



Dipartimento della Funzione Pubblica

Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie

**Progetto per una rete di
Centri di Competenza sull'e-government
nelle regioni italiane**

Sommario

1. Contesto, motivazioni e obiettivi generali dell'intervento	2
2. I Centri Regionali di Competenza per l'e-government.....	3
3. Destinatari dell'intervento e tipologie di supporto	4
4. Linee di azione dell'intervento	6
A. Avvio dei Team di Progetto	6
B. Supporto al coordinamento regionale e agli EELL sui progetti di e-government.....	6
C. Definizione di strumenti e modelli comuni per i progetti di e-government	7
D. Supporto al monitoraggio, promozione e comunicazione delle iniziative di e-government nei sistemi territoriali	8

Roma, 20 marzo 2002

1. Contesto, motivazioni e obiettivi generali dell'intervento

Per facilitare e accelerare l'attuazione dell'e-government nei sistemi regionali, il Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP) e il Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie (DIT) hanno convenuto di attivare un intervento di sostegno allo sviluppo di strutture di supporto in questo ambito, denominate **Centri Regionali di Competenza per lo sviluppo dell'e-government** (CRC) e promosse con le stesse Regioni e gli Enti Locali.

A fronte delle importanti iniziative avviate recentemente in Italia o in fase di avvio sull'e-government -il Piano d'azione e il Piano nazionale di formazione ad esso associato; i Piani regionali per la società della informazione, co-finanziati dai fondi strutturali dell'Unione Europea nelle aree obiettivo 1 e 2; diversi programmi e progetti di singole amministrazioni centrali, regionali e locali- si osservano infatti varie criticità:

- un problema generale di coordinamento a livello regionale e nazionale e di cooperazione interistituzionale tra Regioni, Province, Comuni e Comunità Montane;
- la presenza di operazioni che per gli Enti Locali sono nuove e complesse, anche al di là degli aspetti tecnologici, quali la riprogettazione dei modi di produrre ed erogare i servizi pubblici, la realizzazione di servizi in forma associata, lo sviluppo di soluzioni informatiche riutilizzabili e altre innovazioni;
- l'importanza di aumentare l'attenzione di politici e amministratori, senza l'intervento dei quali difficilmente si realizzerà il cambiamento organizzativo e culturale che deve accompagnare l'introduzione delle nuove tecnologie;
- la necessità di definire e diffondere modelli e strumenti operativi condivisi su diversi aspetti importanti per impostare e realizzare al meglio i progetti e i processi di innovazione nelle Pubbliche Amministrazioni (PA).

Nella collaborazione già avviata tra il DIT e i rappresentanti delle Autonomie Locali è emersa l'esigenza di organizzare i suddetti Centri di Competenza come forme di supporto dedicate al sistema delle PA locali per affrontare tali criticità. In collaborazione con il DFP, si è quindi concordato il presente intervento di sostegno allo sviluppo dei CRC con **tre obiettivi generali**:

- I. aiutare tutti gli attori regionali coinvolti nella preparazione e realizzazione dei programmi e progetti di e-government;
- II. definire e diffondere modelli, approcci e strumenti condivisi su aspetti critici e rilevanti dell'e-government;
- III. sviluppare la cooperazione tra livelli di governo nei sistemi territoriali regionali e la collaborazione interregionale.

Concretamente, il sostegno verrà dato con un insieme integrato di azioni di assistenza formativa, informativa e progettuale che interesseranno, in prima istanza, i funzionari ed i

dirigenti che saranno coinvolti nei Centri di Competenza e successivamente, con il loro concorso, una platea più ampia di funzionari e dirigenti delle Regioni e degli Enti Locali. L'intervento, denominato "*Progetto di assistenza formativa, informativa e progettuale alle Autonomie Locali sui progetti di e-government*", è realizzato dal Formez su incarico del DFP, definito d'intesa con il DIT, e seguirà le indicazioni dell'apposito Comitato Guida nazionale, composto dai rappresentanti degli stessi due Dipartimenti e delle Autonomie Locali.

La convenzione Formez-DFP ha valore di € 3,6 milioni e scadenza prevista entro fine luglio 2003.

2. I Centri Regionali di Competenza per l'e-government

I CRC sono pensati come strutture snelle, fortemente operative, attivate da gruppi locali di funzionari e dirigenti di diversi livelli di governo –i Team di Progetto (TP) descritti in seguito- messi a disposizione dalle Amministrazioni regionali e dagli altri Enti che decideranno di sostenere localmente l'iniziativa. Il passaggio alla vera e propria istituzione dei CRC potrà avvenire in tempi diversi in funzione delle condizioni e volontà locali.

