

WEBZINE BITS & NPM

focus sul nuovo management pubblico nella e-società della conoscenza

Periodico registrato presso il Tribunale di Bari il 13/11/2002 al n. 1594



TECA DEL MEDITERRANEO
BIBLIOTECA MULTIMEDIALE
& CENTRO DI DOCUMENTAZIONE
Istituita dal Consiglio Regionale della Puglia

Gennaio/Aprile 2006

Direttore responsabile: *Arcangelo Tedone*

Redazione: *Daniela A. Lo Martire, Teodora Mariani*

Conversione digitale e funzioni ipertestuali: *Valter Messori*

Sviluppo nel sito web: *Vito Perugino*

Marketing informativo: *Giulia Murolo, Giuseppe Angiuli, Ilaria Rima*

Il periodico viene edito in formato digitale nell'URL della Biblioteca all'indirizzo

<http://www.bcr.puglia.it/tdm/webzine.htm>

L'edizione in formato cartaceo è in numero limitato di copie ed inviata solo su richiesta scrivendo a:

infopoint@bcr.puglia.it

SOMMARIO

Siti in Internet, pag. 3

Banche dati, pag.7

Riviste, pag. 9

Monografie, pag. 12

Quotidiani, pag. 16

Il Punto, pag. 21



Siti in Internet

E-democracy: sperimentazione di metodologie di partecipazione

<http://www.partecipa.net>

Il progetto partecipa.net, coordinato dalla Regione Emilia-Romagna, si propone di sperimentare sul campo metodologie di partecipazione alle politiche regionali e alla gestione dei servizi a tutti i livelli istituzionali. Partecipa.net avrà come output principale il “Kit di e-democracy”, uno strumento completo, sia sul piano delle tecnologie, che delle metodologie, per attivare processi di partecipazione, adatto ed adattabile a qualsiasi contesto e a qualsiasi politica, che sarà disponibile per tutte le pubbliche amministrazioni interessate. Il progetto è stato presentato dalla Regione Emilia-Romagna, assieme ad altre 21 amministrazioni del territorio, in risposta all’avviso pubblico per la selezione dei progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale del Ministero per l’Innovazione Tecnologica ed è stato ammesso al co-finanziamento del Cnipa. Queste amministrazioni lavoreranno sia alla realizzazione del “Kit dell’e-democracy”, sia alla realizzazione dei primi processi di partecipazione nei propri territori. Per i processi di partecipazione che si attiveranno nei 24 mesi previsti, come durata del progetto, è stata scelta, come area di intervento, la pianificazione territoriale nel quadro di riferimento dettato dalla normativa regionale in materia (legge 20/2000).

TelePA-la webTV della pubblica amministrazione

http://www.telepa.it/infopage.jsp?id_info=2

Il TelePA è una testata giornalistica on line, pubblicata quotidianamente e specializzata nell’informazione e aggiornamento dei dipendenti della Pubblica Amministrazione e degli operatori dello sviluppo locale. Nata su iniziativa del Dipartimento della Funzione Pubblica e del Foromez, oggi TelePA rappresenta un’esperienza di eccellenza per l’uso di tecnologie avanzate e per l’elevato standard di qualità giornalistica. TelePA offre un’informazione basata sui contenuti video (telegiornale e approfondimenti) e su contenuti testuali (news, approfondimenti, agenda, eventi) ed è orientata a supportare processi di cambiamento, modernizzazione e sviluppo, anche attraverso la condivisione delle esperienze di eccellenza ed il rafforzamento del senso di appartenenza. Il sito www.telepa.it fornisce anche un servizio di informazione radiofonica sulle notizie della P.A. centrale e locale: Radio P.A. Tra le iniziative di maggior rilievo del primo anno: il tg settimanale TelePA Sprint, per far conoscere e approfondire le iniziative orientate allo sviluppo territoriale; TelePA Com, il tg settimanale della comunicazione italiana ed europea. Nel 2004 due iniziative: all’edizione quotidiana di TelePA si è affiancata TelePA EuroSud, notiziario sullo sviluppo delle Regioni del Mezzogiorno impegnate nella gestione dei fondi europei ed italiani; ogni settimana TelePA Europe, tg in lingua inglese, si rivolge alle pubbliche amministrazioni europee con servizi sui cambiamenti delle p.a. realizzati a Bruxelles e Strasburgo.

Roma Responsabile: il portale sulla responsabilità sociale delle imprese

http://www.romaresponsabile.it/res_progetto.php

L’iniziativa “Roma Responsabile”, un progetto di collaborazione tra il Comune di Roma, l’Assessorato alle Politiche per le Periferie, lo Sviluppo Locale e il Lavoro, Dipartimento XIX – V U.O. Autopromozione Sociale e la Camera di Commercio di Roma, nasce dalla convinzione che la diffusione della cultura di Responsabilità Sociale delle Imprese sia un tassello fondamentale per uno sviluppo locale in grado di conciliare equilibrio economico con qualità sociale e ambientale.

L'obiettivo ambizioso del progetto è di stimolare una trasformazione profonda del tessuto produttivo romano. Un obiettivo che richiede la concertazione e la partecipazione attiva dei principali attori economici, sociali e culturali, all'interno di un progetto strategico che ha come base lo sviluppo sostenibile di Roma sia in senso ambientale che sociale.

Progetto - federalismi.it - rivista telematica

<http://www.federalismi.it/federalismi/index.cfm?documall=progetto>

La discussione sulle tematiche della globalizzazione e della multilevel governance e il dibattito teorico su di un diritto costituzionale a più livelli, ove ha ormai diritto di cittadinanza, affianco ad un diritto costituzionale comunitario, anche un diritto costituzionale subnazionale, hanno rilanciato, in Europa, il tema del federalismo: nell'ambito delle esperienze europee, anche l'Italia non si sottrae alla discussione su tale tema ed alla sperimentazione di modelli molto avanzati di coinvolgimento delle entità sub-statali. Nelle recenti riforme costituzionali non è stata chiaramente definita la prevalenza di un modello competitivo o collaborativo di federalismo: gli strumenti dei raccordi cooperativi tra Stato e Regioni sono appena accennati, talvolta presupposti, o altrimenti promessi, facendo riferimento a future, ulteriori, eventuali riforme costituzionali. Gli atteggiamenti del sistema regionale, le posizioni assunte dal sistema delle autonomie, gli orientamenti della giurisprudenza costituzionale, amministrativa e ordinaria (ovvero una nuova riforma costituzionale della riforma) determinerà la direzione che assumerà, nel nuovo contesto europeo (in cui i fenomeni di regionalizzazione sono sempre più importanti), l'assetto politico-istituzionale italiano, nel rispetto dovuto a un testo che oggi è la nuova Costituzione italiana.

Acquisti in rete

http://www.acquistinretepa.it/portal/page?_pageid=173,1&_dad=portal&_schema=PORTAL

Sito del Ministero dell'Economia e delle Finanze, sviluppa il progetto "Acquisti on line" rivolto agli enti locali e centrali e finalizzato alla razionalizzazione della spesa della Pubblica Amministrazione. Il sito permette alle PA di effettuare acquisti di beni e servizi grazie a convenzioni stipulate con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, tramite la Consip S.p.A.

Iniziativa del Comune di Milano

<http://www.comunalimilano2006.it/>

In vista delle Elezioni Comunali del 2006 la Rete Civica di Milano ha sviluppato uno spazio telematico di confronto sulla città, ove chiunque possa dare il proprio contributo di idee e documenti per far maturare proposte da sottoporre a coloro che si candideranno al Consiglio Comunale e al governo di Milano per la legislatura che partirà nel 2006. L'obiettivo di fare delle prossime elezioni un'occasione per riprendere a dialogare e progettare il futuro di Milano in modo aperto a tutti, attento ai temi della qualità della vita, della solidarietà, dell'innovazione, usando la rete per raccogliere e consolidare il sapere diffuso nella città. Il portale è stato sviluppato dal laboratorio di Informatica Civica dell'Università degli Studi di Milano mettendo a frutto la decennale esperienza nel campo della partecipazione on-line e dell'e-Democracy. Esso, infatti, consente di condurre discussioni moderate, fondate sulla condivisione di documenti che tutti hanno la possibilità di sottoporre e in cui è possibile "pesare" il consenso che le varie opinioni riscuotono. Il portale offre, inoltre, a chi intende candidarsi uno spazio "personale" per poter presentare la propria storia, le ragioni della candidatura, il programma, ed eventualmente aprire un proprio blog per stabilire un rapporto diretto con gli elettori.

