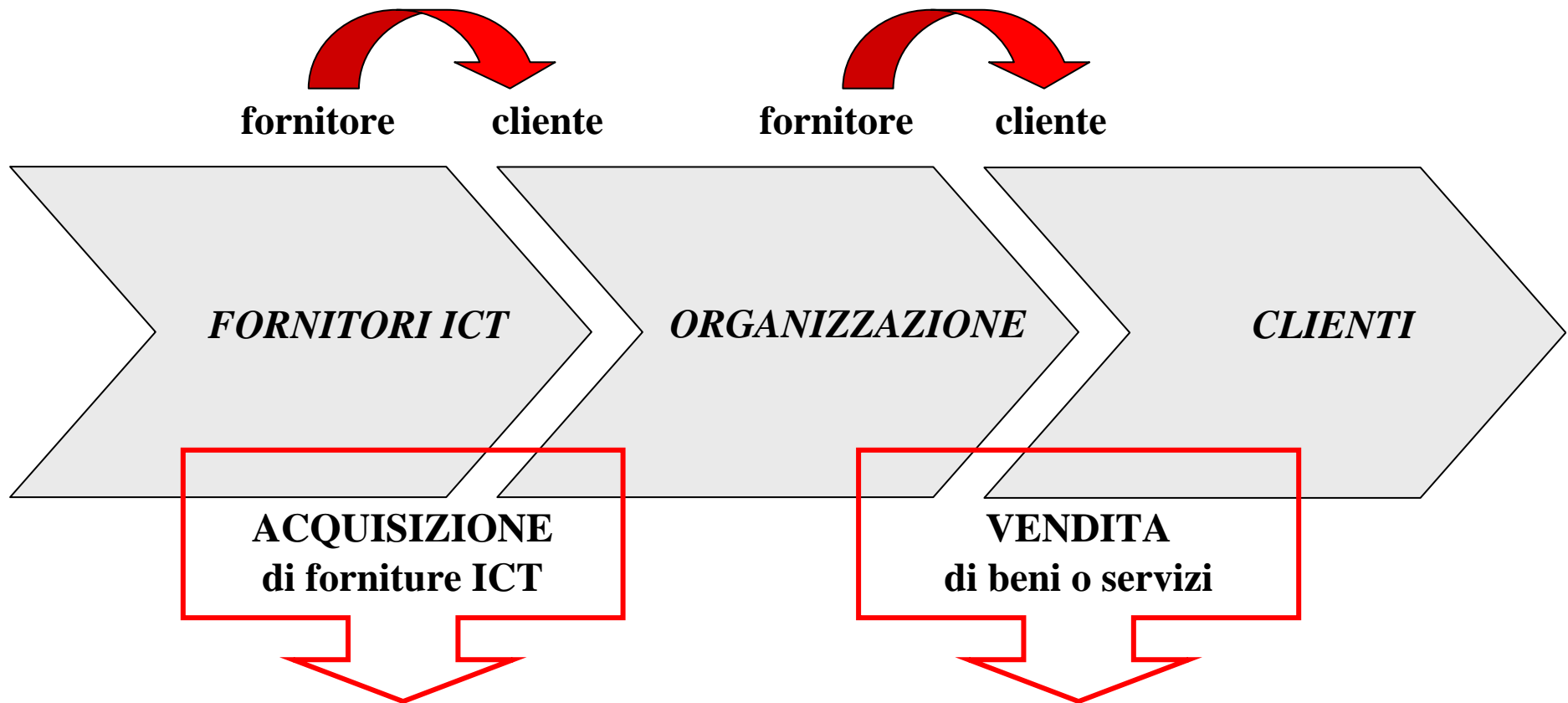
**Ovviamente alcune cose sono meglio di altre. Ma in che
cosa consiste il "meglio"?**

Il "meglio" consiste nella creazione di valore



Qualità su tutta la catena cliente-fornitore

- **Qualità**, attributo principale della costruzione del valore sull'intera catena cliente-fornitore unico flusso di processi scomponibili in specifiche attività da gestire con qualità





