



# Formez

# NEWS

AGENZIA DI INFORMAZIONE GIORNALISTICA, 16 DICEMBRE 2002, anno 2 n.33

## 5000 ABBONATI!

Un grazie a tutta la redazione di Formez News per un traguardo rilevantissimo. Dopo soltanto un anno e mezzo di pubblicazioni abbiamo varcato la soglia di 5000 abbonati. Un risultato che ci spinge a lavorare sempre di più. Aumentano intanto le richieste per ricevere nella propria casella di posta elettronica "Oggi su TelePA". Per usufruire di questo servizio [clicca qui](#). Tanti cari auguri a tutti di Buon Natale.

## L'intervento del Formez al IV Global Forum

di CARLO FLAMMENT  
(Presidente del Formez)

Le due prime sessioni del seminario "Rafforzamento delle relazioni e procedure a livello centrale-regionale" hanno consentito un confronto interessante tra processi di modernizzazione e di decentramento in diversi paesi, compresa l'esperienza avviata dal regno del Marocco che ci ha ospitato. La terza sessione mette a fuoco un tema rilevante per tutti noi: quale è il ruolo dei governi locali dal momento che perdono di competenza gli stati nazionali ed aumentano i poteri delle organizzazioni sovranazionali.

L'esperienza italiana è stata in questa vicenda molto positiva: l'esistenza dell'UE ed il suo peso crescente da oltre 40 anni fino al recente approdo della moneta unica, non hanno per niente mortificato il ruolo delle Regioni, delle Province e dei Comuni che al contrario hanno avuto nuove e consistenti opportunità. Negli ultimi anni molte iniziative di modernizzazione delle pubbliche amministrazioni locali si sono attuate con programmi di partnership tra poteri locali di differenti paesi europei.

Il nostro Paese ha largamente utilizzato queste opportunità e lo stesso Formez ha partecipato attivamente a programmi di scambio di "best practices" su temi rilevanti: dalla finanza locale alla gestione delle risorse umane, dalla qualità dei servizi pubblici locali per i cittadini all'e-government. Sulla base di queste esperienze già nel marzo 2001 il Formez ha cooperato con il Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri e con l'UN - DESA nella preparazione del III° Global Forum di Napoli, organizzando quattro seminari che hanno visto complessivamente la partecipazione di oltre 150 delegati e ci hanno consentito di far meglio conoscere le peculiarità dell'esperienza italiana nel cambiamento della PA locale e di allargare l'orizzonte delle nostre conoscenze e relazioni.

Successivamente, nel 2002, il Formez ha creato un proprio "Ufficio Programmi Internazionali" e ha assicurato allo stesso DFP e all'UN - DESA la propria collaborazione per la gestione del "Centro per il Mediterraneo" che è stato presentato al termine dei lavori del Global Forum di Marrakech. Con il nostro intervento al seminario speriamo di aver offerto a tutti gli intervenuti una occasione di approfondimento e di aver allargato la rete delle reciproche conoscenze e opportunità di scambio.

*Il Global Forum si è svolto a Marrakech dall'11 al 13 dicembre 2002*

Formez NEWS - Agenzia quindicinale di informazione giornalistica  
Registrazione Tribunale di Roma n. 369 del 16-8-2001  
Sede: Via Salaria, 229 - 00199 Roma  
16 Dicembre 2002 anno 2 numero 33



Direttore responsabile: Sergio Talamo  
Comitato scientifico: Rosaria Benanti, Domenico Bertucci, Emanuele Imperiali, Domenico Lipari, Salvatore Marras, Giancarla Rognoni  
Realizzazione grafica e assistenza tecnica: Santino Luciani, Laura Manconi  
Coordinamento redazione: Claudia Cichetti  
Redazione: Angela Attolico, Emilio Buonomo, Tiziana Cesselli, Federica Ciampa, Maurizio Cognetti, Maria Beatrice De Camillis, Daniela De Pasquale, Roberta D'Eramo, Cinzia Di Fenza, Antonella Frosioni, Rosa Gravina, Nada Mezzullo, Claudia Migliore, Tiziana Sforza, Barbara Sicignano, Maria Staiano, Irene Torrente  
Per ricevere gratuitamente Formez NEWS [clicca qui](#)  
Per contattare Formez NEWS: tel. 0684893358 o 0684893274 fax 0684893269  
e-mail [ccichetti@formez.it](mailto:ccichetti@formez.it)

## IN QUESTO NUMERO

[seconda pagina](#)

### Formazione operatori sanità, Progetto CSI, Comunità professionale SUAP

di SILVIA BONI, PATRIZIA SCHIFANO e TIZIANA CESSELLI

[terza pagina](#)