La PEC: una raccomandata elettronica con ricevuta di ritorno

http://www.governo.it/GovernoInforma/Dossier/posta_elettronica_pa/index.html<http://www.parteci.pa.net>

L'e-mail è ormai lo strumento di comunicazione elettronica più utilizzato per lo scambio di comunicazioni. La PEC è una speciale forma di e-mail che acquista valore legale proprio come avviene per la tradizionale raccomandata con avviso di ricevimento rispetto alla lettera con affrancatura ordinaria. La garanzia dell'invio e della ricezione di documenti elettronici tra pubbliche amministrazioni, cittadini e imprese è ormai realtà. L'Italia è il primo paese d'Europa a disporre di un servizio di posta elettronica certificata, ossia di "raccomandata elettronica", regolato da legge. Con il provvedimento si rende sempre più veloce, sicuro, comodo ed economico l'invio di documenti importanti mediante le nuove tecnologie digitali, semplificando così la vita di cittadini ed imprese e si dà validità giuridica ai documenti inoltrati per posta elettronica agli uffici pubblici o privati. La peculiarità della "raccomandata elettronica" rispetto a quella tradizionale, cartacea, risiede, non solo, nella tempestività dell'inoltro, in qualsiasi ora del giorno e da qualunque luogo ove sia possibile collegarsi ad una rete telematica, ma anche e soprattutto nel fatto che essa consente di avere sul proprio pc, la ricevuta di ricezione non soltanto della busta, ma anche del suo contenuto. Il cittadino o l'impresa che invierà un messaggio di posta elettronica certificata avrà ben due conferme: una relativa alla ricevuta accettazione dell'inoltro effettuato; un'altra di avvenuta consegna della comunicazione e degli allegati. I messaggi vengono consegnati inalterati inseriti all'interno di un messaggio (busta di trasporto) che ne garantisce l'integrità e ne permette i controlli di provenienza. Tutte le operazioni sono tracciate e registrate.

TIPA: Tecnologie Innovative per la PA

<http://www.forumpa.it/forumpa2006/home/home.html><http://www.partecipa.net>

Il TIPA è una iniziativa espositiva e congressuale promossa da FORUM PA e CNIPA per far vedere e toccare le tecnologie di punta che possono cambiare la vita dei cittadini e la qualità dei servizi pubblici. L'evoluzione delle tecnologie apre scenari fino a ieri considerati avveniristici per le pubbliche amministrazioni. Non solo internet ma strumenti di uso quotidiano consentono già oggi di rivoluzionare il rapporto Pa-cittadino con una gamma di servizi facili da usare, veloci nell'erogazione, accessibili dovunque, ma anche di incrementare l'efficienza delle amministrazioni con investimenti ICT mirati. In un sistema interconnesso come quello della Pa, è comunque necessario governare i fenomeni innovativi con azioni di informazione, formazione e indirizzo, ma anche e forse ancor di più, attraverso un accompagnamento costante e una promozione capillare che prevenga nuove disparità e una frammentazione degli sforzi spesso non produttiva. Il CNIPA, sin dalla sua istituzione, si è posto tra gli altri anche questo obiettivo e si propone quindi di offrire un supporto tangibile ai progetti delle PA dalla fase di analisi e di sperimentazione fino alla messa in esercizio delle soluzioni individuate.

Liberamente consultabile il "cruscotto" per conoscere i dati sui progetti di e-gov

<http://www.cnipa.gov.it/site/it-IT/>

E' possibile accedere direttamente dal sito Cnipa al Cruscotto del monitoraggio, uno strumento innovativo, finalizzato a supportare l'azione di governo dei progetti di e-government, tramite l'analisi dei dati sul loro stato d'avanzamento. Il libero accesso al cruscotto permette di assicurare la massima trasparenza, agevolando la conoscenza dei risultati progressivamente raggiunti a tutti gli attori interessati: cittadini e imprese destinatari dei servizi, amministrazioni impegnate nei progetti o interessate al riutilizzo dei servizi, partner e fornitori, mezzi di comunicazione. All'interno di questo sistema, è attualmente possibile accedere ai dati relativi ai 134 progetti co-finanziati nell'ambito

della prima fase del Piano di e-government, riguardanti il rilascio di servizi ai cittadini, di servizi alle imprese e la realizzazione delle infrastrutture necessarie.

Il progetto Pubblicamente

<http://www.pubblicamente.it>

Pubblicamente è un servizio informativo del Formez, realizzato in collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri, che supporta ed orienta gli amministratori delle Pubbliche amministrazioni nella ricerca di informazioni, legislazione, procedure e best practices presenti in internet. Oltre alla banca dati documentale, consultabile liberamente on-line, Pubblicamente offre un servizio di Contact Center. Gli utenti della P.A., attraverso una registrazione on line, potranno porre quesiti alla redazione attraverso diversi canali, telefono, fax email e direttamente dall'area riservata del sito. Il servizio è gratuito.



Banche dati

De Agostini Professionale

Banca dati giuridica onerosa, consultabile anche on line, via Internet, (oltre che su CD-Rom e DVD-Rom) solo dai titolari di licenza, con un aggiornamento continuo e in tempo reale.

L'Opera informa su:

- Il Diritto Comunitario e dell'Unione Europea, classificato in 25 grandi aree tematiche, corredato del commento giurisprudenziale;
- Le Leggi d'Italia, con il commento giurisprudenziale di tutte le Magistrature Superiori, organizzato per sommari, e la Dottrina di prestigiosi giuristi;
- Le Leggi regionali, inserite in un'unica banca dati contenente la normativa di 20 regioni italiane e delle province autonome di Trento e Bolzano (in versione bilingue);
- I 7 Codici d'Italia nel testo vigente e coordinato;
- L'Archivio storico dei provvedimenti nazionali;
- Le Circolari e le Istruzioni ministeriali, emanati a partire dal 1996 da circa trentacinque organi competenti tra Ministeri, Istituti ed Enti. Ogni circolare è correlata al relativo provvedimento legislativo contenuto nella banca dati "Codici d'Italia". L'opera contiene sia le circolari interpretative pubblicate nella G.U., sia quelle non pubblicate, di difficile reperibilità.

Juris Data Giurisprudenza

Banca dati giuridica onerosa della Giuffrè, consultabile su CD Rom e DVD Rom solo dai titolari di licenza.

L'Opera accoglie annualmente le informazioni contenute nel Repertorio di Giustizia Civile (a partire dal 1979) alla quale si sono aggiunte le Sentenze della Cassazione Civile, la Legislazione, i Codici e le Leggi Complementari e le Sentenze della Cassazione Penale.

La banca dati comprende, nello specifico:

- Tutte le massime (a oggi, oltre 500.000, con evidenziazione di quelle più importanti) - in materia costituzionale, civile, penale, processuale, amministrativa e tributaria – estratte dalle decisioni pronunciate dalla Corte Costituzionale, dalla Corte di Cassazione e dal Consiglio di Stato, nonché le più importanti massime delle decisioni di altre autorità tratte da pubblicazioni periodiche;
- L'indicazione della legislazione vigente;
- Notizie bibliografiche: articoli di dottrina, note a sentenza, principali note redazionali.

Nella sezione "Novità" vi sono, inoltre, le massime più recenti non ancora inserite in banca dati.

Akropolis

Banca dati onerosa della Newton Editrice, aggiornata quadrimestralmente nel corso dell'anno, consultabile su CD Rom solo dai titolari di licenza.

Offre il quadro normativo che oggi si presenta nei settori dell'urbanistica, dell'assetto del territorio e dell'edilizia e permette la ricerca per Estremi, Argomento, Full Text.

Sia la sezione URBANISTICA e ASSETTO DEL TERRITORIO, sia la sezione EDILIZIA, contengono la stessa tipologia normativa e mantengono la medesima classificazione in argomenti.

“Akropolis” contiene:

- Legislazione dal 1867
- 71 grandi voci di ricerca
- Giurisprudenza dal 1980 della Corte Costituzionale, Corte di Cassazione, Corte dei Conti, del Consiglio di Stato, del TAR
- Dottrina dal 1975
- Formulari.

Appalti di Opere pubbliche

Banca dati onerosa della Newton Editrice, aggiornata semestralmente nel corso dell'anno, consultabile su CD Rom solo dai titolari di licenza.

L'opera costituisce un sistema coordinato e esauriente dell'intera legislazione vigente in tema di appalti pubblici, sia di produzione nazionale, sia di derivazione comunitaria, e permette la ricerca per Estremi, Argomento, Full Text.

“Appalti di Opere pubbliche” contiene:

- 70 grandi voci di ricerca
- Legislazione dal 1865
- Giurisprudenza della Corte di Cassazione, Corte di Conti, del TAR, del Consiglio di Stato.

Tutte le banche dati sono consultabili in Biblioteca con l'ausilio degli operatori.



Favotto Francesco, Pilotato Silvia **Il processo strategico negli enti locali: il network come nuovo schema concettuale**

in: Azienda Pubblica, n. 3, 2005, p. 363-380

La valenza del concetto di controllo strategico applicato agli enti locali e la comprensione della sua rilevanza sono legate all'approfondimento della cornice teorica entro la quale analizzare sia il ruolo dell'ente locale, sia le caratteristiche del controllo strategico. Studi recenti sembrano individuare due distinti schemi, il NEW PUBLIC MANAGEMENT e il NETWORK APPROACH; il primo come strumento strategico di stampo tradizionale, il secondo re-interpretava la dimensione più prettamente politica e organizzativa

dell'azienda ente locale.

