

# **CENTRO DI COORDINAMENTO DEGLI ENTI TERRITORIALI**

## **DOCUMENTO DI PROGETTO PER IL 2000**

File: C:\FSI\Piano\_CCET\_2000.doc

Versione: 13 del 28 febbraio 2000

Stampa del 30 marzo 2000

## Documento di Progetto per il 2000

### Premessa

Il Centro di Coordinamento degli Enti Territoriali nasce da un intervento del Min. Bassanini che, alla Conferenza Unificata Stato Regioni Città (come descritto dalla trascrizione della registrazione della riunione del 22 aprile 1999 Prot. 1476/99/CSC/III(V).1.4, pagg. 15 e 16), propone: “... è nostra convinzione che la società dell'informazione si sviluppi innanzitutto a livello locale e che, quindi, oltre alla partecipazione istituzionale al Forum [da parte degli Enti Territoriali] vanno organizzate forme di cooperazione più articolate, tra cui l'insediamento a Torino ... di un centro per il coordinamento dei contributi degli Enti Territoriali alle attività del Forum per la Società dell'Informazione, organizzato dalla Regione Piemonte, dalla Provincia di Torino e dal Comune di Torino.” La proposta, illustrata nel merito nella stessa sede dal Dr. Rao, Coordinatore del Forum per la Società dell'Informazione, è approvata ed il Centro comincia le sue attività con il Convegno del 7 giugno 1999.

A otto mesi di distanza, dopo la Conferenza Nazionale e le sei Conferenze locali (Milano, Trieste, Bologna, Palermo, Napoli e Torino) e la prima stesura del Piano Nazionale, è possibile dare avvio alla definizione, nel merito, degli obiettivi, degli ambiti di iniziativa, delle priorità del lavoro e della forma organizzativa del Centro di Coordinamento degli Enti Territoriali (più avanti CCET o Centro), come uno degli elementi operativi del Forum per la Società dell'Informazione della Presidenza del Consiglio dei Ministri ma anche come una struttura dotata di obiettivi specifici e di una propria conseguente autonomia.

Obiettivo di questo documento è delineare le linee di principio e proporre priorità e modalità operative allo scopo suddetto.

Le parti (di questo documento) relative alle aree di competenza, agli obiettivi ed alle attività pratiche sono da inserire come proposta di documento programmatico sul sito WWW.ETX.IT, che è la principale interfaccia pubblica delle attività del Centro.

### Referenti

I referenti istituzionali per le attività del Centro sono i seguenti:

- La Presidenza del Consiglio dei Ministri e, segnatamente, il Sottosegretario con delega all'Innovazione Tecnologica Sen. Stefano Passigli, cui riferisce il Forum per la Società dell'Informazione.

- La Conferenza Stato Regioni, cui è necessario presentare il Documento programmatico delle attività connesso al Piano Nazionale per la Società dell'Informazione in relazione agli interventi possibili presso gli Enti Territoriali.
- La Regione Piemonte, la Provincia di Torino ed il Comune di Torino, cui è stata attribuita la responsabilità di costituire il Centro.

Sono altresì referenti operativi del Centro:

- le strutture organizzative della Regione Piemonte, della Provincia di Torino e del Comune di Torino;
- l'iniziativa di coordinamento IRISI, che comprende gli Enti Territoriali piemontesi, gli operatori economici e sociali e le strutture di ricerca pubbliche e private presenti sul territorio;
- il CSI Piemonte, strumento operativo degli Enti Pubblici piemontesi, consorzio pubblico fondato dagli Enti Territoriali Piemontesi stessi, dall'Università e dal Politecnico di Torino;
- organizzazioni pubbliche e private che concorrono, con la loro attività, a realizzare negli ambiti locali la Società dell'Informazione nel nostro paese.

## Area di competenza

Il CCET ha il compito di favorire la diffusione la cultura delle nuove tecnologie, raccogliendo e riproponendo le pratiche migliori presso gli Enti Territoriali, con lo scopo di:

1. raccogliere le esperienze più significative (in termini di documentazione o di collegamento diretto via rete) e valorizzarne i risultati, con apposite iniziative di divulgazione diffuse sul piano territoriale;
2. monitorare le attività in corso a livello territoriale, suggerendo – ove del caso – approfondimenti o reindirizzamenti di merito in funzione dei principi generali per lo sviluppo della Società dell'Informazione e delle esperienze fatte o conosciute in ambito italiano;
3. coordinare la partecipazione degli Enti Territoriali ai lavori del Forum, e – per suo tramite – stimolare il migliore collegamento con le attività dello Stato e dei Ministeri.

L'ambito di intervento del CCET non riguarda, per definizione, le strutture di Stato, anche decentrate territorialmente, poiché questo è di competenza diretta dell'AIPA e

del Forum stesso. Ciò non esclude, comunque, iniziative di interscambio a livello territoriale e nazionale per specifici progetti di interesse degli Enti Territoriali ed il coinvolgimento delle Prefetture, nel loro ruolo di Presidenza del Comitato provinciale per la Pubblica Amministrazione.

## Metodo di lavoro

Il metodo di lavoro del CCET è volto a favorire, in modo non centralista, le necessarie forme di cooperazione fra più attori istituzionali e sociali, portatori di competenze specifiche e titolari di un ruolo di merito per le attività del CCET stesso. Tra questi:

- 1 i singoli Enti Territoriali che possono essere coinvolti in attività specifiche o nel disegno complessivo, anche con apporti “ufficiali” e con partecipazione di personale proprio ad attività del CCET come, per esempio, la moderazione di liste di discussione in rete;
- 2 enti, strutture operative e iniziative promosse dagli Enti Locali;
- 3 strutture di ricerca (universitarie ma anche private, come per esempio CSELT) su argomenti specifici sia nel merito del Piano di attività che con forme di interscambio di risorse progettate ad hoc ;
- 4 soggetti economici e loro organizzazioni rappresentative.

Il CCET intende operare in stretto rapporto con le Organizzazioni rappresentative degli Enti Locali come l'ANCI, l'UPI, il Coordinamento delle Regioni.

