

## DOCUMENTI DEL PERSONALE: QUANTO E COME CONSERVARLI IN MODO SICURO?

Angelo Croci, direttore generale di Inaz Paghe, opera nel mondo della gestione e amministrazione del personale da tanti anni e ha contribuito all'evoluzione del settore, ad esempio, aiutando le aziende a comprendere e utilizzare al meglio il patrimonio informativo racchiuso nei documenti relativi al personale.



**Oggi le aziende cominciano a rendersi conto del "patrimonio informativo" racchiuso nei documenti del personale, dell'importanza e utilità di queste informazioni sia nel rapporto con i collaboratori sia per una migliore competitività dell'azienda: qual è la "visione" di Inaz a riguardo?**

E' vero, le aziende si rendono conto del patrimonio informativo racchiuso nei documenti del personale, ma in alcuni casi non sono in grado di utilizzarlo al meglio per motivi molto semplici: le informazioni non sono organizzate o non sono facilmente raggiungibili e fruibili dalle diverse funzioni aziendali. Se i dati non si trovano o sono vecchi, diventano inutili.

Il primo punto, a mio parere, è organizzare le informazioni partendo da due considerazioni: realizzare un sistema facilmente aggiornabile e prevedere aggiornamenti costanti, in modo da poter contare su informazioni "fresche"; queste operazioni sono facilmente realizzabili grazie alla tecnologia dei database relazionali. Inoltre, occorre individuare gli enti o le funzioni aziendali che dovranno attingere dal database in modo da prevedere gli opportuni filtri per controllare adeguatamente gli accessi; ad esempio, le informazioni necessarie e utili all'ufficio amministrativo sono molto diverse da quelle interessanti per la Direzione o per il dipendente.

La soluzione, quindi, è immagazzinare tutti i dati in un data base organizzato e consultabile; può sembrare banale, eppure questo modello di gestione delle Risorse Umane non è ancora così diffuso sul mercato. Inaz arricchisce la soluzione proponendo anche un Portale aziendale accessibile al dipendente; quest'ultimo, guidato da opportuni filtri, può accedere ai propri dati e modificarli inserendo le informazioni relative alla nascita di un figlio o agli aggiornamenti professionali, ad esempio la frequentazione di un corso di lingue. Anche in questo caso, la soluzione può apparire banale, ma Inaz lo ha sperimentato e ha rilevato che questo metodo consente, tra l'altro, un risparmio di tempo per l'ufficio del personale, una riduzione degli errori e un miglior inserimento, con reciproca soddisfazione, dei dipendenti. L'idea di Inaz è di "cortocircuitare" determinati processi, per rendere accessibili le informazioni alle diverse funzioni aziendali in modo che ogni responsabile possa utilizzare al meglio, soprattutto in un'azienda con sedi distribuite su tutto il territorio, le informazioni archiviate nel database. Dopo averlo sperimentato al nostro interno stiamo mettendo a punto anche una soluzione per la sicurezza integrata alla gestione degli accessi: ancora una volta può apparire banale, ma in alcuni settori è molto importante definire i livelli di accesso, persino al parcheggio.

Insomma le applicazioni possibili sono davvero tante...e tutto parte sempre dal famoso database relazionale con i dati dell'ufficio del personale.

**Nella gestione del personale, oltre al futuro, c'è la conservazione di un "passato" che può essere molto lungo: la normativa fiscale impone di conservare i documenti aziendali per 10 anni (salvo accertamenti pendenti), mentre i documenti del personale devono essere conservati, leggibili e consultabili, anche per 20 o 30 anni. Quale soluzione propone Inaz per ottemperare alla normativa?**

Non esiste una normativa che impone di tenere in archivio i dati relativi al personale per 20 o 30 anni, ma il buon senso lo suggerisce, e proprio per evitare problemi noi consigliamo alle aziende di stampare anche su carta le informazioni relative al personale.

Anche se la normativa impone un numero minore di anni, se il dipendente va in pensione dopo 20 anni di lavoro e l'Inps perde un documento relativo a quegli anni, l'unica soluzione per il dipendente è richiedere il duplicato al datore di lavoro; per questo noi consigliamo un duplice archivio: ottico e cartaceo; inoltre consigliamo di "rinfrescare" gli archivi copiandoli su un altro disco ottico. Firma digitale e archivio ottico sono accettati dagli Enti, anche la Guardia di Finanza, infatti, controlla il Giornale Fiscale stampato dal disco ottico.