### Infanzia e diritti, E-government in Campania, Piano di Comunicazione

di ANTONELLA FROSONI e MARIA BEATRICE DE CAMILLIS

[speciale terza pagina](#)

### www.telepa.it, due milioni di clic per la tv delle pubbliche amministrazioni

a cura di CLAUDIA CICHETTI

[quarta pagina](#)

### Quarta pagina

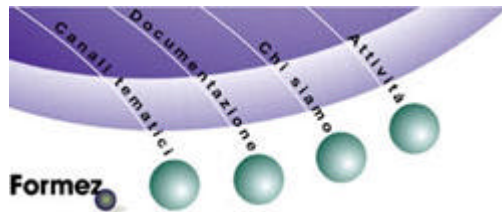
a cura di TIZIANA SFORZA, CLAUDIA CICHETTI, IRENE TORRENTE

## PUBBLICAZIONI

Ricerche Formez n. 4  
[L'offerta formativa delle università per la pubblica amministrazione](#)

a cura di Rosa Gravina





## Formazione operatori sanità, Progetto CSI, Comunità professionale SUAP

### L'Educazione Continua in Medicina: il punto in un convegno in Sicilia

di SILVIA BONI\*

Fare il punto sull'Educazione Continua in Medicina in Italia, e stimolare la Regione Siciliana ad elaborare una strategia che punti a promuoverla e a potenziare le realtà formative presenti nell'isola. Questo il duplice obiettivo del Convegno su "La Formazione Continua per gli operatori sanitari e l'evoluzione dell'ECM", svoltosi a Erice il 3/4 dicembre 2002, organizzato dall'Ufficio Formazione dell'ASL 9 di Trapani, con il sostegno della Regione e dell'Assessorato alla Sanità. Il Convegno ha visto la partecipazione di tutti gli attori del sistema: dai rappresentanti di organismi nazionali del Ministero della Salute (Maria Linetti), e della Commissione Nazionale ECM (Lamberto Pressato), dell'Istituto Superiore di Sanità, (Giovanni Di Virgilio), del Formez, a quelli regionali dell'Assessorato alla Sanità (Antonio Mira, Direttore dell'Osservatorio Epidemiologico Regionale), della Presidenza Regionale, ai rappresentanti degli Ordini dei Medici di Palermo e Trapani, e degli altri professionisti del Servizio Sanitario Nazionale (medici di medicina generale, infermieri, psicologi, chimici, biologi ecc.) e degli EL (Sindaco di Erice e di Trapani). Particolarmente numerosi gli addetti ai lavori, i Responsabili degli Uffici Formazione delle Aziende, provenienti da varie realtà regionali, per testimoniare la loro esperienza (da Mantova a Napoli, da Pordenone a Salerno, da Perugia ad Aosta, da Lamezia Terme a Treviso, da Grosseto a Verona e Brindisi), e, naturalmente, le Aziende siciliane presentate attraverso alcuni casi (Trapani, Enna, Caltanissetta). Dispone di un raggio così ampio di testimonianze è stato possibile grazie alla Comunità Professionale dei Responsabili della Formazione delle Aziende Sanitarie (di cui fanno parte gli organizzatori) creata dal Formez nel marzo 2002. La CP, nata da un gruppo di lavoro di 20 persone costituito dall'ISS ha stabilito di riunirsi periodicamente attraverso l'organizzazione di incontri significativi, in Regioni diverse, che possano contribuire alla maturazione del contesto generale della formazione continua in sanità e rappresentare un'occasione di confronto e stimolo per tutti gli attori coinvolti. L'incontro di Erice sarà il primo di una lunga serie che testimoni un lavoro continuo di scambio e condivisione di esperienze, conoscenze, strumenti, metodologie e che tenda a valorizzare le esperienze svolte dalle aziende di tutto il Paese.