Un caso particolare è il rapporto con l'Autorità per l'Informatica della PA (AIPA), che sostiene, nel Piano Triennale 2000 2002:

*Le linee strategiche definite dall'AIPA non possono ovviamente comprendere la P.A. locale; tuttavia, non può essere sottaciuta la circostanza che il processo di decentramento amministrativo previsto dall'attuale legislazione, l'esigenza di integrazione e scambio delle informazioni tra P.A. centrale e locale e la possibilità per la P.A. locale di accedere ai servizi della Rete Unitaria tenderanno progressivamente a ricomprendere, almeno per gli aspetti di interesse della P.A. centrale, anche le P.A. locali nella formulazione delle strategie generali di evoluzione della P.A. ed in particolare di quelle orientate all'erogazione di servizi ai cittadini.*

Inoltre, l'AIPA, in base ad un apposito protocollo d'intesa con il Presidente del Consiglio e con il Ministro della Funzione Pubblica (in qualità di Presidente della

Conferenza permanente per i rapporti fra lo Stato, le Regioni e le Province autonome) sancito anche in sede di Conferenza, ha avviato un piano organizzato per la stipulazione di convenzioni con le Regioni per la realizzazione delle Reti Unitarie delle Pubbliche Amministrazioni a livello regionale (RUPAR) e per lo sviluppo di applicazioni cooperative.

Queste convenzioni sono mirate a sviluppare forme di collaborazione connesse alla progettazione e sperimentazione delle reti unitarie delle Pubbliche Amministrazioni a livello regionale e l'interconnessione di queste con la RUPA nazionale, ma anche alla realizzazione di progetti comuni relativi all'erogazione di servizi mediante l'integrazione dei flussi informativi tra la Pubblica Amministrazione centrale e quella locale.

Dato il ruolo centrale delle infrastrutture suddette e delle sperimentazioni nella costruzione di capacità di coordinamento a livello territoriale di iniziative finalizzate al massimo sfruttamento delle potenzialità offerte dalla Società dell'Informazione, il CCET avanzerà una specifica richiesta di collaborazione di merito con l'AIPA e con i Comitati Tecnico-Scientifici che guidano l'applicazione delle convenzioni in atto sulle RUPAR.

## Obiettivi generali

**L'obiettivo principale del Centro di Coordinamento degli Enti Territoriali è l'impulso alla realizzazione di accordi territoriali per la diffusione di un uso consapevole delle tecnologie dell'informazione e all'adozione di scelte organizzative che le sfruttino al meglio.**

Gli scopi del CCET, quindi, non riguardano la Società dell'Informazione in senso generale ma il ruolo degli Enti Territoriali, come oggetti degli effetti della stessa e come soggetti promotori degli effetti che un approccio corretto alla diffusione della capacità d'uso degli strumenti e delle tecnologie dell'informazione possono indurre sulla vita dei cittadini.

In questo senso, gli scopi sono sintetizzabili in quattro punti:

- 1 individuare modelli organizzativi e modalità operative, partendo dalle best-practice individuate;
- 2 promuovere concretamente, sul territorio, l'adozione degli accordi territoriali a più livelli (regionale ma anche intercomunale);
- 3 progettare un sistema di *incentivi* (non necessariamente finanziari ma di stimolo all'emulazione ed al raggiungimento dei risultati migliori) che incoraggi la realizzazione degli accordi territoriali;

- 4 progettare servizi (informativi, di supporto, ecc.) per facilitare l'adozione del piano da parte degli enti territoriali, per esempio con informazioni e documenti di supporto all'autoformazione permanente online.

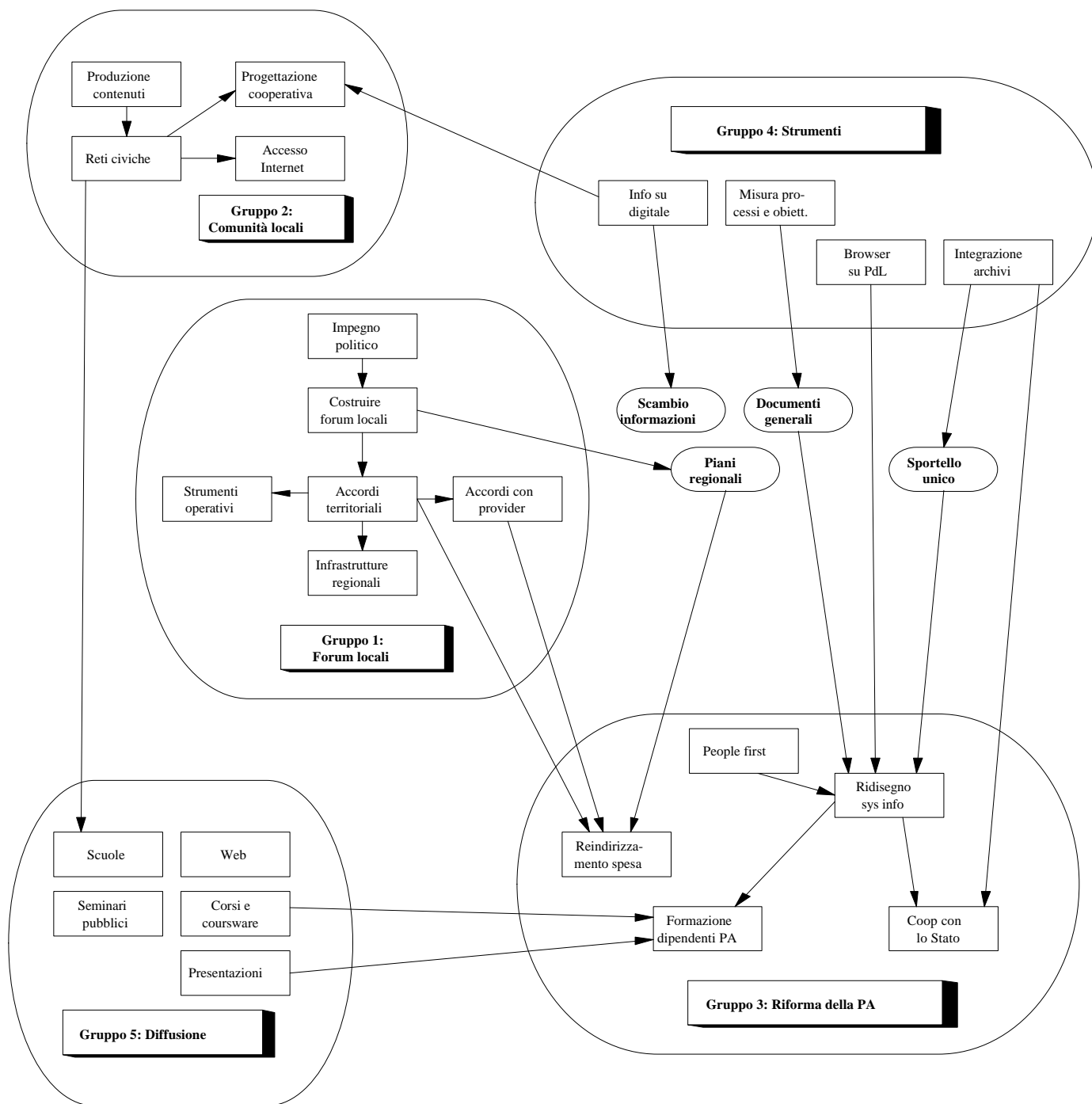
Le azioni possibili, che sono il risultato dell'attività di ricognizione fin qui svolta, sono raggruppate in cinque **gruppi**, come descritto dal seguente schema di classificazione:

- 1 Azioni direttamente riguardanti la costruzione di *forum locali* per piani di azione significativi localmente, per stimolare accordi territoriali, per costruire strumenti operativi, per sollecitare infrastrutture anche con accordi con i provider di Telecomunicazioni (locali e nazionali), attraverso anche la sollecitazione di un impegno politico diretto dei community leader.
- 2 Azioni riguardanti le *comunità locali*, promuovendone l'organizzazione, sostenendo, ove esistano, o favorendo la costituzione di Reti civiche, diffondendo accessi a Internet ovunque ci siano momenti di aggregazione, stimolando gli utenti a produrre contenuti, costruendo gli strumenti per la progettazione cooperativa del territorio.
- 3 Azioni di stimolo verso la *riforma della PA* a partire dalle reali esigenze dell'utenza, con le tecnologie dell'informazione al centro della riforma stessa, il reindirizzamento della spesa pubblica e, in cooperazione con lo Stato, il ridisegno dei Sistemi informativi, insieme alla formazione dei pubblici dipendenti.
- 4 Azioni inerenti gli *strumenti*, con la diffusione dell'accesso alla rete su ogni posto di lavoro, con il trasporto delle informazioni essenziali su supporto digitale, con l'integrazione degli archivi interni ai grossi enti e tra EE.LL. al fine di costruire una base operativa per l'interscambio informativo. La diffusione degli strumenti e delle capacità va eseguita in modo da poter essere misurata attraverso obiettivi operativi concreti ed attraverso il monitoraggio dei processi di trasformazione indotti.
- 5 Azioni relative alla *diffusione della cultura* della Società dell'Informazione, mediante un rapporto diretto con la scuola (e con gli atenei), mediante produzione di corsi e di courseware, mantenendo attivi il Web dedicato alle iniziative del CCET e le liste di discussione. La diffusione prevede anche l'organizzazione di seminari di discussione e di presentazioni di progetti di interesse.

Nella pagina che segue è fornito un grafico che riporta:

1. i cinque gruppi sopra elencati e la loro articolazione in azioni relativamente più semplici, così come anticipato rapidamente sopra, rappresentate in rettangoli. I cinque gruppi sono rappresentati come aree arrotondate che racchiudono il proprio titolo e le azioni-rettangoli che competono loro;
2. i legami che sottolineano alcune affinità ed alcuni collegamenti tra le singole azioni stesse, che vanno viste come un insieme di attività coordinate e, in qualche caso, strettamente collegate fra di loro e non isolate né completamente indipendenti;
3. i titoli delle quattro linee di progetto possibili (descritte nel merito a pag. 16), riportati in grassetto sul lato destro al centro del grafico, all'interno di figure rettangolari con gli angoli smussati.

Per ogni singola azione semplice proposta, inoltre, nelle pagine che seguono, è presentata una scheda sintetica che ne descrive il contenuto.



Linee di Azione possibili - CCET 2000 - 3/2/2000

## Forum locali

- *Costruire forum per piani di azione locale:* la nuova economia digitale e la centralità che in essa assume il valore della conoscenza, richiede che le azioni di singoli soggetti avvengano in un sistema di relazioni in grado di condividere e valorizzare un progetto comune per lo sviluppo di aree territoriali. È evidente che gli Enti Territoriali possono e debbono muoversi come catalizzatori delle energie, costruendo, grazie alle iniziative che si concertano e si avviano a livello locale, la convinzione nei diversi interlocutori che la sinergia è possibile, che ci sono condizioni per una scommessa vincente che vada al di là di un business plan fatto ed attuato solo per ritardare il declino. L'impegno della PA, oltre a contribuire a sviluppare l'efficienza e la qualità dei servizi direttamente erogati, è un grande contributo alla diffusione della "cultura" della società dell'informazione, sostenendo anche per questa via il miglioramento della competitività delle imprese e di tutto il territorio quale attrattore di nuovi investimenti ed iniziative imprenditoriali.
- *Stimolare accordi territoriali per muovere risorse:* al riguardo devono essere definiti livelli di impegno politico-istituzionale, risorse organizzative dedicate e disponibilità di investimenti, ma non impegni ulteriori rispetto all'attuale disponibilità degli Enti Territoriali, i quali contano di intervenire sul piano economico sia in modo diretto, attraverso un opportuno indirizzamento del Documento di programmazione, del FSE, delle attività di formazione professionale, delle politiche territoriali, delle committenze dirette legate ai propri ambiti istituzionali e di utenza, sia anche in modo indiretto, orientando l'azione di Finanziaria e di società pubbliche, di Fondazioni, di soggetti coinvolgibili nella cooperazione pubblico - privato. Particolare rilevanza per la realizzazione della Società dell'Informazione hanno dimostrato di avere le intese, a livello territoriale, fra soggetti pubblici ed operatori privati sia in termini di concertazione di politiche che di costruzione di agenzie, anche con il finanziamento dell'UE, per il trasferimento di tecnologie, la promozione di quello specifico ambito territoriale o la accelerazione di processi di diffusione di nuovi servizi o di infrastrutture. In questo ambito grande è stato l'impegno profuso per progettare e dare vita ai patti territoriali. Si tratta da parte degli Enti Locali di riorientare i propri sistemi informativi verso l'utenza esterna piuttosto che verso quella interna agli enti stessi, introducendo i processi di firma elettronica e di cooperazione in rete, spingendo con specifici accordi il settore della distribuzione, il mondo delle imprese, il settore del credito e delle assicurazioni a fare altrettanto. Un processo di questa portata deve essere sostenuto su scala locale da forti interventi delle Compagnie di Telecomunicazioni e dei gestori dei canali broadcast. Questo è l'unico modo di innescare il circolo virtuoso che, attraverso l'aumento dei servizi disponibili, garantisce l'aumento dell'utenza che, a sua volta, richiama ulteriori nuovi servizi.