Collocazione in Biblioteca: BR1A2



Levy Orelli Rebecca, Visani Franco, **Activity-based cost management nella pubblica amministrazione: una sfida possibile**

in: Azienda Pubblica, n. 3, 2005, p. 381-400

Le pubbliche amministrazioni italiane, soggette a una continua contrazione delle risorse disponibili e ad una crescente richiesta di qualità del servizio, necessitano di tecniche e strumenti che consentano loro di supportare azioni manageriali dirette a ottimizzare il rapporto tra valore creato per gli utenti e risorse assorbite dalla gestione. Il presente lavoro individua un modello di analisi di tipo [activity-based cost management](#) concepito per essere adottato nelle pubbliche amministrazioni.

Collocazione in Biblioteca: BR1A2



Lupi Chiara, **Dall'archiviazione dei documenti alla diffusione della conoscenza**

in: Informatica ed enti locali: E-gov, n. 12, 2005, p. 36-39

Il documento ha perso la sua dimensione fisica per acquistare una digitale. Con quali conseguenze? La più importante riguarda la fruibilità. Perché poter fruire delle informazioni rappresenta anche per le amministrazioni pubbliche un vantaggio competitivo. Questo articolo propone uno scenario di mercato, analizza la situazione normativa e riporta le soluzioni adottate da alcuni attori di mercato.

Collocazione in Biblioteca: BR5A10

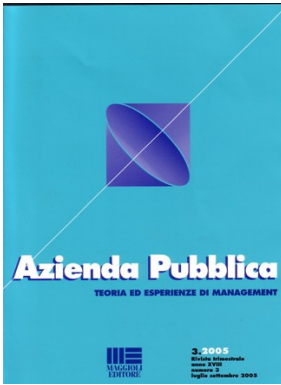


Bissi Sergio, **E-procurement della PA ed economie locali**

in: Informatica ed enti locali: E-gov, n. 12, 2005, p. 46-49

Il 2006 di Consip vedrà una maggiore complementarità fra Marketplace e sistema delle Convenzioni. Verrà, inoltre, ampliata l'offerta di servizi soprattutto sul fronte del facility management, settore legato al mondo delle Pmi locali. Maggiore offerta e localizzazione quindi.

Collocazione in Biblioteca: BR5A10



Giani Monica, Minelli Eliana, Turri Matteo, **Nuove metodologie di analisi del valore pubblico: un'applicazione al Settore Politiche del lavoro della Provincia di Varese**

in: Azienda Pubblica, n. 3, 2005, p. 401-429

Il lavoro propone l'applicazione di una metodologia di analisi del valore pubblico al Settore Politiche del lavoro della Provincia di Varese. Mediante un'analisi congiunta delle caratteristiche del servizio e dei suoi contenuti economici il contributo identifica profili privilegiati di analisi dei risultati delle amministrazioni pubbliche e propone, in riferimento all'operato dei centri per l'impiego e del collocamento mirato dei disabili driver mediante i

quali apprezzare la capacità dell'intervento pubblico di creare valore.

Collocazione in Biblioteca : BR1A2



Chiara Lupi, **La digitalizzazione della Pa diventa realtà. Grazie alla Cie.**

in: Informatica ed enti locali: E-gov, n. 1/2, 2006, p. 22-25

Dal primo gennaio 2006 è diventata obbligatoria la Cie, (Carta d'identità elettronica) in tutti i comuni italiani. Il documento cessa di essere un mero supporto di identificazione trasformandosi in strumento per l'accesso ai servizi erogati dagli enti pubblici. Quindi, sulla scia dei progetti di e-government, un grande impulso alla digitalizzazione della Pubblica Amministrazione poiché saranno le informazioni a circolare e non i cittadini.

Collocazione in Biblioteca BR5A10



Ricci Paolo, **Le immobilizzazioni materiali negli enti locali: testo unico, principi contabili nazionali e Ipsas a confronto**

in: La finanza locale, n. 1, 2006, p. 13-26

Il presente contributo intende cogliere, in una prospettiva che guarda al futuro senza pregiudizi, alcuni aspetti significativi riferibili alla introduzione dei principi contabili internazionali per il settore pubblico italiano, ed in particolare per gli enti locali e con riferimento alle immobilizzazioni materiali, operando una prima analisi complessiva tra il testo unico degli enti locali (successivamente t.u.e.l.), i principi contabili nazionali, emanati dall'Osservatorio per la finanza e la contabilità degli enti locali, e i principi contabili internazionali per il settore pubblico.

Collocazione in Biblioteca: BR4A11



D'Alessio Lidia, **L'introduzione dei principi IAS nel sistema dei bilanci delle aziende ed amministrazioni pubbliche: un confronto con i principi contabili pubblici IPSAS e nazionali**

in: Rivista italiana di ragioneria e di economia aziendale, n. 1/2, 2006, p. 31-41

Il documento del bilancio assume caratteristiche e capacità informative diverse nel settore delle aziende private e delle aziende pubbliche. L'articolo esamina le caratteristiche generali dello IAS (International Accounting Standards) comparandolo ad altri principi contabili, internazionali e nazionali, e lo IPSAS. Lo scopo è verificare la possibile

applicazione dello IAS al sistema del Settore Pubblico Italiano. Numerose questioni rendono problematica l'applicazione.

Collocazione in Biblioteca: BR1D5



Sergio Bissi, **Intelligenza diffusa per il colosso INPS**

in: *Pubblica*: innovazione, strategie, organizzazione, tecnologie, comunicazione per la Pubblica Amministrazione, n. 12, 2005, p. 10-13

Realizzare banche dati statistiche su Internet, riorganizzazione degli archivi, soluzioni di business intelligence. Strumenti di information technology che trasformano i dati in chiavi di lettura sono per lo studio di fenomeni rilevanti nel mondo del lavoro.

Collocazione in Biblioteca: BR5A10



Elena Giordano, **Utenti pubblici e comunicazione**

in: *Pubblica*: Innovazione, strategie, organizzazione, tecnologie, comunicazione per la Pubblica Amministrazione, n. 11, 2005, p. 14-16

Gli Enti della Pubblica Amministrazione entrano in maniera sempre più massiccia tra gli investitori in comunicazione. Tra numeri, casi concreti e teorie, viaggio in un mondo che si struttura e si mette a confronto con il privato. La comunicazione pubblica, così come quella aziendale, non si inventa di punto in bianco perché sia efficace e raggiunga obiettivi va preparata, organizzata e studiata se si vuole analizzare la comunicazione pubblica, occorrono fondamenti culturali e strategici.

Collocazione in Biblioteca: BR5A10



Monografie

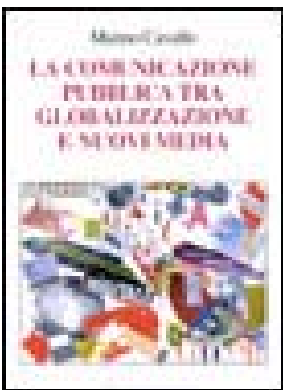


Comunicazione pubblica e nuove tecnologie : la pubblica amministrazione dall'e-democracy all'e-government / Mattia Miani. - Bologna : Il mulino, [2005]. - 231 p. ; 22 cm.

INDICE: Introduzione - Nuove tecnologie al servizio della comunicazione pubblica – Le politiche per l'e-government - Gli strumenti di autenticazione - Le nuove tecnologie nel «back office» - Le nuove tecnologie nel «front office» – I mezzi telematici per la comunicazione interna nella pubblica amministrazione - Le nuove frontiere: t-government e m-government - Misurare l'e-government - Conclusioni

Le nuove tecnologie della comunicazione e dell'informazione – Internet, televisione digitale terrestre, telefonia di terza generazione – si sono poste anche al servizio della pubblica amministrazione. Questo testo si prefigge tre obiettivi: aiutare i lettori a comprendere che cosa siano l'e-government e l'e-democracy; illustrare i benefici dell'e-government per i cittadini e la pubblica amministrazione, non senza discuterne criticamente le potenziali minacce; mostrare il funzionamento e le implicazioni dei principali strumenti di e-government (firma digitale, carta d'identità elettronica, protocollo informatico, e-procurement). Nell'avvicinare il fenomeno, il volume adotta una prospettiva interdisciplinare e attinge ai campi dell'informatica, della sociologia, delle scienze dell'amministrazione, del management, della comunicazione. Assai utile la ricca rassegna di casi concreti.

Collocazione in biblioteca: BM 29 G 27a



La comunicazione pubblica tra globalizzazione e nuovi media / Marino Cavallo. - Milano : Franco Angeli, [2005].- 205 p. ; 21 cm.