\*Esperta di Sanità del Formez

### Progetto CSI: cresce la comunità professionale dei responsabili Suap

di PATRIZIA SCHIFANO\*

Rafforzare, ampliare e supportare lo sviluppo della rete dei responsabili degli uffici delle pubbliche amministrazioni locali che offrono servizi alle imprese. Lo prevede il progetto "Community Sportelli Impresa" (CSI), realizzato dall'Area Sportello Unico e Servizi Utenza del Formez, su incarico del Dipartimento della Funzione Pubblica. Oltre alla comunità professionale dei responsabili di sportello unico (Suap) che attualmente vanta 250 iscritti, il progetto CSI intende coinvolgere i responsabili di sportello unico non ancora iscritti, i responsabili e gli operatori degli uffici edilizia e commercio degli enti locali. In particolare, il progetto mira ad allargare e rafforzare la rete dei responsabili di sportello unico attraverso la realizzazione di attività formative, di scambio di esperienze, di approfondimento tematico; a rafforzare la creazione di un sistema integrato di servizi alle imprese migliorando e sviluppando i rapporti di collaborazione tra il personale addetto agli sportelli unici per le attività produttive, agli sportelli per l'edilizia (SUE) e agli uffici per il commercio; a potenziare la piattaforma telematica della comunità professionale attraverso il miglioramento di servizi già esistenti e l'attivazione di nuovi servizi che incrementino scambio e diffusione di informazioni, buone prassi, ambienti di progetto condivisi. In questa prima fase progettuale sarà costituito un gruppo pilota formato da responsabili di SUAP che hanno maturato una buona esperienza nell'arco di questi tre anni, da responsabili di sportelli unici per l'edilizia (SUE) - o degli uffici edilizia e urbanistica o edilizia e territorio e da responsabili degli uffici per il commercio. In particolare, si cercherà di coinvolgere, all'interno di alcuni comuni che vantano una buona esperienza di sportello unico, anche lo SUE (o l'ufficio a cui afferiscono le pratiche sull'edilizia) e l'ufficio per il commercio. Sono già arrivate le prime schede di partecipazione, la composizione finale del gruppo, composto da non oltre 50 persone, terrà conto della partecipazione contemporanea delle tre figure destinatarie del progetto, delle diverse forme di gestione dello sportello, della dimensione dei comuni, della loro collocazione sul territorio nazionale. I componenti del gruppo beneficeranno di azioni di formazione, informazione e scambio: ciò consentirà di accrescere il loro expertise sullo sportello unico e favorirà il trasferimento di buone prassi e soluzioni efficaci.

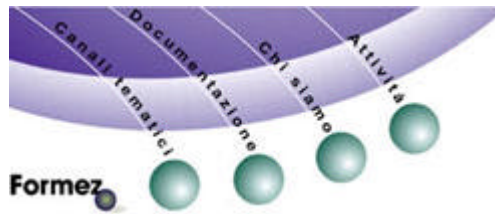
\*Responsabile progetto "Community Sportelli Impresa" (CSI)

### Comunità Professionale per Responsabili SUAP: le cifre a un anno dalla nascita

di TIZIANA CESSELLI

Ad un anno dall'avvio la Comunità annovera 250 iscritti. Gli utenti principali sono i responsabili di sportelli che hanno concluso almeno un procedimento ai sensi del DPR 447/98, inoltre vi sono rappresentanti degli enti terzi ed interlocutori istituzionali di regioni, province, comuni, DFP, camere di commercio, associazioni di categoria. In particolare, tra gli iscritti 77 sono responsabili e operatori di sportello singolo, 80 responsabili e/o coordinatori di sportello associato, 10 amministrazioni provinciali, 7 amministrazioni regionali, 6 ASL, 3 associazioni di categoria (due nazionali e una territoriale), 7 camere di commercio, 7 professionisti (due architetti, un geometra, un avvocato, 3 consulenti alla progettazione/formazione), 1 referente di una sede ISPEL provinciale ed 1 del Genio Civile ed anche 3 rappresentanti del Dipartimento della Funzione Pubblica e tutti i componenti dello staff Formez del progetto SI - Sportello Impresa. Tra gli utenti attivi vi sono i responsabili di SUAP, esperti su problematiche di settore, rappresentanti delle associazioni di categoria e, ovviamente, lo staff di animazione del Formez (manager, gestore e content editor della comunità). Negli ultimi tre mesi il numero di iscrizioni è aumentato in maniera costante (129 a marzo, 190 utenti a giugno, 230 a fine ottobre fino ad oggi che sono 250), rispetto alla fase iniziale i partecipanti hanno utilizzato molto di più l'area informazione, soprattutto la rubrica annunci che ne conteneva 17 a marzo, 36 a giugno, 106 a ottobre. Il contenuto dei materiali inseriti non è solo di tipo tecnico; sono attivi anche forum che dibattono sul futuro dello sportello unico e sulla possibilità di potenziarne compiti e funzioni dal punto di vista normativo. Il Dipartimento della Funzione Pubblica ha destinato una linea di finanziamento, per l'anno 2003, all'ampliamento e al potenziamento della comunità on line e delle attività a supporto della stessa. Il progetto CSI - Community Sportelli Impresa, dell'area sportello unico e servizi utenza, è stato elaborato in continuità con le azioni realizzate finora per aprire la comunità anche ai responsabili del commercio e dell'edilizia delle PA locali. Dunque svilupperà la rete degli utenti e potenzierà i servizi offerti.