Gare Pubbliche

mondo ideale e **mondo reale**

- Indifferentemente dal ruolo, cliente o fornitore, risulta evidente la necessità di **trovare nelle gare della PA**
 - **chiarezza** dei contenuti
 - **definizione puntuale degli obiettivi** tecnici ed economici
 - **criteri di valutazione** inequivocabili
 - **tempi di esecuzione** fattibili e ben definiti
 - **profili professionali** correlati alle attività
- **La realtà riscontrabile è sostanzialmente diversa**
 - PA e imprese si sforzano, con evidenti costi organizzativi e di struttura, di comprendere ciò che ciascuno esprime
 - nessuno si esprime con un linguaggio uniforme ed immediatamente comprensibile



Gare Pubbliche

mondo ideale e **mondo reale**

- La conseguenza è una
 - **grande inefficienza** per il sistema nel suo complesso
 - **aumento dei costi** di scrittura e lettura della gara nella speranza di non sbagliare le valutazioni tecniche
 - **aleatorietà dei tempi**
 - **disincentivo alla partecipazione** a gara da parte anche di imprese ICT qualificate
- Evidenze oggettive di questo stato di cose sono l'elevato
 - numero di **ricorsi** al TAR o al Consiglio di Stato
 - numero di **richieste di chiarimenti** in merito ad aspetti amministrativi e obiettivi di ogni gara