INDICE: Introduzione - Parte I. Teorie e paradigmi sociologici. Le trasformazioni del concetto di pubblico. La dicotomia pubblico/privato e il processo di civilizzazione; Pubblico e privato nella moderna borghesia; La società civile; L'opinione pubblica nella società delle comunicazioni di massa; L'opinione pubblica nella società tecnologica; Ricostruire l'opinione pubblica nella società complessa- Istituzionalizzazione e razionalizzazione delle strutture sociali e dei modelli comunicativi - Dalla comunità alla costruzione sociale; La razionalità e la burocrazia come

orizzonti della società moderna; Sistemi sociali e modelli di istituzionalizzazione; Processi di istituzionalizzazione della comunicazione sociale; Le contraddizioni della modernità e la comunicazione globale - Comunicazione pubblica e processi di globalizzazione - La globalizzazione come processo sociale; Mutamento sociale e identità nella società globale; La comunicazione pubblica e Internet - Parte II. La comunicazione pubblica: definizioni e aree di intervento. Definire la comunicazione pubblica; Analizzare la comunicazione pubblica; Tendenze ed evoluzioni della comunicazione istituzionale - La comunicazione pubblica: strumenti e strutture operative della comunicazione istituzionale - Partecipazione, trasparenza e accesso nell'ente pubblico; Una legge sulla comunicazione pubblica; Urp e sportelli informativi - La comunicazione pubblica nella società dell'informazione: nuovi servizi digitali - La domanda di servizi digitali; L'amministrazione in rete: progetti per lo sviluppo dell'e-government; Diritti e partecipazione: verso la democrazia digitale? - Riferimenti bibliografici.

La comunicazione pubblica, intesa come disciplina dotata di un proprio statuto teorico e concettuale, è un ambito di studi piuttosto recente. La richiesta di comunicare di più e meglio su temi pubblici o di interesse generale è cresciuta molto rapidamente negli ultimi anni, senza permettere, però, quella sedimentazione di idee e di percorsi critico-metodologici che ha contraddistinto altri settori delle scienze della comunicazione. L'opinione pubblica è diventata molto attenta ai temi dell'innovazione istituzionale e della qualificazione dei servizi pubblici. Si moltiplicano negli ultimi tempi le ricerche e le analisi, ma a volte si smarriscono i significati più autentici del concetto di "pubblico" e si perdono i collegamenti con i grandi temi delle scienze sociali e della filosofia politica. Esiste lo spazio per una riflessione teoricamente fondata sulla comunicazione pubblica? Possiamo rintracciare, oggi, metodologie appropriate per esaminare e valutare le mutevoli e complesse forme che assumono i contenuti e i messaggi "pubblicamente orientati" nella società dell'informazione? Questo volume tenta di collocare la comunicazione pubblica nell'ambito dell'analisi sociologica; di delineare i contorni di una vera e propria sociologia della comunicazione pubblica e, proprio per questo, di mettere in collegamento i temi della comunicazione "di pubblico interesse" con concetti e categorie che fortemente appartengono alla storia del pensiero sociologico. Il libro propone, inoltre, progetti, metodologie e strumenti per la comunicazione pubblica frutto delle molteplici innovazioni che hanno attraversato questo settore e il contesto sociale di riferimento, facendone una lettura utilissima per tutti gli interessati, per gli esperti e gli studiosi che desiderano approfondire con strumenti scientifici i nodi concettuali della comunicazione pubblica, per gli operatori e i tecnici della comunicazione che sempre più numerosi lavorano nei servizi pubblici o nelle organizzazioni del terzo settore.

Collocazione in biblioteca: BM 29 I 20a



Le frontiere dell'e-government : cittadinanza elettronica e riorganizzazione dei servizi in rete / a cura di Eleonora Di Maria, Stefano Micelli ; prefazione di Mauro Banchero. - Milano : Franco Angeli, [2004]. - 216 p. : ill. ; 24 cm.

INDICE: Parte I. Città digitale e e-government: il punto di vista delle istituzioni. E-government: attività e politiche della Commissione Europea - Il contesto delle politiche europee; eEurope 2005; E-government: la visione della Commissione; Politiche di sostegno alla ricerca scientifica: il programma European Research Area (ERA); TeleCities: il ruolo delle reti di città nei processi di e-government; TeleCities: una rete di città nella

Società dell'Informazione e della conoscenza; Le attività di TeleCities: il programma di lavoro per il 2004; Uno statuto europeo dei diritti elettronici (charter of eRights); La via italiana all'e-government locale; La specificità del contesto italiano; Gli elementi portanti della strategia per lo sviluppo della Società dell'Informazione in Italia; La prima fase dell'e-government locale: l'avviso del 2002; I risultati del primo avviso; La seconda fase dell'e-government locale parte dalla "visione conclusiva"; I temi portanti della visione condivisa; Il progetto Centri regionali di competenza per l'e-government e la Società dell'Informazione; Conclusioni: e-government ha bisogno di governance. - Parte II. Esperienze e iniziative in Europa. E-democracy: partecipazione del cittadino e nuove forme del processo decisionale - E-government e la nuova forma delle città; E-democracy: estendere la partecipazione del cittadino tramite l'ICT; Approcci alternativi all'e-democracy: apprendere dalle esperienze; Opportunità e minacce legate alla democrazia elettronica Portali di servizi Web: trasformare le amministrazioni locali attraverso le nuove tecnologie - Web service portal: la nuova dimensione dell'e-government e dell'e-democracy nelle città; I Web service: la "nuova strategia IT"; I portali di servizi Web: una classificazione di servizi, utilizzatori, scopi e risultati; Modularità, partnership e problemi di realizzazione; I dispositivi tecnologici; Esperienze di co-design nella pubblica amministrazione?; Città europee e portali Web: casi a

confronto; Criticità e sviluppi futuri - Riutilizzo delle soluzioni e software open source nelle amministrazioni pubbliche - Introduzione; Il riutilizzo delle soluzioni nelle amministrazioni pubbliche; Open source software: prospettive ed esperienze nelle pubbliche amministrazioni; Le direttrici di sviluppo dell'e-government - Le tante facce dell'e-government; I progetti di città digitale; E-government come razionalizzazione del back office e dei rapporti con il cittadino; La lezione dell'e-business; Riorganizzazione interna o valorizzazione del cittadino?; Una modellazione degli spazi di intervento tecnologico; Tre direttrici di azione; La pubblica amministrazione oltre il paradigma fordista; Due terreni di sperimentazione per puntare alla e-society; Per una nuova cittadinanza digitale.

Quali sono le direttrici che contraddistinguono l'adozione delle tecnologie di rete nella pubblica amministrazione? In che modo le amministrazioni possono ridefinire i rapporti con i cittadini attraverso l' *Information & Communication Technology*, non solo in termini di servizi, ma aprendo anche nuovi spazi di espressione e interazione per la collettività in rete? Il libro prova a dare una risposta a questi interrogativi attraverso la discussione dei percorsi evolutivi delle città in termini di e-government, focalizzando l'attenzione sulle trasformazioni nei rapporti tra amministrazioni locali e cittadini connesse all'ICT. Il libro raccoglie i contributi presentati alla conferenza internazionale *On Line Citizenship - Emerging Technologies for European Cities* promossa da TeleCities e dalla città di Venezia, in cooperazione con la Venice International University e sponsorizzata da Sun Microsystems, tenutasi a Venezia il 30-31 maggio 2003. Il volume è, inoltre, completato ed arricchito dai materiali multimediali relativi agli interventi presentati, accessibili dal sito Web della conferenza. La prima parte del volume descrive le problematiche dell'e-government dal punto di vista istituzionale, attraverso tre contributi di rappresentanti della Commissione Europea, di TeleCities e del Ministro per l'innovazione e le tecnologie. Nella seconda parte vengono approfondite 16 esperienze significative di progetti di e-government realizzati in diverse città italiane ed europee. Lo studio è organizzato attorno a tre temi chiave: e-democracy, portali di servizi Web, riutilizzo di soluzioni e open source. A partire da un primo tentativo di modellizzazione, vengono infine discussi i futuri scenari dell'e-government e della cittadinanza digitale attraverso un parallelo, che rinvia alle tematiche dell'e-business e di Internet nel mondo delle imprese.

Collocazione in biblioteca: BM 33 H 39p



Processi e modelli di e-government ed e-governance applicati nell'azienda pubblica / Massimo Pollifroni. - Milano : Giuffrè, [2003]. - XII, 535 p. : ill. ; 24 cm.

INDICE: e-government: processi, modelli e prime applicazioni: i processi di e-government - L'e-government nell'analisi sistemica dell'azienda pubblica - Il modello G2C - Government to citizen - Il modello G2B - Government to business - Il modello B2C - Business to government - Il modello G2E - Government to employees - Il modello G2G - Government to government - e-governance: processi e strumenti: i processi di e-governance - Gli strumenti di e-governance - Appendice di documentazione

La rivoluzione informatico tecnologica ha avuto un profondo impatto sui vari settori della Pubblica Amministrazione. Il Governo italiano, in linea con gli altri paesi Europei, ha iniziato un processo di rimodernamento della macchina amministrativa dello Stato invitando le Pubbliche Amministrazioni a seguire linee di sviluppo, mirate ad una crescita armonica in vista di una completa informatizzazione delle strutture e delle attività ad essa connesse. Due i macro processi che stanno caratterizzando l'evoluzione informatica dell'azienda pubblica: e-government ed e-governance.

