

Promuovere la sostenibilità mediante l'archiviazione digitale nella municipalità londinese di Islington



“Perdere un documento cartaceo è ovviamente un problema. L'accesso elettronico assicura a noi e ai nostri locatari un accesso rapido alle informazioni senza compromettere la sicurezza fisica del documento originale”.

– Doug Goldring
Direttore delle attività per le unità
residenziali a Islington

Lo scenario

Islington è una delle municipalità di Londra nonché un'area di grandi contrasti sociali, con il 55% della popolazione che vive in case popolari accanto a proprietari di case da svariati milioni di sterline. Per aiutare a colmare il “digital divide”, Islington ha istituito l'accesso wireless a Internet e sta sperimentando un servizio di TV digitale per consentire ai propri abitanti di accedere ai servizi comunali direttamente da casa, utilizzando l'apparecchio TV.

La sfida

Vincere la sfida di erogare servizi online impone un modo diverso di lavorare. Il reparto di IT e tecnologia della municipalità, il TSG (Technology Solutions Group), ha inaugurato la strada del cambiamento con diversi progetti volti a ottimizzare le risorse esistenti e migliorare i servizi, nonché a creare un ambiente di lavoro più dinamico, efficiente e flessibile per il personale interno.

Il TSG ha calcolato che la municipalità poteva ottenere risparmi significativi riducendo gli spazi dedicati agli uffici. Secondo una stima prudente, mantenere un singolo spazio scrivania costa circa 6000 sterline l'anno in quest'area di Londra, denaro che potrebbe essere speso meglio per servizi front-line.

Introducendo l'accesso wireless alla rete, nonché modalità di lavoro flessibili con hot desk e persone che lavorano da casa o in movimento, il TSG è riuscito nel corso degli ultimi tre anni a raddoppiare il numero di dipendenti che lavorano nello stesso spazio. Attualmente, il gruppo conta 110 persone che occupano un'area che in precedenza ne conteneva 65.

La soluzione

La dipendenza dai documenti cartacei era un problema da risolvere. Le persone non potevano lavorare bene da casa in quanto avevano bisogno di accedere a faldoni di documenti cartacei contenuti in un archivio centrale. Tali ingombranti faldoni, inoltre, occupavano un costoso spazio d'ufficio.

La municipalità ha deciso così di istituire e collaudare un modello di lavoro digitale. Ha scelto il software ECM (Enterprise Content Management) basato sul web di Xerox, DocuShare®, e oggi gestito dall'oramai tradizionale partner di Islington in materia di outsourcing: Xerox. La municipalità ha sostituito inoltre le singole stampanti desktop con dispositivi multifunzione (MFD) Xerox® in grado di copiare, stampare e scansare.

La prima fase dell'installazione di DocuShare è stata testata nel reparto Servizi di assistenza agli studenti e ha implicato la scansione e archiviazione di 350.000 pagine, che il personale può adesso facilmente ricercare e consultare online.

Dall'estate 2007 i server DocuShare contengono circa 1,2 milioni di documenti che vanno da lettere di una pagina a contratti di locazione di 100 pagine. I documenti archiviati comprendono atti quali indici dei certificati di nascita, matrimonio e decesso, ricorsi per i parcheggi, contratti d'affitto e documenti su imposte locali.

I documenti elettronici e cartacei vengono caricati ogni giorno, direttamente dal desktop dell'utente mediante scansione centralizzata con i dispositivi multifunzione locali. La municipalità stima circa 500 utenti DocuShare attivi entro la fine del 2007.

Lavorare in modo più versatile con i contenuti digitali.

Migliorare la qualità del servizio producendo al contempo benefici ambientali.

Per la municipalità di Islington è fondamentale poter individuare e recuperare le informazioni in modo rapido ed efficiente, in conformità con il Freedom of Information Act britannico. Questa legge è entrata in vigore il 1 gennaio 2005 e assegna a chiunque il diritto legale di chiedere e ottenere qualunque informazione posseduta da un ente pubblico. Gli enti pubblici devono adempiere alla richiesta e fornire le informazioni entro 20 giorni lavorativi.

Al personale del TGS viene richiesto di scansare i documenti da archiviare in DocuShare® e consultarli in formato elettronico utilizzando la potente funzione di ricerca di DocuShare. La rapidità del recupero online ha permesso di accelerare significativamente l'assistenza al pubblico che richiede documenti ai sensi del Freedom of Information Act, con tempi di risposta enormemente ridotti – in alcuni casi da settimane a giorni.

I risultati

Grazie a DocuShare, la municipalità di Islington ha creato un modello di lavoro intelligente e privo di documenti cartacei che adesso è possibile replicare in ciascuno dei suoi dieci reparti e che assicura vantaggi tangibili dal punto di vista finanziario, ambientale e sociale.

