

DASBI

Delegazione Autonoma Sinfub Banca d'Italia

Conferenza quadriennale: una Banca in mezzo al guado

Semplificazione. – Nell'implementazione dei processi di semplificazione è a nostro avviso necessario dedicare ancora maggiore attenzione all'efficienza e alla **soddisfazione nell'utilizzo da parte dell'utenza** finale. Gli interventi di digitalizzazione vanno accompagnati sistematicamente dall'analisi e dal **ridisegno dei processi di lavoro**, per sfruttare al massimo le potenzialità dell'IT. Abbiamo invece a più riprese assistito alla mera trasposizione informatica dei tradizionali processi burocratici su carta. Questo limita fortemente le possibilità di innovazione e **mortifica le capacità dei colleghi della funzione informatica**, che vanno posti di fronte a sfide che non possono più avere come unico obiettivo quello di stringenti scadenze temporali; vanno messi in condizione di apportare all'Istituto tutto il valore aggiunto tecnologico che, siamo certi, sono perfettamente in grado di fornire. Allo stesso tempo, bisogna perseguire una totale **integrazione delle informazioni disponibili**, senza richiedere all'utente di inserire informazioni già contenute in diverse aree del sistema. Questo potrà permettere anche di individuare possibili razionalizzazioni.

Se non si dedica adeguata attenzione a questi aspetti, si rischia di essere meramente autocelebrativi. È necessario **superare la logica "a silo"** che caratterizza i progetti informatici, in cui ciascun *system owner* disegna a propria immagine e somiglianza le "proprie" procedure, dimenticando talvolta il contesto complessivo. Pensiamo ad esempio alle molteplici applicazioni che hanno introdotto processi di autoamministrazione e domandiamoci se l'efficienza complessiva dell'Istituto è davvero aumentata: in molti casi, la **mera trasposizione digitale dei vecchi processi cartacei** ha solo decentrato aspetti che venivano affrontati da strutture specialistiche – le segreterie – verso la totalità dei colleghi. O ancora, pensiamo alle diverse rilevazioni di dati, come quelli su costi e risorse, che sono al momento scarsamente integrate a livello di processo – poiché disegnati sulle esigenze di strutture di business diverse. Lo sforzo in questo senso deve essere a 360 gradi: sia da parte della funzione informatica – per gli aspetti tecnologici, sia da parte delle strutture responsabili dei singoli progetti – per l'integrazione e la semplificazione dei processi.

Il Consiglio direttivo

Roma, 18 gennaio 2018