L'analisi e la contestualizzazione, in un panorama economico aziendale, del concetto di e-government (cioè l'utilizzo delle moderne tecnologie dell'informazione e della comunicazione legate allo sviluppo dell'elettronica e di Internet nel processo di ammodernamento della Pubblica Amministrazione) è il tema della prima parte. Vengono passate in rassegna le caratteristiche peculiari dei diversi modelli di e-government [il modello G2C (Government to Citizen), il modello G2B (Government to Business), il modello B2G (Business to Government), il modello G2E (Government to Employees) e, infine, il modello G2G (Government to Government)]. La seconda parte è dedicata all'e-governance; l'altro aspetto dell'innovazione tecnologica, applicata ai processi della Pubblica Amministrazione; cioè l'insieme, delle possibilità di miglioramento dei processi di partecipazione democratica, offerte dalle nuove tecnologie.

Collocazione in biblioteca: BM 64 D 45a



Bressanone, è attivo lo sportello on line per il cittadino

in: CRC Italia News : Newsletter quindicinale sull'e-government e la Società dell'Informazione, n. 45, del 15 marzo 2006

Un progetto nel segno della multicanalità: sms ai cittadini per informare sullo stato d'avanzamento delle pratiche. Già disponibili i primi venti servizi on line.

T-government: in arrivo il secondo bando CNIPA

in: CRC Italia News : Newsletter quindicinale sull'e-government e la Società dell'Informazione, n.45, del 15 marzo 2006

Il secondo bando del CNIPA per la realizzazione di progetti erogati su televisione digitale terrestre prevede un finanziamento complessivo di 1.760.000 euro.

EIPA: formazione su CAF e Balanced Scorecard

in: Newsletter di Cantieri (on line), n. 91, dell'8 marzo 2006

Balanced scorecard e Caf al centro dell'interesse dell'Eipa (*European Institute of Public Administration*). L'istituto organizzerà il 22 e 23 maggio prossimo a Maastricht un evento formativo dedicato ai due strumenti che trovano ampia applicazione nei paesi europei. L'iniziativa è volta ad approfondirne le rispettive caratteristiche e le modalità di un utilizzo integrato di entrambi al fine di dar luogo a sinergie importanti. Il Caf (*Common assessment framework*) è volto a supportare le amministrazioni pubbliche nelle loro politiche per il miglioramento della qualità e delle *performance*. La Balanced scorecard è invece uno strumento a supporto dell'attuazione della strategia e della misurazione delle *performance*.

Carobene Benito, Servizi sul web per gli artigiani milanesi

in: Il Sole 24 ore, del 6 marzo 2006, p. 45

Dal mese di gennaio, a Milano, anche gli artigiani possono presentare atti e denunce alla Camera di Commercio in via esclusivamente telematica. Ciò è reso possibile dall'utilizzo della Carta nazionale dei servizi per la forma digitale.

Collocazione in biblioteca: DEM

Miani Mattia, Anche il codice digitale si perde nei meandri della burocrazia

in: Il Riformista, del 6 marzo 2006, p. 2

Lo strumento più potente messo a punto per l'innovazione della pubblica amministrazione digitale stenta a decollare: parliamo del Codice per la pubblica amministrazione digitale. Il codice è il risultato di oltre due anni di lavoro, di continue interazioni con tutti i livelli istituzionali, con le regioni e le autonomie locali. Il testo mette insieme due livelli diversi: uno tecnico, quasi operativo, dove si disegna il sistema delle tecnologie di e-governemnt; e poi uno più filosofico-giuridico presentando nuovi diritti dell'era digitale per i cittadini.

Collocazione in biblioteca: DEM

Interoperabilità, carta vincente secondo la Commissione europea

in: Comunicatori Pubblici Newsletter (on line), n. 192, del 3 marzo 2006

L'Europa sarà più facile e a misura di cittadini se le istituzioni sapranno dialogare tra loro, e, scambiandosi documenti, pratiche e procedure, facilitare la mobilità delle persone e dei beni. Questo il messaggio di fondo contenuto nella nuova Comunicazione della Commissione europea che raccomanda una maggiore interoperabilità delle Pubbliche Amministrazioni, ossia un potenziamento degli aspetti di condivisione e scambio, sia a livello tecnologico che organizzativo, per accrescere la qualità dell'e-government comunitario.

Tre i livelli di interoperabilità sui quali si chiede un maggiore sforzo a tutte le Pubbliche Amministrazioni, da quella delle procedure amministrative (ossia l'uniformazione di tutti i procedimenti relativi agli eventi della vita o alla storia delle imprese), all'interoperabilità semantica (necessaria per l'omogeneizzazione di atti e documenti, quali ad esempio i certificati), fino a quella tecnica, ossia agli interventi che porteranno i sistemi informatici delle diverse realtà a parlare lo stesso linguaggio di base.

Di Carlo Michela, Linux entra nella pubblica amministrazione

in: La Repubblica : Affari&Finanza, del 27 febbraio 2006, p. 19

Il Cnipa, centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione, "braccio" operativo del Ministero dell'Innovazione, elabora uno studio sulle convenienze e sulle opportunità dei sistemi *open source* e mette a disposizione i suoi esperti per le riconversioni.

Due iniziative: la prima si fonda sulla collaborazione delle PA centrali e locali, per raccogliere informazioni sulla presenza di software OS presso le singole unità operative; la seconda prevede il coinvolgimento delle università affinché segnalino progetti di ricerca attinenti all'OS.

Collocazione in biblioteca: DEM

Paternostro Andrea, Sono in arrivo 57 milioni per 264 progetti hi-tech

in: Il Sole 24 ore, del 27 febbraio 2006, p. 48

E' in dirittura di arrivo il bando per il riuso delle soluzioni di e-government a beneficio di Regioni ed enti locali. Per il riutilizzo delle soluzioni disponibili sono a disposizione 57 milioni di euro di co-finanziamento da destinare ai progetti proposti dalle amministrazioni, che saranno approvati dalla Commissione di valutazione.

Collocazione in biblioteca: DEM

E-Government: i cittadini europei danno il loro giudizio

in: Comunicatori Pubblici Newsletter (on line), n. 191, del 24 febbraio 2006

Si chiama Your Voice on eGovernment 2010 il report che ha raccolto le opinioni espresse da più di 400 cittadini, dalle pubbliche amministrazioni e dalle imprese partecipanti da tutta Europa. Una consultazione pubblica lanciata dalla Commissione europea tra ottobre e dicembre scorsi che interrogava il pubblico europeo su temi quali l'e-government inclusivo, la partecipazione del cittadino, democrazia, servizi ad alto impatto, e-government efficace ed efficiente e i fattori chiave per un e-government alla portata di tutti. I risultati sono riassunti in alcune chiarissime richieste: migliore accesso alle pensioni ed ai servizi sanitari, più mobilità del lavoro per i cittadini e maggiore trasparenza nell'ambito dell'e-Procurement, nell'Unione europea e nelle amministrazioni nazionali. Inoltre, i partecipanti hanno dichiarato che tra gli obiettivi del 2010 si dovrebbe migliorare la qualità dei servizi e ridurre i vincoli amministrativi per imprese e cittadini. Your Voice in Europe è il punto di accesso on line della Commissione europea per promuovere le diverse consultazioni pubbliche a cui tutti i cittadini, le imprese, le istituzioni e le associazioni sono invitate

a partecipare. L'interesse della Commissione è quello di promuovere la partecipazione attiva ai processi decisionali politici dell'Unione europea ed esprimere la loro opinione sui temi d'interesse della Commissione.

Pianifichiamo la comunicazione: un'area tematica

in: Newsletter di Cantieri (on line), n. 90, del 23 febbraio 2006

Tanti strumenti ed esempi per progettare la comunicazione della vostra amministrazione. Passo dopo passo, le fasi da seguire per gestire il processo e elaborare un documento di pianificazione corretto ed efficace, sfruttando la metodologia di lavoro elaborata dal Programma Cantieri. Tutto questo in un'unica area del portale dedicata al tema e strutturata logicamente per accompagnare le P.a. in questa impresa. E per i più esperti, materiali di approfondimento. Per non dimenticare che la comunicazione deve essere strumento a supporto della strategia.

Carobene Benito, Como lancia la rete dell'e-gov dei "piccoli"

in: Il Sole 24 ore, del 20 febbraio 2006, p. 43

Il progetto *ComOnLine* (Comuni in linea) è un progetto cofinanziato dal Ministero dell'Innovazione con il primo avviso di e-governemnt. Il progetto coinvolge oltre al capoluogo, 15 Comuni, una Comunità montana e altri sette enti tra cui l'Asl, i Vigili del fuoco e la Camera di commercio. L'idea è di permettere anche agli enti pubblici svantaggiati (per dimensione o per dislocazione geografica) l'erogazione di una vasta gamma di servizi in linea, riducendo i costi grazie ad una riorganizzazione degli uffici. Realizzato dal Polo regionale di Como del Politecnico di Milano, con il supporto del Cefriel, si tratta di una sperimentazione pilota per la Regione Lombardia. La piattaforma software, basata su tecnologia Oracle, consente la realizzazione di portali comunali, di sportelli unici in linea e di servizi avanzati che utilizzano la firma digitale e il pagamento online sicuro.