L'avvio dei Team di Progetto in una specifica regione avverrà sulla base di apposita intesa tra il DIT, la Regione e il Formez, definendone le caratteristiche e le modalità operative specifiche, con particolare riferimento al coinvolgimento attivo degli altri Enti Locali promotori.

Laddove esistono già forme di coordinamento e di lavoro tra Regione ed Enti Locali sui temi dell'e-government e della società dell'informazione, i TP potranno contribuire a rafforzare tali strutture. I TP supporteranno inoltre i rispettivi membri regionali del Comitato Tecnico della nuova Commissione permanente sull'innovazione e le tecnologie, promossa recentemente dal Ministro Lucio Stanca con le Regioni.

In generale, i Centri Regionali di Competenza per l'e-government avranno la funzione di soggetti facilitatori, in grado di cogliere, orientare e favorire lo sviluppo di bisogni e domande dal sistema degli Enti Locali (EELL) e poi di proporre metodologie, processi e soluzioni per giungere al risultato atteso.

Più in dettaglio, le attività principali dei Team di Progetto potranno essere:

- formare i referenti IT negli EELL sulle opportunità e i limiti dell'e-government, sugli approcci e le metodologie di progetto per la qualità e l'orientamento all'utente dei servizi di e-gov e su altri temi critici;
- facilitare la partecipazione degli EELL ai progetti di e-government a partire dalla pubblicazione del primo Avviso;
- garantire e supportare i meccanismi di coordinamento dei piani territoriali di e-government;
- sviluppare attività di monitoraggio e benchmarking sulla realizzazione dei progetti di e-government, sul loro impatto e sullo sviluppo della società dell'informazione regionale;

- facilitare scambio di conoscenze e collaborazione tra gli attori dei progetti di e-government, su scala nazionale e locale ed europea;
- accrescere la conoscenza e la consapevolezza degli amministratori e dei politici sulle opportunità della società dell'informazione e dell'e-government;
- coinvolgere gli stessi nell'identificare nuovi progetti e nell'utilizzare i servizi messi a disposizione dalle reti telematiche regionali e provinciali.

Rispetto a questa gamma di funzioni, si auspica che i singoli Centri di Competenza abbiano al tempo stesso obiettivi, strumenti, e linguaggi comuni, ma anche che ciascuno sviluppi una propria competenza specialistica, riflesso delle condizioni e priorità della realtà locale, così da diventare punto di riferimento per gli altri CRC su un aspetto settoriale, metodologico o "tecnologico" relativo all'e-government e all'innovazione digitale.

Sul piano organizzativo, si prevede che i **Team di Progetto** siano composti da:

- alcuni dipendenti pubblici –tra i quali uno facente funzione di coordinatore- messi a disposizione dalla Regione e altre PA locali per un periodo di tempo e con un impegno tali da garantire l'effettiva possibilità di svolgere attività operative, inclusa la partecipazione a momenti formativi;
- figure di supporto formativo e progettuale messe a disposizione appositamente per il progetto dal Formez;
- eventuali competenze messe a disposizione da altri enti interessati a collaborare all'iniziativa, quali università regionali, società pubbliche di servizi tecnologici, agenzie di sviluppo, ecc.

Oltre alle attività di reporting e supervisione periodica finalizzate alla gestione dell'intervento, saranno organizzate opportune modalità di comunicazione tra i TP e il Comitato Guida nazionale. In funzione delle diverse situazioni locali, saranno garantite anche forme di comunicazione e coordinamento con le Conferenze regionali delle autonomie locali o altre strutture regionali di coordinamento sui programmi per l'e-government e la società dell'informazione.

3. Destinatari dell'intervento e tipologie di supporto

I destinatari delle attività di progetto sono riconducibili a tre gruppi di soggetti, che saranno presenti in ogni regione e tutti appartenenti al mondo delle PA locali:

- A. funzionari e dirigenti delle Regioni e degli Enti locali componenti i Team di Progetto. Sono circa 10 in ciascuna regione, circa 200 unità a livello nazionale;
- B. funzionari e dirigenti delle Regioni e degli Enti Locali componenti la rete di interlocutori/referenti "tecnici" nelle PA locali. Si tratta principalmente di figure professionali con competenze su sistemi informativi e reti, o responsabili di specifici servizi interessati dai processi di e- government. Si prevedono circa 60-80 funzionari e dirigenti per ciascuna regione, quindi circa 1500 unità a livello nazionale. In questo gruppo, destinatario primario delle attività di formazione e assistenza realizzate dai TP, rientrano ovviamente i referenti dei progetti che saranno finanziati sui bandi dell'e- government nelle diverse regioni;

C. decisori in senso lato degli Enti Locali (funzionari, dirigenti, politici e amministratori), da sensibilizzare e informare sulle opportunità e implicazioni concrete dell'e-government per le loro amministrazioni e i cittadini e, quindi, da coinvolgere nei piani regionali di innovazione. Se ne vogliono coinvolgere circa 7000 in tutta Italia.