L'archiviazione ottica è sicura ed economica, per questo suggeriamo alle aziende di trasferire anche i dati pregressi sul supporto ottico, ad esempio Inaz ha trasferito sul digitale tutti gli archivi dal 1995: in questo modo i dati sono facilmente reperibili e consultabili, in caso di necessità è possibile anche stampare la copia su carta.

**L'ultima domanda è decisamente più tecnica ma molto attuale: se un documento di versamento di contributi a una Cassa sciolta da tempo è illeggibile, l'azienda corre dei rischi seri, infatti, è come se non avesse versato quei contributi, con danni considerevoli. Inaz come ha risolto questo problemi per i suoi clienti?**

Anche in questo caso, non esiste una normativa che obbliga l'azienda a conservare i dati per un periodo superiore ai 13 anni, ma ancora una volta è opportuno che l'impresa possa fornire al dipendente il duplicato dei documenti necessari.

Circa tre anni fa, Inaz ha aiutato un cliente a risolvere un problema simile a quello posto nella domanda: il dato necessario al dipendente era archiviato su un supporto di una macchina ormai obsoleta; i tecnici si misero all'opera e con un po' di ricerche riuscirono a trovare un esemplare della "vecchia" macchina, poi, con molto lavoro e un po' di fortuna, riuscirono anche a stampare il documento e a consegnarlo al dipendente.

Quindi il consiglio è sempre lo stesso archiviare tutti i documenti utilizzando diverse tecnologie in modo da poter far fronte a qualsiasi evenienza.

Credo che sia interessante anche parlare del 770 o sostituto d'imposta e della dichiarazione effettuabile via Internet; anche in questo caso la dichiarazione viaggia elettronicamente, ma tutti i nostri clienti, oltre ad archiviare il 770 su supporto ottico, lo stampano.

Insomma la dichiarazione viene inviata, archiviata e stampata proprio per avere una sicurezza quasi assoluta.

In questa difficile situazione di mercato, mi fa piacere terminare l'intervista con una nota di ottimismo: Inaz ha concluso l'anno con una cospicua crescita degli ordini, è di buon auspicio per il 2003.

## UN NUOVO DDL PER I CALL CENTER E PER MOLTI ALTRI ANCORA

All'insegna della richiesta di maggiori tutele per i lavoratori atipici e della necessità di dare più qualità all'universo dei Call Center, lo scorso 28 gennaio, nella Sala del Refettorio alla Camera di Roma, si è tenuto un convegno organizzato da AssoCallCenter e dalla Confcommercio, dal tema "Il lavoro che cambia. Rapporti di lavoro e sistema di tutele per gli atipici."

Questo convegno rientra nel nutrito ventaglio di iniziative che AssoCallCenter sta sviluppando per dare maggiore qualità ad un settore di mercato, quello dei Call Center in outsourcing, che è nato di recente, che continua a espandersi, ma che soffre anche di una concorrenza giocata unicamente sui costi invece che sulla qualità del servizio.

Il convegno ha posto al centro del dibattito la proposta di legge - d'iniziativa del Deputato Onorevole Chiara Moroni - che si propone di dare corpo, sostanza e disciplina legislativa al **"Rapporto di Lavoro a Progetto"**.

Il nuovo disegno di legge, di fatto, dovrebbe superare, migliorandolo e sostituendolo, quello che oggi è conosciuto come il contratto "co.co.co.": infelice abbreviazione di Contratto di Collaborazione Coordinata e Continuativa. Aprendo i lavori del convegno, Ambrogio Pozzi, Presidente di AssoCallCenter, ha spiegato che questo contratto è molto utilizzato all'interno dei Call Center nei quali ormai trovano impiego circa centottantamila addetti, di cui circa il 60% sono donne.

Ambrogio Pozzi, ha ancora una volta sottolineato come l'attuale crescita del settore nel quale opera l'Associazione abbia favorito uno scenario di deregolamentazione che è stato alimentato anche da queste carenze contrattuali. Il perimetro della deregolamentazione deve essere progressivamente ed energicamente ridotto al fine di raggiungere gli obiettivi di qualità che AssoCallCenter cerca di promuovere. Per raggiungere questi obiettivi molto c'è da fare, ma il percorso passa attraverso il riconoscimento del valore strategico del personale, la cura della sua motivazione, il rispetto delle sue esigenze. Queste, ad esempio, spesso fanno preferire il part-time al tempo pieno o la possibilità, e la libertà, di avere più "committenti" invece che uno solo.

In realtà la popolazione di lavoratori che rientrano sotto la generica dicitura di "lavoratori atipici" - settore nel quale l'ombrello contrattuale "co.co.co." rappresenta la parte più ampia - già nel 2000, dati Inps, contava 1,8 milioni di unità e da allora è cresciuta ulteriormente. Questi lavori "atipici" svolgono un ruolo di traino di un'occupazione totale che fortunatamente continua a crescere.