Per ulteriori informazioni  
<http://si.formez.it/csu/CSU.htm>



## Infanzia e diritti, E-government in Campania, Piano di Comunicazione

### L'infanzia e i suoi diritti: spunti e riflessioni in un convegno a Taormina

di ANTONELLA FROSONI

Una giornata di riflessione dedicata ai bambini e agli adolescenti, ai loro diritti e alla loro educazione. Un tema delicato e importante quello affrontato da rappresentanti istituzionali e operatori impegnati nel mondo della formazione, in occasione di un convegno svoltosi a Taormina il 16 dicembre. Nel "Forum per i Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza. I percorsi della L. 285/97 in Sicilia", organizzato dal Formez e dall'Ente Fiera di Messina su incarico dell'Assessorato regionale siciliano agli Enti Locali, in molti si sono riuniti intorno a un tavolo per discutere di infanzia. Su quanto è sancito nella "Convenzione sui Diritti Sull'infanzia e l'Adolescenza", stipulata dalle Nazioni Unite nel 1989, sui diritti fondamentali dei bambini (all'educazione, formazione, studio; al gioco e al movimento; alla libera espressione; alla propria identità) hanno discusso il Ministro alle Pari Opportunità, Stefania Prestigiacomo, il Presidente della Regione Siciliana, Salvatore Cuffaro, il sottosegretario del Ministero della Salute, Antonio Guidi, l'Assessore Regionale agli Enti Locali, Antonio D'Aquino, il Presidente del Formez, Carlo Flamment. Ed è proprio su questi temi che durante l'incontro sono state realizzate molte iniziative di carattere ludico-educativo, nelle quali sono stati coinvolti direttamente i piccoli visitatori. Animatori e personaggi famosi dello spettacolo hanno organizzato performance teatrali, lezioni di inglese, cabaret, laboratori ambientali e sull'alimentazione, momenti di svago e di creatività. Nel corso della giornata, inoltre, si sono svolti tre workshop organizzati per approfondire diverse tematiche con gli operatori esperti del settore ai quali, al termine dei lavori, è stato rilasciato un attestato di partecipazione: "Le reti regionali di contrasto alla violenza e all'abuso", "Adozione Internazionale: il modello Sicilia" e "Applicazione della L. 285/97 e il suo rapporto con il processo attuativo della L. 328/2000". Nella giornata-evento, infine, è stato organizzato un concorso dal titolo "Io sono me" al quale hanno partecipato tutte le scuole del territorio siciliano. Lo scopo dell'iniziativa è stato quello di indurre i bambini a presentare una fotografia o un disegno sul tema "Diritto alla propria identità", ovvero visualizzare o descrivere un diritto che si ritiene di dover assolutamente salvaguardare o che si pensa di non aver acquisito. Tutti i lavori elaborati sono stati quindi oggetto di una mostra.

### E-government in Campania: i progetti che cambieranno la vita al cittadino

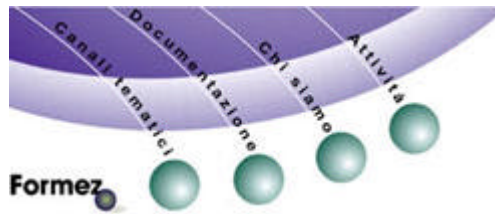
di MARIA BEATRICE DE CAMILLIS

Cittadino e e-government: un binomio sempre più al centro del processo di rinnovamento ed informatizzazione della struttura amministrativa. Saranno proprio i cittadini i beneficiari dei servizi innovativi "promessi" dai 138 progetti di e-government per i quali è stato approvato il co-finanziamento pubblico. Delle 19 Regioni che hanno partecipato al bando del Ministro Stanca, la Campania vede finanziati 6 progetti per un totale di 550 enti coinvolti e 7.120 euro stanziati. "Il progetto PMM (Portale Metropolitan Multicanale) - ha detto Gerardo Ruggiero, coordinatore del dipartimento informatico del Comune di Napoli - sarà completato in 24 mesi e annullerà il digital-divide, consentendo anche a chi non possiede un PC di beneficiare della velocizzazione delle pratiche pubbliche". La coesione tra gli enti partecipanti, Comune e Provincia di Napoli, Università Federico II di Napoli, Autorità Portuale di Napoli e Comune di Genova, è nata tra realtà integrate e che intendono realizzare una comune gestione sistemica degli atti. Il progetto, destinatario di 510 mila euro, punta sul miglioramento del back-office sia attraverso un servizio di call center che attraverso molteplici canali di accesso ai servizi pubblici tra cui il telefono, l'e-mail, gli sportelli sotto casa come le ricevitorie, i tabaccai o le agenzie di servizi. Anche Civitas.net, il progetto del Comune di Avellino con 38 partners aggregati, punta alla realizzazione di un apparato di front-office con l'utilizzo della telefonia e della rete dei tabaccai per favorire i cittadini nella fruizione dei servizi on-line. La Comunità montana Valle del Tanagro per Asme.net ha ottenuto il finanziamento più elevato tra i progetti della Campania, pari a 3 milioni e 410 mila euro, coinvolgendo 620 enti del sud-Italia compresi quelli Lucani e Calabri. Tra gli obiettivi, quello di facilitare il cittadino nell'accesso alla P.A con l'utilizzo di soluzioni multicanale (display dei cellulari, PC, posta elettronica e call center). Nell'area del salernitano arriveranno 830 mila euro per realizzare due progetti: ET.net (Provincia di Salerno) e Simel (Comune di Salerno) che intendono rispettivamente creare una équipe di esperti per la gestione e la distribuzione dei dati cartografici e rendere i servizi pubblici accessibili on line. Infine, 700 mila euro andranno al progetto Sisdod del Comune di Napoli, che permetterà l'accesso agli atti amministrativi e l'uso della firma digitale per sveltire le pratiche burocratiche.