La tabella seguente sintetizza in linea generale e con alcune esemplificazioni le tipologie di supporto per le diverse categorie di destinatari.

Destinatari e tipologia di supporto fornito

Beneficiari target	Formazione	Assistenza progettuale	Informazione
A. Team di progetto	Formazione sul primo e secondo avviso del programma nazionale di e-gov; programmi regionali; tendenze dell'e-gov a livello europeo e internazionale, ecc. Formazione su strumenti di lavoro; servizi online di community e knowledge management, ecc. Partecipazione diretta e online ai seminari nazionali su temi critici Incontri di aggiornamento e coordinamento	Progettazione e avvio dei TP Supporto specialistico Supporto operativo alla realizzazione di attività Assistenza a tavoli regionali di coordinamento	Servizi web-based di: - informazione - community - knowledge Dossier e report Linee guide e manuali
B. Rete di referenti PAL	Partecipazione diretta e online ai seminari nazionali sui temi critici Formazione sugli avvisi del piano nazionale, ecc.	Supporto a singoli enti partecipazione bandi Sviluppo forme associative tra EELL Assistenza a tavoli regionali di coordinamento	Newsletter nazionale-regionale Convegni di interesse nazionale o regionale
C. Decisori negli EELL	Seminari formativi e divulgativi sull'e-gov e i servizi regionali, ecc. Incontri dimostrativi presso EELL più avanzati		

4. Linee di azione dell'intervento

In funzione delle finalità generali citate in precedenza, l'intervento prevede le seguenti attività realizzative di massima:

1. la formazione e il supporto informativo e progettuale dei dirigenti e funzionari pubblici chiamati ad attivare e gestire i Centri Regionali di Competenza per l'e-government;
2. la progettazione e realizzazione, in collaborazione con i TP, di attività di assistenza agli EELL del territorio per attività progettuali sull'e-government e supporto ai meccanismi regionali di coordinamento delle stesse;
3. la definizione e diffusione, tramite un processo esteso di analisi e discussione, di modelli condivisi e strumenti utili per affrontare vari aspetti critici dell'e-government;
4. la progettazione e realizzazione, in collaborazione con i TP, di attività di osservatorio e comunicazione sullo sviluppo locale dell'e-government e della società dell'informazione e l'identificazione e promozione di esperienze di successo. In questa linea, rientra anche il supporto su questi aspetti ai lavori della nuova Commissione permanente con le Regioni per l'innovazione e le tecnologie.

Più in dettaglio, le linee d'azione prevedono quanto segue.

A. Avvio dei Team di Progetto

Questa linea di intervento comprende le azioni di formazione, informazione ed assistenza progettuale finalizzate in principio alla selezione dei membri dei TP, alla programmazione delle attività e all'avvio operativo dei lavori, e poi a sviluppare e aggiornare regolarmente la capacità dei Team di Progetto di cogliere ed interpretare con efficacia il ruolo di servizio agli Enti Locali per lo sviluppo dell'e-government.

In questa linea di attività rientrano anche la supervisione e animazione costante dei TP e la promozione del networking con i TP di altre regioni.

B. Supporto al coordinamento regionale e agli EELL sui progetti di e-government

Si prevede di assistere in vari modi gli Enti Locali lungo tutto il ciclo di vita del primo e secondo Avviso del DIT -dalla fase di identificazione e presentazione progetti a quella di finanziamento e realizzazione- assicurando un'informazione puntuale sui contenuti degli Avvisi, assistenza alla definizione progettuale (allineamento con gli obiettivi dei piani regionali, definizione di accordi e intese per collaborazione e forme associative tra enti, ecc.), promozione dello scambio di esperienze tra i progetti finanziati in fase di realizzazione, tramite i cosiddetti *concertation meeting*, ecc.

Sarà garantito inoltre il supporto al reperimento di competenze specialistiche e al problem-solving; all'individuazione di opportunità alternative di finanziamento sui fondi comunitari, nazionali e regionali; alla valutazione della qualità dei servizi di e-government e customer satisfaction.

Complementare a tali attività, sarà fornito dai TP, laddove richiesto, un supporto ai tavoli di coordinamento regionale per garantire la coerenza della progettualità sull'e-government espressa dal territorio.

C. Definizione di strumenti e modelli comuni per i progetti di e-government

Si è già accennato alla necessità di completare e integrare gli aspetti tecnologici dell'e-government con altri aspetti di carattere processuale, che sono importanti per garantire la qualità dei servizi, gestire con successo il cambiamento organizzativo e culturale nelle PA e migliorare la qualità del policy-making in questo campo.