Collocazione in biblioteca: DEM

Simeoni Luca, Il pellegrino viaggia on line

in: ItaliaOggi, del 18 febbraio 2006, p. 18

Siglato l'accordo tra Ministero per l'Innovazione e Opera romana pellegrinaggi. Saranno individuate congiuntamente aree e modalità di collaborazione nell'ambito del programma Scegli Italia e dell'organizzazione delle aree tematiche del portale nazionale del turismo www.italia.it per quanto riguarda la religiosità e la spiritualità, la produzione di contenuti digitali e l'attività di promozione dello stesso portale.

Collocazione in biblioteca: DEM

Tarissi Francesca, Pubblica amministrazione, il nuovo portale

in: La Repubblica : Affari&Finanza, del 13 febbraio 2006, p. 16

E' stato lanciata all'inizio di novembre la nuova versione on line del portale di TelePA, <http://www.telepa.it/>, la TV della PA, nata nel 2002 per iniziativa del Dipartimento della Funzione Pubblica e realizzata, per conto del Formez, dalla società partecipata Eufarm.it. Oltre ad una nuova veste grafica cambia il concetto alla base del prodotto, sempre più televisivo: i contenuti sono organizzati secondo una rinnovata struttura logica che consente di recuperare in modo veloce argomenti correlati a quello che si sta consultando. Nuova anche l'organizzazione degli archivi suddivisi per tipo di contenuto e per canale, in modo che a seconda del tipo di ricerca effettuata il risultato sia più efficace con le esigenze dell'utente. Con il nuovo sito è possibile visualizzare i singoli servizi che compongono il telegiornale quotidiano. Un nuovo sistema di newsletter punta a consolidare la community già esistente, informando gli utenti registrati sul palinsesto quotidiano e

sui contenuti relativi agli interessi segnalati in fase di iscrizione. Il Tg di TelePA propone quotidianamente notizie e aggiornamenti sul mondo della PA centrale e locale, servizi di approfondimento, inchieste e analisi sui temi istituzionali di maggiore attualità. I principali argomenti sono quelli dell'innovazione tecnologica, dei servizi al cittadino e alle imprese, dell'organizzazione amministrativa e della formazione.

Collocazione in biblioteca: DEM

Cerisano Francesco, Enti e Stato in autostrada. Digitale

in: ItaliaOggi, del 7 febbraio 2006, p. 37

Enti locali e pubbliche amministrazioni saranno presto collegate fra loro in una grande autostrada digitale. Il suo nome è *Spc*, sigla che sta per *Sistema Pubblico di Connessione*. Al via la gara per realizzare la rete. Ai piccoli comuni 45 mln.

Collocazione in biblioteca: DEM

Publicato in G.U. il decreto legge che istituisce il passaporto elettronico

in: Reset (on line), n. 18, del 01 febbraio 2006

Il provvedimento pubblicato nella Gazzetta Ufficiale dispone che nel microprocessore saranno memorizzate l'immagine del volto e le impronte digitali oltre alle informazioni sul titolare ed i codici di protezione e controllo. Pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 17 gennaio 2006 il decreto del Ministro degli Affari Esteri in data 25 novembre 2005 che istituisce il passaporto elettronico. Il provvedimento stabilisce in particolare l'aggiornamento del passaporto ordinario, che mantiene la propria validità, e dispone che i modelli di passaporti già in uso alla data di pubblicazione del decreto potranno essere rilasciati fino ad esaurimento delle relative scorte. La novità del modello elettronico riguarda l'inserimento nello stesso dei dati biometrici dei cittadini in un microprocessore RF/ID di prossimità (chip) installato nella copertina del passaporto, con capacità minima di 64Kb e durabilità di almeno 10 anni. Nel chip verranno memorizzate, in formato interoperativo, l'immagine del volto e le impronte digitali del dito indice di ogni mano. Ove, in una mano, l'impronta del dito indice non fosse disponibile si utilizzerà per la stessa, procedendo in successione, la prima impronta disponibile nelle dita medio, anulare e pollice. Nel chip verranno altresì memorizzate le informazioni già presenti sul supporto cartaceo relative al passaporto ed al titolare, nonché i codici informatici per la protezione ed inalterabilità dei dati e quelle necessarie per renderne possibile la lettura agli organi di controllo.

Sfide. Le politiche di innovazione sul territorio

in: Reset (on line), n. 18, dell'1 febbraio 2006

Il Dipartimento per lo Sviluppo delle Economie Territoriali e il Forum PA presentano la quarta edizione di L'iniziativa propone un percorso di valutazione in itinere e di promozione delle buone prassi finalizzato a individuare, raccogliere e diffondere iniziative di successo in materia di sviluppo economico del territorio, realizzate da autonomie locali, funzionali e soggetti intermedi a partecipazione pubblica. Sfide propone alle Amministrazioni locali di mettersi in gioco accettando una valutazione non solo dell'idea progettuale, ma anche della capacità di conseguire e condividere i risultati, il tutto attraverso un monitoraggio costante del progetto. Più in particolare "Sfide" persegue il suo obiettivo attraverso due fasi: valutazione della qualità e bontà dell'idea progettuale effettuata da un pool di esperti; verifica sul campo dei risultati raggiunti allo scopo di assegnare un riconoscimento di qualità alle Amministrazioni che hanno superato la prima fase. Le Amministrazioni che supereranno la "sfida" saranno chiamate ad entrare in un circolo di qualità in cui sviluppare e diffondere la cultura e gli strumenti per la valutazione delle politiche locali.

Modelli di direzione del personale nelle P.A. del meridione

in: Newsletter di Cantieri (on line), n. 87, dell'11 gennaio 2006

Le amministrazioni pubbliche provinciali e comunali dell'Abruzzo, del Molise e dell'Area Obiettivo 1 hanno l'opportunità di analizzare, grazie alla consulenza di un gruppo di esperti del settore, lo stato di sviluppo della propria direzione del personale. La rilevazione sui modelli di direzione del personale, rientra fra le attività del progetto Governance delle Risorse Umane-Modelli Innovativi, realizzato dal Formez e coordinato dal Dipartimento della Funzione Pubblica. Dalle risposte date a un questionario sarà possibile ricavare un quadro sullo stato di sviluppo delle direzioni del personale sulla base del quale elaborare un piano di formazione e di assistenza mirata allo sviluppo di nuovi modelli organizzativi nel mezzogiorno.



Il Punto

di Nicolaia Iaffaldano

Dottore di ricerca in Economia e Direzione delle Aziende Pubbliche presso il Dipartimento di studi Aziendali e Giusprivatistici della Facoltà di Economia dell'Università degli Studi di Bari

Modelli innovativi di governance pubblica

1. Considerazioni introduttive

L'aumento della cultura media della popolazione, i rapporti più personalizzati con i medici curanti e più informazioni da assumere da parte dei pazienti, la legittimazione democratica che caratterizza il sistema sanitario, il diffondersi di forme di partecipazione individuale e collettive, di sussidiarietà orizzontale nell'ottica di una riforma del welfare state, parallele ai processi di erogazione delle cure, il crescere della pratica della valutazione della qualità dal punto di vista dell'utente: tutto ciò concorre all'accrescimento dell'empowerment del cittadino per quanto attiene ai sistemi sanitari (Adinolfi P., 2004; Ippolito A., 2000; Ugolini M., 2004). "Il mercato sanitario, è un mercato particolare, che non permette ai consumatori di operare delle scelte razionali, come succede in altri campi, poiché è l'offerta e non la domanda a regolare i consumi. Su questo mercato particolare è l'agente del paziente-consumatore, ossia il medico offerente, che definirà, deciderà e valuterà al suo posto i bisogni di prestazioni diagnostiche e terapeutiche, dando così un giudizio anche sulla loro utilità ed efficacia". (Domenighetti G., 1996). Il difetto principale di tale mercato è l'assenza di informazione e di trasparenza tra offerta e domanda, che non permette al cittadino di gestire in modo più autonomo e responsabile la propria salute.

Pertanto l'elemento caratterizzante il rapporto tra medico e paziente è la cosiddetta asimmetria informativa, intrinseca in ogni situazione in cui il contenuto professionale del servizio prodotto è elevato e, per ciò stesso, diretta ad interlocutori che non possiedono, quasi per definizione, lo stesso livello di conoscenze di chi eroga il servizio. Ciò li rende soggetti deboli, non solo per l'oggettiva condizione di bisogno di assistenza, ma anche per l'assenza o l'incompletezza delle informazioni utili o necessarie (Brusoni M., 2001; Testa F., 1996).