### Piano di Comunicazione 2003: obiettivi e strategie in un documento del DFP

di ANTONELLA FROSONI

Promuovere la visibilità per le attività dei suoi uffici e interpretare al meglio il suo nuovo ruolo di partner "affidabile e competente" delle amministrazioni. E ancora, fungere da stimolo e da supporto per la P.A. ad una comunicazione pubblica che sia in grado di organizzare e coordinare i suoi segmenti: dall'ufficio stampa al portavoce, dall'urp al web. E' un impegno importante quello che il Dipartimento della Funzione Pubblica dovrà realizzare attraverso il Piano di Comunicazione 2003, secondo quanto previsto dalla Direttiva del febbraio 2002. Redatto per realizzare un efficace flusso di comunicazione interna ed esterna all'ente, il documento è il frutto di un primo contributo fornito dai singoli uffici pubblici che hanno presentato proposte utili. In particolare, i suggerimenti hanno riguardato il progetto dell'"Ufficio Ideale", principale obiettivo di comunicazione per ogni ente pubblico e che dovrà essere accogliente per utenti e dipendenti. Un orientamento già percorso attraverso i progetti di "Cantieri", "Governance" e "Chiaro!" e che si avvale anche dei risultati di una ricerca affidata all'ISPO (Istituto Studi della Pubblica Opinione) di Renato Mannheim, sulle attese dei cittadini verso le attività della P.A. I progetti di comunicazione già avviati sono diversi e innovativi, alcuni dei quali condotti in collaborazione con il Formez. Tra questi si inserisce "TeleP.A.", il primo tg che vuole dare volto e spazio ai protagonisti quotidiani della pubblica amministrazione italiana. Il Piano che si rivolge a 4 aree di riferimento (pubbliche amministrazioni, media, cittadini e ragazzi) prevede inoltre iniziative che saranno coordinate dalla "Struttura di missione per la comunicazione e l'informazione ai cittadini", istituita presso il DFP. Suo compito sarà varare la nuova Intranet del dicastero e avviare la rete Extranet ed il nuovo Sito web, oltre al nuovo logo del DFP. All'interno del DFP è prevista anche l'organizzazione di una rete di operatori della comunicazione che creeranno strutture redazionali capaci di raccogliere e mettere in circolo dati e notizie dai singoli uffici nonché una redazione di esperti dei media, tradizionali e nuovi. Nel Piano, infine, oltre ad essere confermati gli appuntamenti con le rassegne Euro PA, Forum PA e ComPA, è prevista anche la realizzazione della prima Conferenza nazionale dell'Alta Dirigenza che si svolgerà a Roma il 3, 4 e 5 febbraio.