Con questa linea di intervento si intende affrontare i seguenti temi identificati come critici:

- a) concezione del servizio di e-government nell'ottica dell'utente
come affrontare concretamente l'approccio ai servizi basato sugli "eventi della vita", il coinvolgimento degli utenti nella progettazione, la valutazione della customer satisfaction, ecc.
- b) riuso delle soluzioni di e-government
ottimizzare le risorse riutilizzando o condividendo soluzioni informatiche e non solo (modelli organizzativi, soluzioni normative, pacchetti formativi, ecc.); ottenere la disponibilità delle sorgenti software e avere la possibilità di riprodurle e modificarle; trasferire soluzioni in contesti tecnico-organizzativi eterogenei, ecc. Quali condizioni perché ciò possa avvenire.
- c) i Piani regionali per l'e-government e la società dell'informazione
quali modelli di riferimento sia sotto il profilo della struttura e dei contenuti, anche in relazione allo sviluppo delle nuove politiche nazionali ed europee, sia dei processi di definizione, gestione, monitoraggio, ecc.
- d) il monitoraggio dei progetti
verificare l'avanzamento dei progetti e misurare i risultati conseguiti è una prassi poco consolidata per la quale occorrono strumenti e modelli di riferimento utili ed efficaci nello specifico contesto di azioni

Per affrontare tali aspetti, sarà organizzato un processo di consultazione, coordinato a livello nazionale, per produrre modelli, linee guida e strumenti di lavoro, da diffondere successivamente presso gli Enti interessati ad avviare iniziative di e-government.

Per ciascun tema, si partirà da un documento iniziale di "posizionamento", al quale seguiranno momenti di discussione online (nell'ambiente di *community* del progetto) e dal vivo ed uno o più convegni pubblici. A questa sorta di laboratorio, saranno chiamati a contribuire attivamente anche i Team di Progetto e la loro rete di referenti nel territorio, così da garantire che le proposte che emergono siano non solo "solide" sotto il profilo concettuale e metodologico, ma anche rispondenti alle esigenze degli attori dell'e-government e alla loro capacità di attuazione.

La pubblicazione dei risultati e l'accesso ai contenuti di approfondimento ad essi associati saranno garantiti dall'ambiente di *knowledge management*, accessibile dal sito web www.pianoegov.it, che offrirà servizi di navigazione e ricerca intelligente e personalizzata.

I risultati dei lavori saranno anche oggetto delle attività di formazione, informazione e assistenza progettuale indirizzate ai diversi target dell'intervento nelle realtà regionali.

D. Supporto al monitoraggio, promozione e comunicazione delle iniziative di e-government nei sistemi territoriali

In questa linea di intervento sono previste azioni, che vedranno sempre partecipati i TP regionali, finalizzate alla promozione, al monitoraggio e alla comunicazione sull'e-government, per quanto riguarda i piani territoriali, i servizi infrastrutturali, i progetti di innovazione e gli interventi di formazione e accompagnamento degli stessi, con attenzione particolare alle esigenze e condizioni dei Comuni minori.

In primo luogo, il progetto promuoverà e sosterrà lo sviluppo graduale di un sistema di osservatori sulla società dell'informazione, articolati a livello regionale, per la raccolta sistematica, l'archiviazione e l'analisi di informazioni, esperienze, ricerche e studi. Ciascun osservatorio, in base al piano di attività concordato, curerà la pubblicazione di report periodici, notizie, casi studio, analisi ecc. su: politiche regionali di e-government e di settore; progetti di e-government e loro stato d'attuazione; esperienze di cooperazione tra PA nei servizi di e-government; impatto dei servizi di e-government su cittadini e imprese; grado di sviluppo dell'e-government e della società dell'informazione regionale (sistema di indicatori e relativi strumenti di rilevazione). Le attività di osservatorio potranno alimentare ed essere indirizzate anche dalle esigenze conoscitive dei tavoli regionali di coordinamento sull'e-government

In secondo luogo, il progetto attiverà e diffonderà anche su scala locale, strumenti di comunicazione online per lo scambio, la collaborazione e l'approfondimento di conoscenze e soluzioni, comprese pagine web/ siti di livello regionale; newsletter; servizi di *community e knowledge management*; servizi di help desk, ecc.

Oltre a questi strumenti, si prevede comunque il ricorso a momenti convegnistici e seminariali dal vivo, l'organizzazione di visite di studio, ecc.

Infine, rientrano qui le azioni, in parte di livello nazionale e in parte curate dai TP, a supporto della nuova Commissione Permanente per l'innovazione e le tecnologie e, in specifico, del suo Comitato Tecnico per l'attuazione di attività quali: la verifica di avanzamento dei programmi regionali; l'istruttoria di problematiche specifiche; la comunicazione di indirizzi emersi dalla Commissione; la raccolta di informazioni e indicazioni dal territorio, ecc.