- *Costruire strumenti operativi per fare e per diffondere:* avviare con un documento di programmazione e l'utilizzo mirato dei fondi comunitari e nazionali significative azioni per sostenere sia la PA che le PMI nell'adozione degli strumenti informativi adeguati a reggere il confronto con economie più avanzate, con incentivi all'automazione, con apposite società (per azioni o agenzie) per sostenere e sviluppare l'accesso delle PMI a piattaforme e servizi dell'e-business, favorendo contemporaneamente l'aggregazione ed il rafforzamento di una forte offerta di ICT sul territorio. Sono da tempo in corso concrete implementazioni in tal senso presso parecchie realtà territoriali e di particolare significato sono le esperienze regionali, molte delle quali sancite da specifiche convenzioni con l'AIPA. A queste realtà deve essere assicurata quanto prima la connessione con la RUPA e, in ambito locale, la possibilità di costituire idonee agenzie dotate delle competenze tecniche e progettuali per sostenere e diffondere un capillare processo di estensione della Rete alle minori autonomie locali, assicurare la interconnessione attraverso routing locale tra i diversi provider, la Pubblica Amministrazione, le tratte internazionali, ecc (GIX).
- *Sollecitare infrastrutture locali* (a livello regionale), dando un ruolo anche istituzionale alle reti regionali unitarie (che cominciano ad esistere per davvero), inserendo nei capoluoghi di regione una struttura operativa di interscambio tra i service provider, per arrivare ad un attacco unico locale di tutti i servizi, compresi quelli decentrati dello Stato e per rendere davvero irrilevante la collocazione delle informazioni. Anche per problemi squisitamente tecnici (problemi di peering), è assai opportuno prevedere una struttura operativa a livello regionale (le Regioni stesse o apposite agenzie) che garantisca l'interscambio interno al proprio territorio fra tutti gli operatori di TLC. Vanno inoltre adottate iniziative, azioni ed interventi atti a garantire condizioni di accesso alla rete analoghe su tutto il territorio regionale al fine di evitare ulteriori spinte all'emarginazione ed all'impovertimento delle aree non metropolitane.
- *Favorire accordi con i provider (locali e nazionali) per utilizzare la deregulation:* è indispensabile che le Compagnie di Telecomunicazioni non si limitino a fornire connettività ma entrino quali partners attivi nella riorganizzazione interna dei loro clienti.
- *Stimolare un impegno politico diretto* da parte dei community leader per la Società dell'Informazione, pur non avendo il CCET obiettivi propri di tipo politico, è importante sollecitare impegni diretti da parte degli Amministratori eletti, anche perché alcune decisioni forti sono da assumere prima sul piano politico e poi da tradurre in attività concrete sul campo.

## Comunità locali

- *Promuovere la costruzione di comunità (locali e di interesse) far cooperare i cittadini:* riorganizzare l'amministrazione pubblica significa renderla capace di collaborare al suo interno, nelle sue diverse articolazioni, e verso l'esterno coi suoi interlocutori. Affinché questo sia possibile, devono innanzitutto essere disponibili le tecnologie abilitanti. Devono essere utilizzate a pieno le infrastrutture di telecomunicazione esistenti, eventualmente adeguandone le prestazioni in termini di interoperabilità e trasporto ma soprattutto negoziandone le condizioni economiche di accesso affinché gli interlocutori dell'amministrazione possano con essa dialogare. A livello applicativo e per certi aspetti a livello di interoperabilità la Pubblica Amministrazione richiede livelli di sicurezza e specifiche caratteristiche prestazionali che devono essere assicurate in sede di progettazione logica della rete.
- *Sostenere, ove esistano, o favorire la costituzione di Reti civiche* quali forme di comunità virtuali, cui l'eventuale partecipazione della PA locale non costituisca elemento di freno o alibi per non realizzare servizi telematici pubblici;
- *Accessi a Internet* ovunque ci siano momenti di aggregazione: Rafforzare l'accesso del pubblico alle tecnologie dell'informazione nei servizi pubblici con punti pubblici di accesso ai servizi (come già avviene per esempio in molte biblioteche civiche) e l'utilizzo di sedi private (associazioni culturali, professionali o di categoria, esercizi pubblici, sedi commerciali).
- *Stimolare gli utenti a produrre contenuti:* le vocazioni professionali locali, attraverso una rete a larga banda che copra l'intero territorio nazionale e che faciliti al massimo la reciproca conoscenza e l'interscambio, potrebbero interagire positivamente contribuendo allo sviluppo complessivo del Paese.
- *Stimolare la progettazione cooperativa del territorio:* progettare e costruire sistemi di accesso alle decisioni pubbliche rilevanti per il territorio (dal Piano Regolatore alle grandi opere infrastrutturali) per mezzo dei quali sia possibile valutare nel merito ogni proposta di intervento PRIMA che la decisione sia assunta, al fine anche di poter raccogliere suggerimenti e commenti da parte dei cittadini direttamente o indirettamente interessati.