## www.telepa.it, due milioni di clic per la tv delle pubbliche amministrazioni

**TelePA, traguardo raggiunto: si riparte a gennaio 2003**

Due milioni di pagine viste, quasi 150mila visitatori unici: questo, in estrema sintesi, il bilancio di tre mesi di TelePA, la web tv delle pubbliche amministrazioni. Un risultato importante, che fornisce una consistente spinta alla "fase due": dopo il progetto-pilota settembre-dicembre 2002 (il tg quotidiano è partito il 7 ottobre), è pronto il nuovo servizio. In pratica: il portale [www.telepa.it](http://www.telepa.it) resterà sempre attivo; dal 7 gennaio 2003 ripartirà la programmazione video; dal 15 gennaio riprenderà il tg giornaliero. Fino ad oggi il montaggio video è avvenuto a Milano. Da gennaio sarà a Roma la sede di tutte le fasi produttive: ideazione, confezione delle notizie, montaggio, messa in onda. Naturalmente, le "troupe" di TelePA continueranno a girare per tutta l'Italia, seguendo e se possibile anticipando la notizia. Nella redazione di Roma ogni giorno si aprono e-mail, si chiamano i colleghi, si contattano le fonti, dal comune di Catania a quello di Aprilia, dalla provincia di Torino alla comunità montana di Feltre. E per i video si gira con la telecamera tra i corridoi dei palazzi, alle conferenze stampa, tra le code degli uffici pubblici. Una vivace "officina" che produce una tv vera e propria, anche se con caratteri diversi rispetto a quella che vediamo sugli schermi di casa. La nostra scelta, infatti, è di non rincorrere l'attualità, ma di mettere in agenda temi di approfondimento, di novità, di conoscenza anche tecnica. Certo, non mancano i richiami alla Finanziaria, al rinnovo dei contratti di lavoro, alle decisioni del Consiglio dei ministri con ricadute sul mondo delle pubbliche amministrazioni. In più, rispetto ad una tv, c'è il sito: all'indirizzo [www.telepa.it](http://www.telepa.it) il navigatore può disporre di un vero "cassetto" in cui andare a cercare documenti, moduli, scadenze che il tg annuncia ogni giorno. Tutto questo comporta un lavoro costante, fatto di guizzi giornalistici e della pazienza certosina di un compilatore, da parte di redattori e collaboratori esterni. La forza di TelePA, al momento, è quella di aver creato un interesse reale intorno ad alcuni temi rivolti ad un pubblico specifico, una comunità professionale impegnata e qualificata. Abbiamo cercato di ascoltare le esigenze, le domande rivolte dai dipendenti alle pubbliche amministrazioni centrali e agli esperti. E lo dimostrano i dati di accesso al sito: "Giorno dopo giorno - dice il direttore Antonio Bettanini - sembra realizzarsi almeno una parte della nostra missione, quella di contribuire a creare e a fondare quella prima appartenenza che la storia del lavoro pubblico, in Italia, ancora tarda a conoscere".

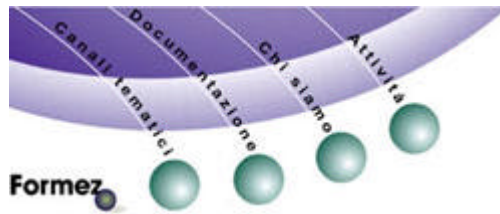
**Ogni giorno nel tg i volti di chi cambia la pubblica amministrazione**

TelePA è inserita in un vide portale, [www.telepa.it](http://www.telepa.it), ricco e imperniato su criteri di usabilità molto avanzati. Sul sito si apre la finestra del tg. La frequenza quotidiana, ad orario fisso - intorno alle 11 per chi ha la parabola e dalle 11 in poi su internet per tutti - vuole creare un appuntamento stabile per i dipendenti delle p.a., in modo che nel giro di 5-10 minuti (questa la durata di un tg) abbiano un quadro completo di quanto è in agenda nella pubblica amministrazione: i temi all'ordine del giorno, le novità, le scadenze da ricordare. Il criterio per i servizi tg è lo stesso utilizzato per il sito, con le differenze legate alla diversità del mezzo di comunicazione: personalizzare quanto avviene nel pubblico impiego, trovare spazi per interagire attraverso dei forum di discussione, valorizzare chi nella P.A. lavora e creare un rapporto diverso con il cittadino-utente fin quasi a considerare il cittadino un cliente del servizio pubblico. Troppo facile, però, veicolare solo ciò che funziona. Spesso i nostri servizi, in giro per l'Italia, tengono conto anche del divario tecnologico e organizzativo che registriamo tra gli enti dislocati sul territorio. Ogni tg ha una durata contenuta, per non sottrarre troppo tempo a chi sta lavorando, e comprende la lettura di notizie da parte di uno speaker, la ripresa e la messa on line di interviste, la registrazione di eventi come convegni o altre manifestazioni. Inoltre, sono in rete servizi da "tv on demand" su argomenti specifici (ad esempio "il vademecum della comunicazione al pubblico", "le procedure per l'attivazione di uno sportello unico", "come funzionano i Gis" ecc.), anch'essi fruibili in ogni momento della giornata e recuperabili attraverso un sistema di archiviazione che con la seconda fase del progetto verrà reso ancora più facile da consultare. Già dalla prima fase di sperimentazione (ottobre-dicembre 2002), la trasmissione è avvenuta sia via satellite, su rete locale, per utenti dotati di antenna parabolica, sia per via terrestre, ricevibile via internet attraverso l'uso di un semplice programma (Windows Media Player; e si sta lavorando per rendere il tg fruibile anche con altri programmi), con diverse possibili velocità di connessione (Adsl, Isdn, anche un semplice modem 56k). Lo stile del notiziario è squisitamente giornalistico, il taglio è volutamente incentrato sulle persone in carne ed ossa e non sull'istituzione intesa in senso astratto. Ad esempio, il recente incontro dei Giovani Dirigenti Pubblici di Taormina è stato raccontato attraverso gli interventi dei ministri ma anche con tante testimonianze di giovani che operano nel settore pubblico per cambiare la qualità del loro lavoro.