"È necessario, perciò, garantire la flessibilità nella sicurezza, avviando una riforma complessiva degli aspetti regolatori del nostro ordinamento del lavoro" ha affermato la parlamentare socialista, Chiara Moroni.

Il deputato più giovane d'Italia ha illustrato come il suo disegno di legge, tramite la definizione giuridica del "Lavoro a Progetto", intenda prima focalizzare più nitidamente il rapporto fra gli attori contrattuali, definiti "committente" e "collaboratore"; poi, di articolo in articolo riconosce, al "collaboratore", il diritto a politiche sociali, attive e passive, che erano ignorate dal contratto di collaborazione coordinata continuativa.

La mattinata è stata chiusa dal Presidente del CNEL Pietro Larizza che ha sottolineato come oggi la concorrenza non sia più fra marchio e marchio. Oggi

la concorrenza avviene fra i "sistemi paese". Il "sistema" Italia si confronta con i "sistema" di ogni altra nazione del mondo e, a meno di non voler alzare improbabili muri "culturali e commerciali" bisogna adeguarsi a questa competizione globale. È necessaria una maggiore flessibilità, ma è anche necessario fermarci a riflettere cosa tutto questo significa.

Pietro Larizza ha aggiunto che si può cogliere il senso dei cambiamenti in atto solo se si riguarda a cosa è successo nel passato e solo così è possibile prendere, oggi, le azioni che avranno il loro reale e opportuno effetto solo in futuro. Perciò una legislazione che fin da oggi non protegge, socialmente parlando, in modo adeguato i giovani dimostrerà i suoi effetti fra molti anni e ogni ritardo si trasmetterà amplificato, nel futuro.

"È importante capire cosa succede *dopo* e bisogna essere coscienti che, in forza dei profondi cambiamenti in atto, forse già oggi siamo nel *dopo*. " ha ammonito il Presidente del CNEL a chiusura del suo intervento.

Il convegno è poi seguito nel pomeriggio con altri autorevoli interventi.

Ulteriori approfondimenti su questo importante D.D.L., che a una prima lettura meriterebbe di essere trasformato in legge con una certa sollecitudine, saranno oggetto di uno specifico articolo sul prossimo numero di VoiceCom News.

**Antonio Toci**

## VOGLIA DI E-GOVERNMENT

In Italia c'è voglia di e-government: non solo per il Protocollo Informatico ma per il fermento nella Pubblica Amministrazione centrale e locale. Sono 138, infatti, progetti di e-government ammessi a fine ottobre 2002 che usufruiranno dei 120 milioni di euro di co-finanziamento pubblico e nel 2003 saranno disponibili altri 130 milioni euro. In realtà sono stati presentati ben 415 progetti per un valore complessivo di 1,2 miliardi di euro, così distribuiti: 163 provenienti dal Nord, 145 dal centro e 106 da sud e isole, un dato che conferma il grande interesse della PA locale verso l'informatizzazione. In effetti, negli ultimi tre anni, l'Italia ha fatto passi da gigante, ad esempio, è tra i Paesi più avanzati nell'uso del fisco telematico: nel 2001 Entratel (il servizio di trasmissione elettronica della dichiarazione dei redditi e dell'Iva) ha ricevuto quasi 50,5 milioni di dichiarazioni, con un incremento del 16% rispetto al 2000. Alla crescita non hanno contribuito solo i commercialisti, una bella spinta è venuta dagli oltre 800mila contribuenti (+955% rispetto al 2000) che nel 2001 hanno utilizzato la via telematica per presentare la dichiarazione. Il fenomeno è condiviso anche dall'Inps che nel 2001 ha inviato 17 milioni di documenti attraverso la Rete e dal catasto online che nel 2002 ha registrato 14 milioni di accessi.

Ma torniamo alle Regioni, l'obiettivo comune alla maggior parte dei progetti è ridurre le pratiche burocratiche nei rapporti tra cittadini e imprese e Pubblica Amministrazione. Ecco qualche esempio dei servizi online che saranno disponibili nel 2004 quando saranno completati i progetti presentati lo scorso ottobre: pagamento dell'Ici per cittadini e imprese di 40 province, scelta del medico di base per 19 milioni di cittadini nove Regioni, consultazione del catalogo delle biblioteche comunali e prenotazione dei libri per oltre due milioni di persone, prenotazione delle visite mediche per oltre 14 milioni di cittadini in 400 Comuni.