## Riforma

- *People first:* pensare agli utenti esterni della PA, cittadini o imprese, ed avviare la riorganizzazione dei procedimenti amministrativi a partire dallo scopo principale dell'amministrazione, che è la vita dei cittadini e della società. A questo proposito di grande rilevanza è l'esperienza, sia pure ancora

acerba, in corso nella costruzione di Sportelli Unici per le Imprese. Analogamente si può pensare a sportelli (prima unificati e poi unici) anche per le esigenze dei singoli cittadini (ove non superate dalla semplificazione delle procedure e dal disboscamento legislativo).

- *Mettere le tecnologie dell'informazione al centro della riforma della PA:* nuovi strumenti di servizio ai cittadini ed alle imprese (per esempio con modulistica e norme di compilazione offerte sistematicamente in forma elettronica e accessibili via rete), con banche dati pubbliche essenziali (per es. annunci di gara d'appalto legati al mercato pubblico e relativi esiti), con rapporti pubblici prodotti dalla PA, con decisioni di dettaglio (per es. nomine) pubblicate sui bollettini ufficiali, eccetera.
- *Reindirizzare la spesa pubblica* verso le tecnologie dell'informazione e della telecomunicazione, sia in termini infrastrutturali che di strumenti per il proprio funzionamento, passando dalla logica che vede solo nel "mattoncino" il reale investimento a quella che valuta assai di più le idee ed i progetti innovativi.
- *Cooperare con lo Stato:* Collaborare significa scambiare informazioni. Perché questo possa avvenire, determinati standard tecnici comuni devono essere adottati. A questo proposito, vanno preferiti standard aperti (Corba, ecc.), come peraltro contenuto nelle linee guida dell'AIPA. Modalità avanzate di condivisione delle informazioni con modalità telematiche, nei fatti, portano a garantire una ampia integrazione tra diverse strutture amministrative e a quella che potremmo chiamare una complessiva "amministrazione virtuale". Si tratta di una delle caratteristiche dei nuovi contesti organizzativi che si realizzano per mezzo delle nuove tecnologie dell'informazione. È necessario, però, definire incentivi anche significativi per gli Enti Territoriali che decidano di uniformarsi alle indicazioni nazionali sulle forme organizzative atte a favorire l'interscambio, attraverso la diffusione di metodologie per l'analisi degli iter amministrativi e la ridefinizione delle procedure. Poiché la collaborazione (fra Enti e fra persone) non è spontanea né naturale e comporta un certo sforzo, anche economico per la modifica e l'adeguamento dei propri sistemi informativi, le PA territoriali devono essere incentivate. Gli incentivi possono essere sia di natura monetaria sia –meglio- atti a privilegiare l'interscambio e l'accesso rapido a informazioni gestite dagli Enti di Stato, per esempio definendo canali di servizio prioritari per chi si adegua ad una certa forma di colloquio.
- *Ridisegnare i Sistemi informativi* basandone la logica sul paradigma di Internet: massimo interscambio di informazioni, minima duplicazione o comunque allineamento automatico dei dati presenti e distribuiti in rete, posta elettronica diffusa, accesso semplificato via tecniche di web, logica di commercio elettronico sia verso l'esterno (business to consumer) che

all'interno delle strutture organizzate (business to business). Il modello generale è dato da Corba.

- *Pianificare ed avviare la formazione dei pubblici dipendenti* (attraverso il rilancio della Scuola di PA o strutture analoghe) all'utilizzo di strumenti di lavoro innovativi, per modificare la natura troppo giuridica dei funzionari e dirigenti, per diffondere le competenze necessarie, per reindirizzare la capacità dei dipendenti pubblici ed il loro ruolo diretto su Internet, attraverso iniziative di formazione tradizionale, di training on the job e scambi di esperienze, seminari tecnici, pubblicazioni, anche attraverso la rete, oltre che da investimenti e supporti tecnologici (sia hardware che software) finalizzati a mettere anche i piccoli enti in condizione di accedere alla rete e di organizzare al meglio la propria presenza all'interno di essa.

## Strumenti

- *Browser su ogni posto di lavoro e sistema di posta elettronica*, cioè diffusione capillare delle possibilità e capacità di accesso a informazioni della propria struttura di appartenenza ma anche delle altre collegate, anche per dimostrare l'utilità degli strumenti con applicazioni pratiche.
- *Passare le informazioni su supporto digitale* per costruire archivi accessibili: come obiettivi di tipo generale, sono prioritarie le iniziative rivolte a rendere immediatamente fruibili da parte dei cittadini e delle imprese le informazioni provenienti dal settore pubblico. Occorre in particolare potenziare l'utilizzo delle nuove tecnologie di archiviazione e di comunicazione e aumentare la loro interattività, in modo di consentire di fruire anche per via telematica di informazioni e servizi che oggi richiedono l'accesso fisico degli utenti agli archivi.
- *Integrare gli archivi interni* ai grossi enti e tra EE.LL. al fine di costruire una base operativa per l'interscambio informativo. Questo comporta sicuramente un investimento notevole sia in sede di riprogettazione dei sistemi informativi che di conseguente implementazione ex novo o modifica di quanto esistente. La semplificazione amministrativa, anche qui, deve giocare un ruolo determinante nel riassegnare compiti e incombenze in modo coerente con le possibilità di interscambio, per esempio evitando le duplicazioni, oggi spesso necessarie per l'impossibilità di accedere a fonti diverse da quelle gestite in proprio.
- *Porsi obiettivi misurabili e monitorare i processi* (anche sociali), con tecniche di misura dei servizi (telematici): definire le metriche per la valutazione dei

servizi offerti al pubblico in termini di raccolta delle aspettative dell'utente, misura della percezione del servizio, quantificazione del livello di soddisfazione, percezione del livello di importanza del servizio, preferenze nelle priorità negli interventi di miglioramento, disponibilità (propensione) al pagamento dei miglioramenti elettronici e non. Il settore pubblico, peraltro, non è ancora in possesso di parametri precisi per individuare il valore dell'informazione nella vita dei cittadini e delle imprese, come avverrebbe all'interno di un mercato dove il prezzo è l'indicatore primario. Sarebbe utile in questo senso utilizzare dei sondaggi specialistici, utilizzando anche esperienze internazionali già in corso, per rilevare l'importanza che imprese e cittadini assegnano alle varie categorie d'informazione. I Forum regionali sono lo strumento migliore per approfondire tutti gli aspetti (e le aspettative) sul ruolo della Società dell'Informazione, in particolare misurando, valutando e commentando i vantaggi sociali indotti dalla diffusione della Società dell'Informazione in quel sistema socioeconomico specifico.