La metodologia di lavoro digitale ha già fatto risparmiare alla municipalità centinaia di migliaia di sterline ed eliminato grandi quantità di carta. Si stima che l'archiviazione digitale di 250.000 pagine permetterà di risparmiare 12 metri quadrati di spazio che costano 2.400 sterline l'anno. E quando i documenti vengono stampanti, costano 1 penny a pagina su un dispositivo multifunzione contro gli 11 penny di una stampante personale. Queste efficienze hanno aiutato la municipalità a risparmiare 8 milioni di sterline nel 2007; di conseguenza i residenti di Islington pagano tasse municipali tra le più basse di Londra.

La possibilità di lavorare contemporaneamente sullo stesso file sta migliorando l'efficienza e il processo decisionale all'interno dei gruppi di lavoro della municipalità. Consente inoltre un più agevole accorpamento dei

gruppi di lavoro e un'ulteriore semplificazione delle procedure volta al conseguimento di un servizio eccellente. In più, grazie all'istituzione dei protocolli di backup e continuità aziendale, ora non esistono più rischi di errata archiviazione, perdita o distruzione accidentale di file scansionati.

L'archiviazione digitale presenta vantaggi enormi anche per l'ambiente, in quanto riduce significativamente la produzione di stampe, facendo così risparmiare carta ed energia. I telelavoratori inoltre riducono la congestione del traffico e l'inquinamento, aiutando la municipalità a raggiungere i propri obiettivi per una Islington più ecologica.

Le opportunità create dalla metodologia di lavoro digitale garantiscono anche tangibili vantaggi sociali per la comunità locale. Secondo la municipalità, modelli di lavoro più flessibili supportati dalla gestione elettronica dei documenti creeranno nuovi posti di lavoro per le persone del luogo, specialmente per coloro che, per varie ragioni, non possono lavorare in un ufficio: adesso è possibile infatti assumerli, formarli ed equipaggiarli per farli lavorare da casa.

La municipalità prevede anche di stringere rapporti più stretti con i residenti e le aziende locali, fornendo accesso con login protetto ai servizi di gestione avanzata dei documenti su Internet, grazie alla rete wireless.

Il futuro

Con la progressiva conversione al digitale dei documenti nei suoi 10 dipartimenti, la municipalità è ora avviata a diventare uno degli utenti britannici più importanti di DocuShare. La prospettiva di lungo periodo è che la grande maggioranza dei documenti archiviati dalla municipalità sarà convertita in documenti digitali ricercabili, consentendo un'efficiente modalità di lavoro in tutti i dipartimenti e miglioramenti sostenibili nei servizi alla clientela. E con un archivio digitale centralizzato di documenti storici a cui è facile accedere da qualunque parte di Islington tramite la rete IP wireless, la municipalità potrà stabilire standard di prestazioni ancora più elevati e creare servizi nuovi e innovativi per i propri residenti.

Case Study in breve

La sfida

- La municipalità spendeva circa 6000 sterline l'anno per un singolo spazio scrivania a Londra, denaro che poteva essere meglio impiegato in servizi front-line
- Per permettere un lavoro più flessibile, la municipalità intendeva ridurre la dipendenza dagli archivi cartacei centralizzati
- Ai sensi del Freedom of Information Act del Regno Unito, la municipalità era tenuta a fornire accesso alle informazioni pubbliche entro 20 giorni

La soluzione

- Implementazione e gestione costante del software ECM (Enterprise Content Management) basato sul web di Xerox, DocuShare, con istituzione di protocolli di backup e continuità aziendale
- Sostituzione delle singole stampanti desktop con dispositivi Xerox® multifunzione

I risultati

- Alla fine del 2007 ci sono 500 utenti ECM attivi e oltre 1,2 milioni di documenti archiviati sui server DocuShare
- Rimozione di ampie quantità di carta e processi più efficienti hanno consentito alla municipalità di risparmiare centinaia di migliaia di sterline l'anno
- Miglioramento della qualità del servizio senza rischi di errata archiviazione, perdita o distruzione accidentale dei documenti scansionati
- Vantaggi ambientali grazie alla riduzione di carta, energia e pendolarismo

Informazioni su Xerox Services. Xerox Corporation è leader mondiale nel campo dei servizi di processi aziendali, IT e outsourcing della documentazione. La nostra esclusiva combinazione di competenza nel settore e capacità operativa su scala globale vi aiuta a ridurre i costi, semplificare i processi operativi e incrementare i profitti, permettendovi al contempo di concentrarvi su ciò che conoscete meglio: il vostro core business.

Per ulteriori informazioni su come aiutiamo gli enti locali, visitare www.xerox.it/services.