**LA SCHEDA/ Che cos'è TelePA: il tg, il portale, e un maxi-archivio**

Informazione, condivisione delle esperienze, senso di appartenenza. Una web tv è questo e molto altro. E' anche utilizzare le nuove tecnologie per mettere i dipendenti pubblici in condizione di acquisire competenze in modalità multimediale, integrando il video con il testo scritto, la tv con il sito, la fruizione "passiva" con lo scambio di conoscenze. Il progetto di un Tg per le pubbliche amministrazioni, TelePA, nasce da un'idea del Dipartimento della Funzione Pubblica e del Formez ed è finalizzato a fornire informazioni quotidiane sulla pubblica amministrazione centrale e locale. Qualche cenno "anagrafico". La società editrice è Formez, la dotazione tecnologica e infrastrutturale è a cura di Euform.it (una "joint venture" Formez - Enel.it). Il direttore responsabile è Antonio Bettanini, il vicedirettore Sergio Talamo. La gestione e l'aggiornamento delle notizie sono a cura di una redazione formata da giornalisti provenienti da Formez, Euform e da una società editoriale - partner, E-Bismedia, con la collaborazione di referenti del Dipartimento della Funzione Pubblica e del Dipartimento dell'Innovazione e delle Tecnologie. Poi ci sono le date, molto ravvicinate se si pensa alla complessità di un'operazione del genere (la prima in Italia). L'idea viene presentata al ministro della Funzione Pubblica Franco Frattini alla fine di maggio 2002. A fine luglio è pronta la prima "demo", ai primi di settembre la seconda, molto più raffinata e completa. Il 17 settembre TelePA è presentata ai giornalisti, dal 18 al 20 un grande schermo nello stand Formez del ComPA di Bologna proietta le prime edizioni del telegiornale on line. Dal 23 settembre parte la prima programmazione con tre edizioni settimanali. Dal 7 ottobre 2002 il tg è quotidiano e contiene ogni giorno un approfondimento. Su [www.telepa.it](http://www.telepa.it) è disponibile un archivio video, news aggiornate almeno ogni 45 minuti, l'agenda della P.A. e molti altri servizi. L'impegno della redazione è creare un punto di equilibrio fra informazione e servizio specializzato. Quindi, il tg e il sito contengono sia le news sulla trattativa fra Aran e sindacati sia la normativa per il bando sulla comunicazione pubblica o sull'ultima direttiva che riguarda il personale. Non solo. Sono pronti nuovi servizi (sia nel video sia nel sito): "Question time", cioè le risposte alle domande più frequenti dei pubblici funzionari; "I viaggi di TelePa", incontri sul territorio per segnalare esperienze di successo; "I Forum", spazi di confronto su settori di frontiera dell'innovazione. Per contattarci: [redazione@telepa.it](mailto:redazione@telepa.it) e [comunicati@telepa.it](mailto:comunicati@telepa.it).

*Pagina a cura di Claudia Cichetti*



## Quarta pagina

### P.A. E NUOVE TECNOLOGIE L'e-gov in Italia e in Europa: un'analisi comparata

a cura di TIZIANA SFORZA

Carta d'identità elettronica, e-commerce, e-procurement, e-learning ed e-democracy. Si parla spesso di quanto si sta facendo in Italia ma come sta il nostro Paese in relazione agli altri dell'Unione Europea? Comprendere come si sta muovendo l'Europa rispetto all'Information & Communication Technology aiuta a contestualizzare le nostre innovazioni in un panorama più ampio e più omogeneo. Da uno studio comparato, compiuto dalla società Webegg, che ha preso in esame vari Stati europei, risultano evidenti comportamenti e azioni comuni a livello europeo: innanzitutto lo sviluppo dei progetti governativi su Internet in Europa risulta legato alle scelte politiche e di conseguenza agli investimenti programmati. In tema di pubblica amministrazione, risulta che i campi in cui internet viene maggiormente utilizzato nelle amministrazioni pubbliche sono, rispettivamente in ordine di importanza, procedure e servizi, tutela dei diritti, educazione ed alfabetizzazione informatica, formazione, e-commerce, telemedicina. Altro dato interessante e su cui soffermarsi è che lo sviluppo dell'e-Government è direttamente proporzionale a una più evoluta ed attenta gestione dello stato sociale. In altre parole, le società che si dimostrano più attente ai bisogni e alle necessità del cittadino (dislocate soprattutto nel Nord Europa) hanno investito maggiori risorse nel governo elettronico. Ecco una fotografia della situazione e-gov in alcuni Stati europei. La Svizzera ha mostrato un impegno via via crescente: elevato risulta infatti il numero e la qualità dei progetti attivati. Segnaliamo in particolare il progetto "Sportello Unico Virtuale", una interfaccia grafica in grado di rispondere alle esigenze quotidiane dei cittadini per alleggerire e facilitare il loro rapporto con la P.A. La Francia sta in invece scontando una situazione di ritardo nel campo della strategia Internet - oriented. La sua politica di e-gov trova molti punti in comune con quella della Germania, dove però è cominciata molto prima una azione di e-government incentrata sulla promozione dell'utilizzo delle nuove tecnologie in tutti i settori della società e dell'ICT come leva al cambiamento del mondo del lavoro. Anche la Spagna, sebbene in ritardo a causa della mancanza di un'efficiente infrastruttura ICT, ha dimostrato molta attenzione alla formazione e all'educazione, promovendo una serie di politiche e una legislazione a sostegno dell'ICT per aumentare la fiducia delle imprese e dei consumatori nei confronti dell'e-gov.