Nella top ten dei finanziamenti la Lombardia è al primo posto con 20 milioni di euro, ma complessivamente i progetti hanno coinvolto 19 Regioni, 95 Province, 3.574 Comuni e 218 Comunità Montane.

## **IL PROTOCOLLO INFORMATICO INGRANA LA QUINTA**

Il Protocollo Informatico sarà pienamente operativo dal 1° gennaio 2004. La Direttiva (emanata da Lucio Stanca, Ministro per l'Innovazione Tecnologica, in collaborazione con Luigi Mazzella, Ministro per la Funzione Pubblica), infatti, è molto chiara e prevede che la gestione e l'archiviazione di tutti i documenti delle Amministrazioni Statali e degli Enti Pubblici controllati dai Ministeri avverrà per via elettronica. Il tutto in perfetta armonia con il piano di e-government e con i principi della Legge 241/90 sulla trasparenza amministrativa. Il Ministro Stanca, infatti, ha sintetizzato in cinque punti le iniziative indispensabili per far compiere all'Italia un balzo sulla strada dell'informatizzazione: la diffusione di Pc e Internet agli italiani, la carta d'identità elettronica, l'innovazione nei grandi sistemi nazionali (sanità, scuola, previdenza, ecc), la diffusione delle tecnologie informatiche e telematiche nelle imprese, e, infine, il Federalismo efficiente con una PA decentrata ma integrata grazie alle tecnologie di Rete.

L'informatizzazione della macchina statale si pone diversi obiettivi: migliorare sia il rapporto tra cittadini e imprese sia l'efficienza interna delle Amministrazioni attraverso la razionalizzazione dei flussi documentali, l'eliminazione dei registri cartacei e la riduzione degli uffici di protocollo. Grazie al Protocollo Informatico le pratiche "viaggeranno" da un ufficio all'altro per via elettronica, in questo modo i trasferimenti saranno più veloci e i documenti saranno più facilmente reperibili.

Ma la digitalizzazione dell'attività amministrativa dello Stato consentirà anche una maggiore trasparenza, infatti, grazie all'utilizzo degli strumenti informatici, sarà possibile un migliore accesso ai documenti sia da parte dei cittadini sia da parte delle imprese.

Per arrivare puntuale all'appuntamento del gennaio 2004 la Direttiva ha individuato alcune tappe intermedie: entro il 28 febbraio le singole strutture dovranno preparare un pacchetto di iniziative, ad esempio dovranno individuare i servizi erogati a cittadini e imprese in modalità tradizionale e in Rete, inoltre dovranno mettere a punto servizi per informare cittadini e imprese; entro il 31 maggio 2003 le Amministrazioni dovranno individuare gli uffici di riferimento per il decollo del Protocollo Informatico e predisporre, in collaborazione con la Funzione Pubblica, le opportune attività di formazione del personale.

Ma il Protocollo Informatico, e in generale la diffusione delle tecnologie digitali nella PA, è anche un volano per il mercato dell'Ict italiano che, in attesa di un risveglio di investimenti nelle Pmi e nelle grandi aziende, può fornire alla Pubblica Amministrazione le adeguate soluzioni tecnologiche necessarie alla gestione e archiviazione dei documenti.

Anche in questo caso, citiamo il Ministro Stanca «aumentando dell'1% gli investimenti in ICT si innesca un incremento dello 0,4% del PIL, facendo così da ulteriore volano alla produttività, alla crescita e all'occupazione».

## **EPPUR SI MUOVE...I PRIMI SEGNALI DI RIPRESA**

Eppur si muove...arrivano i primi flebili segnali di ripresa dal mercato Hi-tech americano e, secondo Merrill Lynch e l'Eito vi sono segnali positivi anche in Europa.

Nonostante le lugubri previsioni degli economisti mondiali riuniti a Davos, alcuni analisti americani rilevano lievi segnali di ripresa nell'Hi-tech. L'ottimismo trova ragione nell'osservazione di alcuni dati: nei mesi di novembre e dicembre vi è stato un calo dei licenziamenti nel settore hi-tech il dato fa pensare che le ristrutturazioni sono state completate e le aziende possono finalmente voltare pagina e focalizzandosi nuovi investimenti. Inoltre il Governo americano ha varato una serie di iniziative che dovrebbero fare da volano all'economia a questo si deve aggiungere il segnale positivo venuto dalle vendite online del periodo natalizio: una crescita del 25-30%, con punte dell'80% per il consumer electronics, per un giro d'affari complessivo di 14 miliardi di dollari.