## Diffusione

- *Rapportarsi con la scuola (e gli atenei)*, migliorare e potenziare il piano per l'introduzione degli strumenti informatici per la didattica nelle scuole pubbliche, come previsto dal piano del M.P.I., avviando sperimentazioni concrete su dimensione locale sia sulla parte organizzativa e amministrativa che sulla parte inerente la didattica.
- Stimolare la *produzione e diffusione di corsi e di courseware* (anche in accordo con le strutture pubbliche e le associazioni di tipo privato che se ne occupano) per massimizzare la diffusione della capacità d'uso dei nuovi strumenti, la cui disponibilità è lentamente risolta dalla diminuzione dei prezzi di mercato ma ancora fortemente osteggiata dalla scarsa competenza nel loro utilizzo quotidiano.
- Organizzare *Seminari* specialistici per l'approfondimento di tematiche particolari e per l'analisi di esperienze, anche non positive, da cui trarre indicazioni.
- Organizzare *Presentazioni* generali (per non addetti ai lavori in senso stretto) dei risultati delle attività, delle conclusioni dei seminari, dei documenti,
- Rendere e mantenere attivi *il Web dedicato* e le liste di discussione, da avviare con opportuno ambiente software che faciliti la vita ai moderatori e che non perda contributi anche sporadici. (per evitare brutte esperienze come nel caso di un Ministero italiano). I moderatori possono essere uno per ogni argomento rilevante scelto tra cui, per esempio i *Piani regionali*, i *problemi dell'organizzazione e del workflow*, il *ruolo delle reti civiche*, ecc.

## Attività per il 2000

Poiché gli obiettivi sopra esposti non sono affrontabili tutti contemporaneamente (la forma organizzativa necessaria è da approfondire e concordare con gli EE. TT. anche in funzione delle aspettative degli EE. TT. stessi nei confronti del ruolo del CCET) nell'arco del 2000 andrà definita nel merito la futura struttura ed il futuro ruolo anche operativo del Centro, in funzione delle aspettative suddette e dell'andamento di alcuni interventi possibili su progetti specifici.

L'idea di base è muoversi, nel 2000, nel merito su un solo argomento generale, ancora relativamente poco diffuso, che riguarda l'approfondimento e la descrizione teorica e pratica dei principi e dei vantaggi delle implementazioni di sistemi informativi in rete, e su un solo argomento emblematico e significativo, cioè sufficientemente complesso (ma non troppo) e con un valore non solo locale. Per questo si è ritenuto di dover scegliere un intervento che, contemporaneamente, fosse:

- 1 definito in modo preciso in termini legislativi e con qualche esperienza concreta già avviata;
- 2 relativamente ristretto ad un numero di soggetti interessati limitati, cioè non rivolto all'universo mondo ma ad una parte ben caratterizzata di esso;
- 3 rivolto anche all'esterno dell'Amministrazione e non solo al miglioramento dei propri meccanismi di controllo interni;
- 4 con un impatto economico significativo, non limitandosi ad agire cioè verso un presunta riduzione dei costi della struttura pubblica ma con l'obiettivo di favorire la crescita economica locale.

L'intervento che è sembrato avere tutte le caratteristiche suddette è il progetto per la realizzazione dello Sportello Unico per le Imprese, dentro il quale sono individuabili problematiche sia di riorganizzazione amministrativa interna, sia di interscambio fra varie PA, sia di rapporto con strutture esterne organizzate e significative, con grandi possibilità di estensione verso questioni –per ora- collaterali, come per esempio la gestione del mercato del lavoro.

Questa esperienza, inoltre, ha tutte le caratteristiche per essere traslata, in prospettiva, in un progetto ben più ampio per l'unificazione di tutti gli sportelli al pubblico da parte delle varie Amministrazioni, viste prima singolarmente e poi come un insieme unico che offra all'esterno una unica faccia.

Questo non significa, naturalmente, ignorare le altre problematiche esposte precedentemente, ma semplicemente affrontarle non in termini strettamente progettuali, con iniziative di merito, ma solo in termini di studio delle esperienze in

corso ed analisi e divulgazione dei risultati.

### **Progetti specifici**

Il CCET, oltre che ricercare e diffondere best practices come esempi concreti di applicazioni possibili, organizza e sviluppa progetti specifici lungo i quattro filoni descritti qui di seguito. Anche le ricerche delle best practice saranno orientate opportunamente verso gli argomenti di maggiore specializzazione, senza – anche qui – ignorare quanto viene portato avanti e segnalato da strutture come CENSIS, ASSINFORM o RUR.

I quattro filoni di progetto sono:

- 1 Contribuire alla definizione ed alla stesura di Piani regionali ed alla costituzione dei Forum regionali per la Società dell'Informazione (attività generale).
- 2 Elaborare e diffondere documenti che illustrino nel merito i principi generali per l'implementazione di sistemi informatici realmente basati sulle potenzialità della rete, con riferimenti specifici alle realtà locali, partendo da esperienze concrete in corso (per es. Comune di Venezia, che utilizza il paradigma dell'e-commerce per l'interscambio interno ed esterno dei propri servizi).
- 3 Collaborare alla definizione di standard di interscambio elettronico di documenti, con particolare attenzione alle necessità del trasporto su supporto digitale delle informazioni già disponibili su carta ed alle necessarie uniformità di archiviazione e trattamento. Tra le altre applicazioni, un particolare approfondimento sarà dedicato alle informazioni geografiche (Cartografia) ed ai metadati gestibili con appositi software di interscambio.
- 4 Collaborare al monitoraggio delle esperienze relative allo Sportello Unico per le Imprese, che da un ambito di partenza relativamente ristretto ha ampia possibilità di aprirsi a problematiche sia organizzative e di semplificazione che di implementazione di strumenti informatici adeguati (dall'interscambio fra EE.TT. alla collaborazione con associazioni territoriali varie), comprese iniziative collaterali come ad esempio l'accordo Comune di Torino – Prefettura – Min. Funzione Pubblica.