Acquisire Forniture 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

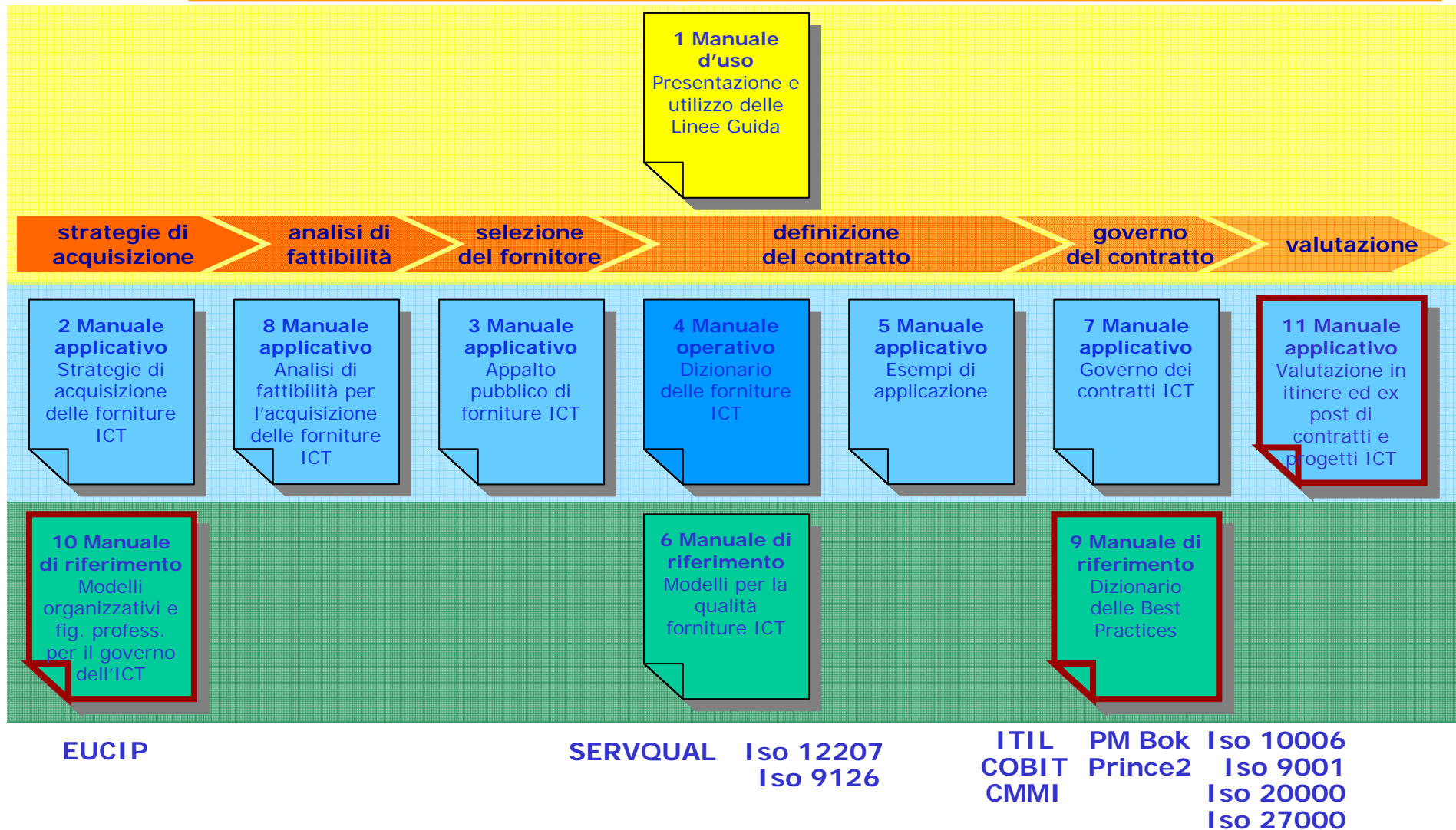


Risposte concrete a domande operative

- **Come correlare la qualità alla missione istituzionale** ed alle esigenze della PA, nell'impostazione di una strategia di acquisizione delle forniture ICT
- **Come richiedere la qualità necessaria** nell'appalto pubblico di forniture ICT
- **Come dare un prezzo alla qualità**
 - Definendola
 - Misurandola
 - Pretendendola
- **Come valutare la qualità offerta** in fase di gara
- **Come formalizzare la qualità richiesta** nel contratto
- **Come verificare la qualità ottenuta** nell'azione di governo del contratto



Linee guida per la qualità delle forniture ICT struttura





Approccio Situazionale

- Presentare per ogni aspetto le diverse soluzioni (opzioni) possibili descrivendone:
 - caratteristiche
 - contesto d'uso
 - vantaggi (pro) e svantaggi (contro)

- Pluralismo delle soluzioni
 - **Nessuna soluzione è mai la migliore o peggiore in assoluto**
 - **Possibilità per chiunque di suggerire la soluzione preferita**



Condivisione dei Contenuti

- Partecipazione ai lavori coordinati dal CNIPA di Amministrazioni, Associazioni di categoria e Fornitori ICT
 - integra i diversi punti di vista della amministrazione appaltante e del fornitore
 - permette ad entrambe le parti di conoscere le proprie ragioni e motivazioni
 - consente di imparare insieme per migliorare le logiche di appalto e di offerta
- **Approccio inedito ed innovativo per la condivisione dei contenuti**



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**)



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

■ Opera Enciclopedica

3.000 pagine in 8 manuali + altri 3 in realizzazione

38 forniture ICT = 34 + 4 processi trasversali

22 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 practices (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

- 38 convegni per più di 7.300 partecipanti
- 20 seminari per più di 1.000 GP di formazione
- 16.000 copie distribuite dei Manuali

■ Convegni realizzati con

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



Organizzazione e figure professionali per l'ICT

nuovo manuale delle Linee guida

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

■ **Adozione del modello europeo EUCIP per le Linee guida del CNIPA**

- 22 profili professionali
- syllabus delle competenze (in inglese)

■ **Descrizione dei profili professionali in italiano**

- Breve presentazione
- Attività espletate
- Skill richiesti in riferimento al syllabus
- Altre denominazioni correntemente utilizzate



Organizzazione e figure professionali per l'ICT

nuovo manuale delle Linee guida

■ **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



Organizzazione e figure professionali per l'ICT

nuovo manuale delle Linee guida

■ **Identificazione funzioni per la ICT Governance**

■ **Funzioni elementari** con le quali costruire la funzione ICT interna all'organizzazione acquirente

- Missione
- Processi gestiti
- Profili professionali

■ **Descrizione profili professionali della domanda ICT**

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

- Da definirsi coerentemente alle modalità descrittive dello standard EUCIP
- Estensione del syllabus EUCIP per la ICT governance



Organizzazione e figure professionali per l'ICT

nuovo manuale delle Linee guida

■ **Domande operative**

- Come organizzare la funzione ICT interna all'amministrazione?
 - 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?
 - Chi parla con chi tra amministrazione e fornitore ICT?
-