In sanità, si pone l'accento sulla necessità di presidiare accuratamente l'aspetto dell'informazione, ponendo in capo al soggetto forte, in posizione di relativo potere informativo, la responsabilità di risolvere positivamente l'asimmetria. Il punto di vista dei pazienti è una guida estremamente valida per valutare se sia stato o no fornito il servizio sanitario più adeguato. Perciò, grande importanza deve essere data al trasferimento di informazioni e di potere ai pazienti per aiutarli a partecipare alle decisioni sul come i servizi vengono erogati e a meglio definirli, ossia a svolgere un ruolo di "co-produttore" del servizio, abbandonando l'assunto di un ruolo passivo e dipendente nella relazione paziente/professionista sanitario. La centralità del paziente/utente significa soprattutto il riconoscimento di una sorta di co-gestione della salute e malattia, pur nella salvaguardia fondamentale della diversità dei ruoli. Il consolidamento di prassi partecipate – in particolare un'adeguata gestione dei reclami da parte dell'ufficio relazioni con il pubblico, la periodica somministrazione di questionari all'utenza, l'organizzazione di forum con associazioni di volontariato e tutela del malato - consentirebbe all'utente di svolgere un ruolo di co-produttore del servizio e non limitarsi, semplicemente, ad esprimere il grado di soddisfazione e le preferenze nei confronti di servizi già predefiniti.

2. La partecipazione degli utenti e dei loro portavoce nella valutazione del servizio sanitario

Il Decreto del Ministero della Salute, 12 dicembre '01, che ha introdotto il sistema di monitoraggio per la garanzia dei LEA, Livelli Essenziali di Assistenza, costituisce il supporto normativo al monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti dei reparti di degenza ospedalieri del Servizio sanitario regionale pugliese. La Regione Puglia, con la quale si è potuto collaborare, attraverso l'Agenda Sanitaria Regionale, ha ritenuto di attivare una indagine funzionale all'obiettivo di rilevazione fissato dal decreto ministeriale ed ha colto l'opportunità per implementare una metodologia di indagine. La metodologia di indagine è strutturata per procedure definite, al fine di garantire non solo massima attendibilità dei dati rilevati, ma soprattutto uniformità e ripetibilità metodologica sul territorio regionale. E' stato costituito un gruppo centrale di coordinamento presso l'Agenda Sanitaria Regionale, che ha comportato l'acquisizione di risorse differenziate per professionalità e competenze.

Il gruppo è responsabile delle seguenti attività:

- realizzazione di processi formativi, idonei all'attuazione dell'indagine, rivolti agli Uffici Relazioni con il Pubblico delle Aziende Sanitarie;
- emanazione di indirizzi per l'esecuzione dell'indagine e per l'acquisizione dei dati a livello periferico;
- immissione ed elaborazione dei dati a livello centrale.

La leva strategica dell'indagine, inquadrabile in una scelta di politica sanitaria pugliese, sono gli Uffici Relazioni con il Pubblico, che sono chiamati a coordinarne l'attuazione a livello periferico, al fine di garantire l'esecuzione procedurale corretta, per poi far confluire i dati a livello centrale.

Inoltre, gli URP si avvalgono delle Associazioni di Volontariato e gli Organismi di Tutela, accreditati presso l'azienda sanitaria, e di concerto con questi hanno mandato per il reclutamento dei volontari da impiegare nel progetto e la formazione degli stessi. Per verificare l'adeguatezza delle prestazioni offerte, gli URP, in collaborazione con le Associazioni di Volontariato, effettuano indagini sulla qualità percepita dal paziente dei servizi. Attraverso tali indagini l'URP dell'azienda sanitaria cerca di valutare la percezione del servizio da parte dell'utente, una volta che questi lo abbia effettivamente sperimentato. Uno dei passi compiuti dall'URP è stato quello di porre tra i propri obiettivi l'identificazione e la definizione dei bisogni degli utenti e, di conseguenza, la predisposizione di un sistema di ascolto e partecipazione, attraverso due interventi paralleli: l'analisi della soddisfazione dei pazienti e l'attivazione di un sistema di gestione dei reclami.

2.1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Si vuole offrire alcuni spunti per inquadrare i compiti degli Uffici Relazioni con il Pubblico delle Aziende Sanitarie Pugliesi. Nel quadro del miglioramento dei rapporti tra amministrazioni pubbliche e cittadini e di trasparenza dell'azione amministrativa, il decreto legislativo 29 del '93 ha introdotto l'obbligo per le amministrazioni pubbliche di istituire, nell'ambito della propria struttura organizzativa, gli uffici per le relazioni con il pubblico, che costituiscono un punto privilegiato di contatto tra amministrazione pubblica e cittadini finalizzato alla creazione di un efficace legame di comunicazione. In base alle norme principali di riferimento, ossia il decreto legislativo 29/93, e successive modificazioni, e la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre del '94, tali uffici devono garantire agli utenti le seguenti funzioni: informazioni, accoglienza e ascolto, tutela, partecipazione e inoltre ricerche e analisi sulla soddisfazione dell'utenza (Adinolfi P., 2004). La missione degli URP è legata principalmente a quella di fornire informazioni concernenti non solo le strutture e i servizi erogati ma anche le modalità per l'esercizio dei diritti di accesso e di orientamento. Per il suo carattere di ufficio di front-line, cioè di primo impatto dell'utente con la proiezione esterna dell'Ente o dell'Azienda pubblica, l'ufficio dovrebbe essere collocato nei presidi aziendali di maggiore afflusso dell'utenza, ubicato in un luogo facilmente accessibile e ben individuabile a mezzo di idonea segnaletica, privo di barriere architettoniche, realizzato con

particolare cura per gli aspetti estetici ed il comfort e l'accoglienza dell'ufficio. E' opportuno, inoltre, che i locali di accoglienza dell'ufficio siano abbastanza ampi da garantire la riservatezza delle richieste dell'utenza, l'attività di relazione allo sportello e quella di supporto logistico del back-office. Per la tutela degli utenti, l'ufficio ha l'obbligo di ricevere le osservazioni, le denunce, le segnalazioni di disservizio e/o i reclami in qualunque forma presentati, direttamente dal cittadino/utente o per il tramite di organizzazioni rappresentative degli utenti, oppure organizzazioni di volontariato e di tutela dei loro diritti. L'ufficio deve essere in grado di far fronte a tutte le incombenze previste dalla Direttiva del 27 gennaio del '94 sulla Carta dei servizi per la risposta all'utente del reclamo. L'URP collabora con l'azienda sanitaria all'attivazione, in armonia con i principi di trasparenza e partecipazione, che si evincono chiaramente dal complesso della normativa, di tutte le iniziative volte a favorire l'interazione tra l'azienda pubblica erogante il servizio e l'utenza. Tra queste, in particolare, è prevista la concessione di spazi agli organismi di volontariato per la partecipazione alla vita dell'azienda sanitaria. Possono, così, nascere collaborazioni tra URP e organismi di volontariato. I rapporti si sviluppano maggiormente, in base alla normativa in vigore, al momento della costruzione di indicatori dal lato della domanda, della programmazione aziendale, della definizione della Carta dei servizi, di possibili analisi congiunte dei reclami e del monitoraggio e miglioramento della qualità dell'assistenza, quest'ultima è un'altra funzione propria dell'URP; pertanto, l'URP effettua, in collaborazione con gli organismi di volontariato, analisi del grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e indagini sui bisogni dell'utenza. Raccogliendo, quindi, le istanze dei cittadini, l'URP diventa l'elemento strategico di rilevazione degli aspetti qualitativi delle prestazioni. Inoltre, la conoscenza dei bisogni e l'individuazione degli scostamenti tra le caratteristiche del servizio offerto e le attese dell'utente dovrebbe consentire all'URP di progettare interventi atti a migliorare il funzionamento del sistema organizzativo. Il contributo al miglioramento gestionale ed operativo, che ne conseguirebbe, dovrebbe concorrere ad una più generale riflessione critica sull'intera strategia aziendale.