A questo si aggiungono le necessarie iniziative di divulgazione accennate sopra (seminari specialistici, presentazioni e aggiornamento del sito web), da progettare insieme ai referenti del CCET ed agli Enti Territoriali interessati.

## Risorse impegnate

La fase esplorativa è durata otto mesi ed è servita a:

1. contribuire alla concezione ed alla stesura della prima versione del Piano nazionale per la Società dell'Informazione, in via di pubblicazione, con apporti specifici relativi al ruolo ed alle aspettative degli Enti Territoriali;
2. avviare la costruzione di una strategia dedicata in modo specifico agli Enti Territoriali, attraverso contatti e riunioni di raccolta informazioni e di discussione in molte occasioni, alcune delle quali organizzate appositamente (tra le altre: Pisa, Venezia, Milano, Desenzano, Bari, varie sedi in Emilia Romagna, Lamezia, Reggio Calabria), in aggiunta ai sei seminari nazionali di fine settembre 1999 (Milano, Trieste, Bologna, Palermo, Napoli e Torino);
3. stendere un primo documento introduttivo al problema sia per avviare una discussione fra gli interessati che per contribuire alla stesura del Piano di cui al punto 1. Il documento è stato presentato al Seminario di Torino del 27 settembre scorso ed è disponibile sul sito web del CCET;
4. svolgere due sintetiche ricerche, per risolvere una prima esigenza di tipo conoscitivo e come parziale contributo alla comprensione dell'attuale stato dell'arte, oltre che del panorama generale e degli eventuali limiti delle esperienze in corso. La prima ricerca, svolta intorno alla metà del 1999, ha riguardato i siti istituzionali dei Comuni capoluoghi di Provincia e l'altra, svolta nel mese di ottobre 1999 e rivista nel gennaio 2000, quelli delle Regioni italiane. La ricerca sui Comuni (la prima fatta) è servita sostanzialmente per analizzare quanto è già disponibile e per definire e raffinare un metodo di analisi, da utilizzare per gli ulteriori approfondimenti futuri.

L'analisi sui Comuni non sarà ripetuta, poiché sono disponibili già molte fonti periodiche ben aggiornate e con molto maggior dettaglio, tra cui Censis, Assinform e RUR (Le Città Digitali, Rapporti 1997, 1998 e 1999). La ricerca sui siti delle Regioni, invece, dato l'interesse specifico del Centro di Coordinamento verso quel tipo di Ente, sarà ripetuta periodicamente (tendenzialmente ogni tre mesi), diventando così una vera e propria attività di monitoraggio. I risultati degli studi fatti sono disponibili sul sito web del CCET;

5. impostare ed avviare l'operatività del sito web del CCET come canale di raccolta, comunicazione e diffusione di informazioni inerenti gli argomenti principali relativi alle iniziative degli Enti Territoriali nella Società dell'Informazione. Il sito è aperto dalla fine di dicembre 1999.

La struttura organizzativa definita è composta da un dirigente responsabile (a metà tempo), incaricato ad hoc dalla Provincia di Torino, da un dirigente (a tempo pieno), incaricato ad hoc dal Comune di Torino, un'addetta al coordinamento dell'ufficio, alle ricerche statistiche ed alla segreteria, distaccata dal CSI Piemonte su incarico della Regione Piemonte.

La sede operativa attrezzata con rete locale, connessione Internet e posta elettronica, è stata insediata presso il CSI Piemonte stesso.

### Consuntivo economico 1999

Per il 1999 il finanziamento del Centro di Coordinamento è stato a carico degli Enti Territoriali piemontesi incaricati della sua organizzazione e avvio, con un contributo indiretto di alcuni altri Enti Territoriali che si sono accollati le spese delle iniziative seminariali del Forum per la Società dell'Informazione tenute presso proprie sedi (a Milano, Trieste, Bologna, Palermo e Napoli, dove si sono impegnati direttamente i rispettivi Comuni, Province e Regioni).

A consuntivo, le spese affrontate complessivamente ammontano a circa 292 milioni di lire in 6 mesi di attività, comprendendo in ciò: personale dedicato (35%), trasferte (11%), iniziative seminariali ufficiali (44%), di cui due a Torino e una per ogni città sopra citata, apertura sito Web (3%), sede e strumentazione a disposizione (7%).

La suddivisione del finanziamento è stata: 20% a carico del Comune di Torino, 16% a carico della Provincia di Torino, 39% a carico del CSI Piemonte (parzialmente coperto dalla Regione Piemonte), 25% a carico degli altri Enti Territoriali suddetti.

La tabella seguente aggiunge qualche dettaglio a quanto sopra riportato.

<b>Centro di Coordinamento Enti Territoriali</b>		<b>Consuntivo spese 1999</b>	
Personale	.....	102.923.294	35,2%
Trasferte	.....	33.100.000	11,3%
Consulenze	.....	0	0,0%
Iniziative seminariali	.....	127.887.000	43,7%
Sito WEB	.....	9.000.000	3,1%
Sede e Strumentazione	.....	19.730.000	6,7%
<b>Totale generale</b>	.....	<b>292.640.294</b>	<b>100,0%</b>
di cui	da Comune di Torino	57.923.296	19,8%
	da Provincia di Torino	45.000.000	15,4%
	da CSI (Regione)	114.716.998	39,2%
	da altri EE.TT. (circa)	75.000.000	25,6%

## Preventivo 2000

L'avvio dell'attività è stato a carico degli EE.TT. piemontesi a nome di tutti gli Enti Territoriali ma, per l'anno in corso, è opportuno trovare una forma adeguata ad un aumento della possibilità di spesa con un meccanismo di ripartizione dei costi più uniforme, non necessariamente in forma economico-finanziaria ma con delle forme di partecipazione attiva ad una serie di iniziative (da concordare).