Qualità, per l'appalto delle forniture ICT

l'uso delle Linee guida determina concreti vantaggi

■ ... per le Amministrazioni e le PMI non ICT

- che per essere competitive devono innovare utilizzando le tecnologie ICT come fattore abilitante
- che non sanno gestire adeguatamente l'acquisizione delle forniture ICT ed il rapporto con i loro fornitori
- migliora la qualità dei servizi ICT acquisiti all'esterno
- accelera la definizione dei contratti ICT
- facilita la redazione degli atti di gara
- ne rende più omogenei i contenuti
- permette di utilizzare le best practices
- aumenta la cultura in tema di forniture ICT



Qualità, per una politica industriale dell'ICT

l'uso delle Linee guida determina concreti vantaggi

■ ... anche per i Fornitori ICT

- aumenta la trasparenza delle gare
- attribuisce giusto valore alla qualità dei servizi offerti
- migliora/standardizza la descrizione dei servizi richiesti
- semplifica l'offerta e ne riduce i costi

■ ... anche per le PMI ICT

- che devono offrire servizi assicurando qualità ad un prezzo equo ai clienti e non sanno gestire adeguatamente i processi di offerta
 - che si trovano spesso confinate in situazioni di subappalto (body rental alle grandi imprese) e non riescono ad evolvere sistemi produttivi e competenze
-



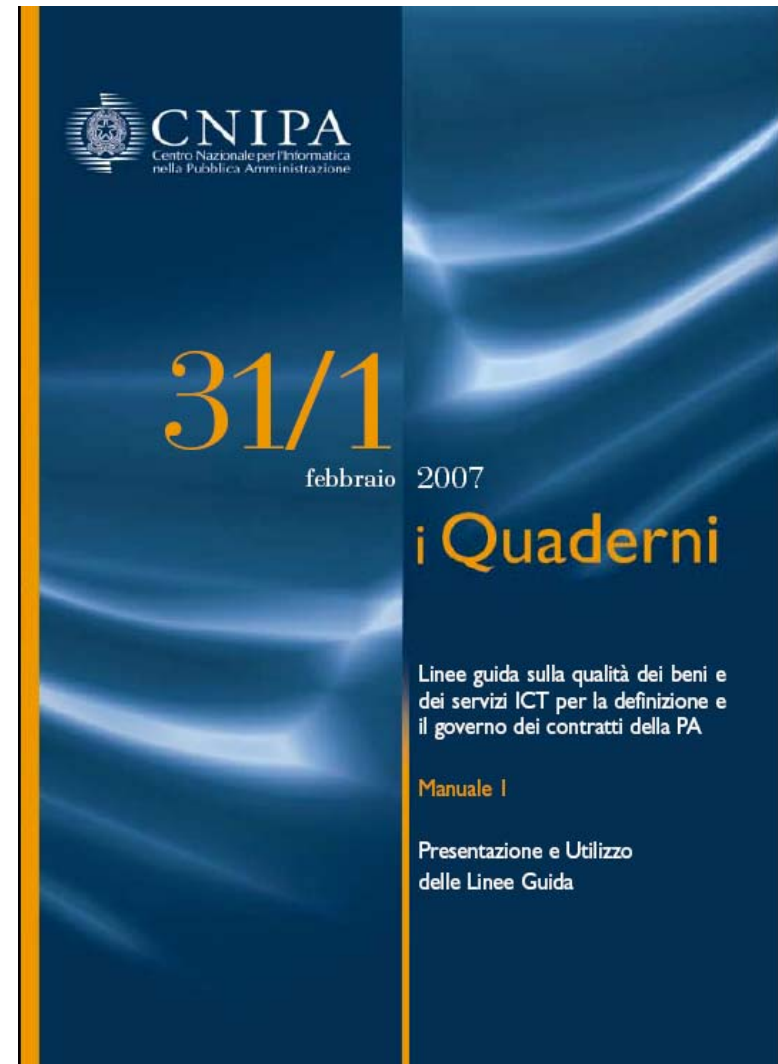
Linee guida per la qualità delle forniture ICT canali di distribuzione

■ 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 pubblica RIC Roma

CONFINDUSTRIA

IMPRESA X INNOVAZIONE

Governare l'innovazione ICT

Questa guida è stata realizzata grazie al contributo di Cniipa (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, Ecs Italia, Gruppo Spee, Hewlett Packard Italiana, Ibm Italia, Idc 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