3. La governance in sanità

L'istituzione dell'URP si inserisce, inoltre, nel quadro più generale dei processi di trasformazione del sistema di welfare in atto negli anni Novanta, poiché le strutture organizzative che fanno da "cartina di tornasole" degli avvenuti cambiamenti sono proprio quelle degli URP, in un sistema di welfare in continuo mutamento. L'esperienza del primo welfare state si è caratterizzata per la rilevante presenza dello Stato con il monopolio dello stesso nella produzione e gestione spesso diretta dei beni e servizi erogati per il benessere di tutti i cittadini. Tale welfare state ha assicurato, fino alla fine degli anni Settanta, un'espansione lineare crescente di impegni e di spese pubbliche. Negli anni Ottanta, poi, si è cominciato a parlare di crisi del modello e solo con gli anni Novanta l'Europa occidentale ha cominciato a sperimentare correzioni al modello ritenuto in crisi. Tra i Paesi che sono arrivati tardi all'attuazione del modello, vi è stato anche il nostro Paese, in cui il welfare state sanitario vero e proprio è definitivamente entrato nella legislazione con la fine del dicembre '78; pertanto è dall'impianto per un organico Stato per il benessere che è derivata una riforma sanitaria che organizza le cure mediche essenziali quale garanzia per tutti i cittadini in stato di bisogno. Si è alzata, poi, la critica al forte modello postbellico di welfare state, che si è concentrata nella denuncia del centralismo burocratico gestionale pubblico, nella persistente asimmetria informativa fra chi dà e chi riceve, nella non applicazione del principio di sussidiarietà. Dalla metà degli anni Ottanta, in Occidente si tende a rivedere il primo welfare state, cioè specie in riferimento alla rivendicazione di una maggiore libertà di scelta di servizi socio-sanitari da parte degli utenti. Inoltre, l'enfasi sulla libertà di scelta delle cure, però, ha prodotto, talvolta, nell'Europa occidentale più sviluppata, propensioni eccessive in senso opposto allo statalismo, con tendenze ad una pervasiva apertura al mercato. Tale orientamento ha ricevuto, per contro, potenti correttivi solidaristici dovuti all'affermarsi delle organizzazioni di volontariato e di terzo settore, proprio negli anni di maggiore percezione della crisi del welfare pubblico. Pertanto, due sono apparse le più

diffuse revisioni del primo welfare state: quella in termini di maggiore spazio a logiche privatistiche e di mercato, per ottenere più efficienza; e quella nei termini di più solidarietà e sussidiarietà, con la nascita di nuovi attori sociali di welfare, di tipo associativo e partecipativo, nella forma di associazioni di volontariato, di gruppi di famiglie, di associazioni di tutela dei diritti del malato, di cooperative e di altre forme di non profit. Perciò, sono in fase di ridefinizione le politiche di welfare, poiché lo Stato appare inadeguato ad interpretare gli attuali contesti sociali, in cui sono cresciuti i livelli di aspettative, di esigenze dei cittadini, sia in termini quantitativi che qualitativi, ma si è anche accresciuta proporzionalmente la complessità dei bisogni e, quindi, del governo e della gestione dei servizi di pubblica utilità; si è in una fase storica ed economica in cui sono sempre più numerosi quanti sostengono che l'unico rimedio, a fronte di questa complessità, debba essere rappresentato da un completo disimpegno dello Stato per lasciare campo libero a logiche privatistiche e di mercato nella gestione dei servizi fondamentali della società, scuola, sanità e previdenza. Di pari passo, a livello mondiale, in particolare nelle società più avanzate, si va sviluppando un coerente processo relazionale, che tende ad una nuova concezione del rapporto tra governi e cittadini, in vista di una migliore cura degli interessi comuni. L'obiettivo è quello di definire strategie comuni per il governo di situazioni di grande rilevanza, quali il rispetto dei diritti umani, l'equità, la democrazia, la soddisfazione dei bisogni di base, la protezione dell'ambiente, ecc. Una Commissione, Commission on Global Governance, delle Nazioni Unite, nel 1994, ha presentato un rapporto in cui si afferma che gli Stati non possono più portare da soli l'intero peso della soluzione dei problemi della società, ma devono considerare come forze di governo anche altri attori, capaci di incidere significativamente sui risultati. La Commissione ha, così, definito nel '94 il termine "governance", cioè quel "governo allargato" (Attolini L.S., 2003). A ciò si è giunti non solo per le considerazioni già espresse sulla crisi degli Stati, ma anche per il nuovo ruolo di corresponsabilità e partecipazione diretta alla gestione che si attribuisce ai cittadini.

Secondo una definizione condivisibile, "la cittadinanza attiva" si rappresenta attraverso la capacità dei cittadini di organizzarsi in modo multiforme, di mobilitare risorse umane, tecniche e finanziarie, e di agire con modalità e strategie differenziate per tutelare diritti, esercitando poteri e responsabilità volti alla cura ed allo sviluppo di beni comuni (Quaranta G.,1990). I dati del recente censimento della FIVOL, Fondazione Italiana per il Volontariato, dimostrano che ciò sia vero anche in Italia; infatti, risulta che nel nostro Paese operano circa cinquecentomila cittadini, organizzati in quasi diecimila unità operative delle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti del malato (Aquilino A., 2001). Per queste considerazioni, oggi, ai cittadini spetta un ruolo assai rilevante per il rilancio delle politiche di welfare e di tutela della salute.

Riferimenti bibliografici

- ADINOLFI P., L'URP e la carta dei servizi in sanità: indicazioni normative e percorsi attuativi, in MELE R., ADINOLFI P., La gestione e l'organizzazione delle aziende sanitarie, Kastalia Multimedia Editore, Salerno, 2004
- ALBANO O., MAIORANO G. (a cura di), Persona umana e medicina, in rivista "Ospedale Miulli" quaderni 4, 1985, Acquaviva delle Fonti (BA)
- AQUILINO A., Il cittadino utente o cliente dei servizi? La risposta non è indifferente. Tutto Sanità, n.51, 2001
- ATTOLINI L.S. (et.al.), Customer care in organizzazioni di servizio e di cura. Un percorso di formazione alla comunicazione e alla tutela dei diritti, Franco Angeli, Milano, 2003
- BERTALANFFY VON L., La teoria dei sistemi aperti in fisica e in biologia, in EMERY F.E. (a cura di), La teoria dei sistemi. Presupposti, caratteristiche e sviluppi del pensiero sistemico, Franco Angeli, Milano, 1974
- BORZAGA C., FIORENTINI G., MATA CENA A. (a cura di), Non profit e sistemi di welfare, La Nuova Italia Scientifica, Roma, 1996
- BORGONOV E., Principi e sistemi aziendali per le amministrazioni pubbliche, Egea, Milano, 2005
- BOTTI A., Governo e gestione dell'azienda sanitaria locale, Cedam, Padova, 2003

BRUSONI M., La qualità percepita nell'erogazione dei servizi sanitari, in ELEFANTI M., BRUSONI M., MALLARINI E. (a cura di), La qualità nella sanità, Egea, Milano, 2001

CAFAGGI F., Modelli di governo e riforma dello stato sociale, in CAFAGGI F. (a cura di), Modelli di governo, riforma dello stato sociale e ruolo del terzo settore, Bologna, Il Mulino, 2002

CANALETTI F., Innovazione per la qualità dei pubblici servizi, Azienda Pubblica, n.1, 1992

D'ANGELO G., Processi decisionali e modelli innovativi di governance pubblica, Atti del XXVII Convegno annuale dell'Accademia Italiana di Economia Aziendale (AIDEA), La riconfigurazione dei processi decisionali nel quadro evolutivo della competizione, Giappichelli, Torino, 2005

DOMENIGHETTI G., Medicina basata sulle prove d'efficacia e informazioni agli utenti, in LIBERATI A. (a cura di), La medicina basata sulle prove d'efficacia, Il Pensiero Scientifico, Roma, 1996

GOLINELLI M.G., L'approccio sistemico al governo dell'impresa. L'impresa sistema vitale, vol. I, Cedam, Padova, 2005

IRVIN R.A., STANSBURY J., Citizen participation in decision making: is it worth the effort?, Public Administration Review, v. 64 (1), 2004

IPPOLITO A., Le politiche e gli strumenti dell'empowerment dei fruitori nelle aziende sanitarie, Cedam, Padova, 2000

LONGO F., Governance dei network di pubblico interesse. Logiche e strumenti operativi aziendali, Egea, Milano, 2005

MALLARINI E., L'URP: un ufficio per la qualità, in ELEFANTI M., BRUSONI M., MALLARINI E. (a cura di), La qualità nella sanità, Egea, Milano, 2001

MATACENA A. (a cura di), Aziende non profit. Scenari e strumenti per il terzo settore, Egea, Milano, 1999

MELE R., Economia e Gestione delle imprese di pubblici servizi tra regolamentazione e mercato, Cedam, Padova, 2003

NORMANN R., La gestione strategica dei servizi, Etas Libri, Milano 1985

PREZIOSO A., Il terzo settore nella realizzazione dello stato sociale, Studi Zancan, n.2, 2000

QUARANTA G., Cittadinanza attiva e riforma della democrazia, in Democrazia diretta, n. 3, 1990

RANCI C., Oltre il welfare state – Terzo settore, nuove solidarietà e trasformazioni del welfare, Il Mulino, Bologna, 1999

SANTAMATO V.R., L'evoluzione dei servizi, Cacucci, Bari, 2003

SVENDSEN A., The stakeholder strategy, Berrett-Koehler Publishers, 1998

UGOLINI M., Un approccio di service management per la gestione del reparto ospedaliero, Giuffrè Editore, Milano, 2004

TESTA F., La carta dei servizi: uno strumento per la qualità nell'università, Cedam, Padova, 1996

VIGODA E., From responsiveness to collaboration: governance, citizens and the next generation of public administration, Public Administration Review, v.62 (5), 2002