Detta forma di partecipazione potrebbe consistere nel:

- mettere a disposizione, su progetti specifici, personale dipendente in grado di seguire, a nome del CCET, alcuni argomenti particolari di interesse reciproco, per esempio la Regione Liguria potrebbe diventare il riferimento per la ricerca e la diffusione di best practices relative all'area dei trasporti e della logistica;
- definire finanziamenti su una serie di iniziative finalizzate a obiettivi specifici, per esempio borse di studio per tesisti o giovani laureati per approfondire argomenti collaterali ma rilevanti, per esempio sugli strumenti di formazione ed aggiornamento del personale della PA, via rete, su problematiche relative al diritto amministrativo, in accordo con il Dipartimento di Scienze Giuridiche dell'Università di Torino;
- coprire i costi vivi delle iniziative seminariali e di divulgazione che si svolgano in sedi territoriali "decentrate", come peraltro già avvenuto per i seminari nell'anno passato.

E' da definire l'eventualità e la modalità di contributi economici, che non possono assumere una forma diretta, poiché il CCET non ha natura giuridica propria, ma possono essere effettuati tramite i canali istituzionali esistenti, attraverso, cioè, la Regione Piemonte o la Provincia di Torino o il Comune di Torino o il CSI Piemonte.

E' da verificare la possibilità di impostare progetti con finanziamenti dell'UE, con la stessa particolarità di cui sopra.

In tutti i casi il CCET si dota di un vero e proprio modello di budget, a prescindere dalla forma dei finanziamenti, per valutare economicamente l'andamento delle attività.

## Risorse umane

E' necessario confermare il personale impegnato direttamente e rendere più significativo l'impegno degli EE. TT. piemontesi. Ma è altresì necessario verificare la disponibilità (e trovare la modalità operativa) per collaborazioni (a tempo parziale) di personale interno agli EE.TT., incaricato dalla propria Amministrazione (ma anche interessato personalmente) a svolgere una qualche parte del lavoro, per esempio

personale della Regione Emilia-Romagna come moderatore di una qualche lista di discussione.

La quantità minima di personale necessaria, in questa fase, per occuparsi di alcuni degli argomenti definiti nei capitoli precedenti è:

- 1 Coordinamento generale e iniziative nazionali, (a tempo parziale)
- 2 Coordinamento ufficio, ricerche statistiche e segreteria, (a tempo pieno)
- 3 Rapporto enti territoriali, documentazione e WEB, (a tempo pieno)
- 4 Sportello unico per le imprese, (a tempo parziale)
- 5 Piani regionali e rapporto con AIPA Enti Locali, (a tempo parziale)

Con le risorse attualmente disponibili, sono coperte la funzione 1, 2 e 3.

### **Strumenti**

Gli strumenti a disposizione del personale del CCET sono a carico degli Enti di appartenenza, fatta esclusione della telefonia fissa e della rete di telecomunicazioni, che dipendono strettamente dalla sede del CCET stesso, attualmente allocato presso il CSI Piemonte.

Il sito web del CCET ed il servizio di posta elettronica sono gestiti tecnicamente dal CSI Piemonte, con proprio personale specialistico. L'interfaccia ed i contenuti del sito web potrebbero evolvere verso funzionalità particolari (per esempio verso funzioni di formazione a distanza) o verso contenuti particolari (per esempio utilizzando funzionalità da rete semantica per l'indicizzazione e l'accesso a documenti di interesse), in funzione anche della capacità di finanziamento dell'operazione. Così come l'avvio di liste di discussione, organizzate in modo non dilettantesco, prevede l'acquisto, l'installazione e la gestione di un opportuno software, oltre che la disponibilità di personale per la manutenzione.

L'eventuale personale da impegnare sugli argomenti suddetti, oltre che i tecnici del CSI per la pura gestione della rete e dei calcolatori, potrebbe essere reperito attraverso borse di studio per tesisti o per giovani laureati.

L'ampliamento, sia reale che virtuale, della struttura, oltre certi limiti richiede in prospettiva una sede più ampia, poiché la sede attuale e i servizi connessi sono dimensionati solo per due/tre persone.

## Risorse Economiche

Per l'avvio dei lavori come descritto sopra, è necessario poter disporre di:

1. il personale attuale da Provincia di Torino, Comune di Torino e CSI Piemonte;
2. due persone a tempo parziale (almeno al 50%) per i progetti 4 e 5 (vedi Progetti specifici a pag. 16);
3. due persone a tempo parziale (almeno al 25%) per l'avvio ed il mantenimento delle liste di discussione;
4. quattro borse di studio su argomenti specifici;
5. il finanziamento di almeno 4 seminari nel corso dell'anno (sono escluse le riunioni o le presentazioni organizzate ad hoc, che rientrano nelle trasferte);
6. l'acquisto di strumenti software per l'installazione e la gestione sistemistica degli archivi inerenti le liste di discussione;
7. il finanziamento del sito web e la sede, che restano a carico del CSI.

La tabella riassuntiva che segue fornisce una prima indicazione del valore economico delle necessità sopra espresse.

Personale attuale	.....	230.000.000
2 persone (al 50%)	.....	75.000.000
2 persone (al 25%)	.....	30.000.000
<b>Totale personale</b>	.....	<b>335.000.000</b>
Trasferte	.....	70.000.000
Borse di studio	.....	60.000.000 *
Iniziative seminariali	.....	150.000.000
Sito WEB	.....	20.000.000
Software e gestione	.....	35.000.000 *
Sede e Strumentazione	.....	50.000.000
<b>Totale generale</b>	.....	<b>720.000.000</b>

Le forme di finanziamento possono essere indirette in tutti i casi tranne che per le voci segnate con “\*”.

## Sommario

<b>DOCUMENTO DI PROGETTO PER IL 2000</b>	<b>2</b>
<b>PREMESSA</b>	<b>2</b>
<b>REFERENTI</b>	<b>2</b>
<b>AREA DI COMPETENZA</b>	<b>3</b>
<b>METODO DI LAVORO</b>	<b>4</b>
<b>OBIETTIVI GENERALI</b>	<b>5</b>
FORUM LOCALI	9
COMUNITÀ LOCALI	11
RIFORMA	11
STRUMENTI	13
DIFFUSIONE	14
<b>ATTIVITÀ PER IL 2000</b>	<b>15</b>
PROGETTI SPECIFICI	16
<b>RISORSE IMPEGNATE</b>	<b>17</b>
CONSUNTIVO ECONOMICO 1999	18
PREVENTIVO 2000	19
STRUMENTI	20