Se Internet continua ad avere un ruolo di primo piano, nel 2003 il protagonista sarà il software, o meglio, le applicazioni e le personalizzazioni da applicare nei vari ambiti: dal telefono cellulare al multimedia, dai sistemi operativi alla organizzazione aziendale. Negli Stati Uniti, secondo molti osservatori, c'è un nuovo fermento, al momento abbastanza sotterraneo, che sarà più visibile nella seconda metà del 2003 ed essere davvero tangibile nel 2004.

Segnali positivi anche in Europa, lo sostiene Merrill Lynch, o meglio i cento responsabili dei sistemi informativi di altrettante aziende del Vecchio Continente. Il 76% degli intervistati sostiene, infatti, che nel 2003 il budget destinato all'IT nel 2003 non subirà cali rispetto a quello del 2002, mentre il 24% afferma che ci sarà una riduzione. I responsabili IT ritengono che nel corso del 2003 si potrebbe registrare una crescita dello 0,8% degli investimenti destinati all'IT.

Come investiranno i manager? Il 36% pone al primo posto l'hardware e il 32% il software. Sempre secondo Merrill Lynch i maggiori investimenti saranno sostenuti dal settore finanziario, mentre i più "avari" saranno telecomunicazioni e trasporti. Infine una piacevole sorpresa: spagnoli e italiani sono i più ottimisti, mentre francesi, tedeschi e svedesi risultano più prudenti. Forse possiamo aggiungere che le aziende italiane stanno recuperando il ritardo rispetto agli altri Paesi europei, in ogni caso anche questa considerazione è un passo avanti verso la ripresa del mercato.

La ripresa emerge anche dai dati emersi dall'Osservatorio Europeo Eito (European Information Technology Observatory), che fotografa il trend dell'Ict nel Vecchio Continente proponendo, tra l'altro, le stime per il 2003: in pole position la Spagna con una previsione di crescita del 4,4%, seguita dalla Francia con il 4% e dalla Gran Bretagna con il 3,8%, mentre per la Germania è stimato un calo dell'1,7 per cento. Per quanto riguarda l'Italia il trend è decisamente positivo, infatti, dopo un incremento del 2,2% nel 2002 per il 2003 è prevista una crescita del 3,7 per cento.

Concludiamo con Idc che prevede per il 2003 una spesa mondiale in ICT pari a 1,9 trilioni di dollari con una crescita del mercato dei server di fascia media, delle reti Lan wireless, di Linux e dei servizi. Crescita sì, ma contenuta a una sola cifra, precisa Idc; insomma, per qualche anno dobbiamo scordarci le impennate a due numeri dell'ultimo decennio.

## **DOVE I MANAGER "TOCCANO CON MANO" LE SOLUZIONI PER CONOSCERE E COMUNICARE**

"Toccare con mano le soluzioni" non è uno slogan, è un invito rivolto a imprenditori e manager a provare concretamente quanto propongono le aziende a OMAT-VoiceCom, la Mostra-Convegno che si terrà dal 18 al 20 marzo al Centro Congressi di Assago Milanofiori.

**Quest'anno, infatti, alcune società aiuteranno i visitatori a "toccare con mano" le soluzioni per conoscere e comunicare.**

Imaging Servizi, ad esempio, sarà presente con uno stand dove i visitatori potranno portare i documenti (bolle, fatture, bollettini postali, ricevute bancarie, disegni tecnici, polizze assicurative) e assistere in diretta a tutte le fasi di preparazione (spinzatura, scansione, indicizzazione) per archiviazione su supporto ottico. Ma non è tutto, il visitatore potrà "toccare" anche il servizio Asp, infatti, riceverà una password grazie alla quale potrà accedere ai documenti anche dall'ufficio, volendo anche con la protezione della firma digitale; in questo modo potrà verificare la velocità dei tempi di ricerca e visualizzazione, anche da remoto, e la praticità del servizio.

Butera e Partners, invece, proporrà, su appuntamento, una prima analisi gratuita per identificare le esigenze dell'azienda; in particolare la società italiana realizza interventi di consulenza in ambito gestione delle conoscenze aziendali, Call Center e Customer Relationship Management per la fidelizzazione del cliente e interventi di ergonomia cognitiva per il miglioramento dei sistemi software e delle interfacce tecnologiche.

Interactive Net Business dimostrerà come è possibile aiutare la forza vendita, proponendo iAgent, un'applicazione utilizzabile su palmare, portatile, pc, ma anche sul telefonino, che permette di accedere in qualsiasi momento alla gestione degli ordini o alle funzioni di marketing dell'azienda; iAgent è un servizio con pagamento a consumo che si integra facilmente con le procedure aziendali.