(segue nel prossimo numero della newsletter)

### QUESTION TIME

a cura di CLAUDIA CICHETTI

*Quali occasioni ci sono per la formazione dei dipendenti pubblici, tenendo presente che non sempre è possibile lasciare il posto di lavoro per seguire corsi?*

Da un giro di consultazione emerge che occasioni di formazione non solo ci sono, ma è difficile districarsi e non cadere nelle trappole di chi vende a costi tra l'altro molto elevati, corsi di formazione sia a distanza, sia quelli in presenza, magari a tema, composti da un solo incontro. Varrebbe la pena tenersi aggiornati su quanto fanno le Università ed enti assimilati e le scuole pubbliche di formazione. Per citare solo le ultime nate tra le offerte, una riguarda la formazione per le attività di comunicazione e di informazione, vale a dire per chi lavora negli uffici stampa e per chi vuole diventare o di fatto lo è già, pur non avendo i titoli, responsabile degli Uffici di Relazione con il Pubblico: si tratta di un corso in presenza, realizzato dalla regione Puglia e dall'Ordine dei giornalisti di quella regione. Ulteriori informazioni all'indirizzo <http://www.urp.it/>

Per l'organizzazione della pubblica amministrazione invece parte in questo anno accademico, presso l'Università La Sapienza, un Master per l'organizzazione e il funzionamento della P.A. Voluto da Sabino Cassese, ordinario di diritto amministrativo presso la stessa università. "Scopo di questo corso - spiega Cassese - è quello di combinare tutte le discipline intorno alla pubblica amministrazione perché chi lo segue possa conoscere non solo il diritto della pubblica amministrazione, ma anche le altre scienze, la statistica, l'economia, ad esempio, applicate alla pubblica amministrazione. Se ne possono servire tre categorie di persone: dei giovani laureati che vogliono prepararsi ai concorsi pubblici, chi lavora da poco nella P.A. che voglia capire meglio il posto nel quale lavora e le discipline che lo regolano; infine le persone che lavorano già da tempo e guadagnare anche dei crediti. Il master infatti è un istituto regolato dal diritto universitario recente che consente di ottenere dei riconoscimenti formali, appunto i crediti, i quali a loro volta si trasformano in punteggi per i concorsi quindi in sostanza c'è un vantaggio intellettuale e un vantaggio concreto".

(Rubrica realizzata in collaborazione con [Pubblicamente.it](http://Pubblicamente.it))

### IN LIBRERIA

a cura di IRENE TORRENTE

F. ANZALONE, F. CABURLOTTO  
*Comunicare in rete = l'usabilità*  
175 p., euro 14.50, Lupetti, 2002

L'usabilità è l'insieme di convenzioni, regole e aspetti comunicativi che favorisce la fruizione di un sito e che fa la differenza fra un sito web ed un sito web funzionante ma è soprattutto un modo diverso di comunicare ponendo gli utenti al centro dell'attenzione. Si richiede oggi non più autoreferenzialità da parte di chi crea siti Internet ma considerazione per il navigatore come "soggetto" da coinvolgere e fidelizzare: è infatti chi progetta che deve andare incontro agli interessi e alle aspettative dell'utente e non questi a doversi piegare alla struttura e al linguaggio del sito. L'approccio degli autori al tema della comunicazione via rete si caratterizza per la pluralità dei punti di vista considerati facendo propri alcuni principi della scienza della comunicazione: non conta quello che vuoi dire, conta quello che capisce il tuo interlocutore. In questo senso un sito web diventa un mezzo attraverso cui far arrivare un messaggio in modo vincente, incentivando l'usabilità non solo come sistema per rendere accessibili a tutti i contenuti proposti ma come vero strumento di comunicazione. A corollario del volume l'interessante proposta di un [sito web](#) pensato per un aggiornamento continuo sui contenuti del libro e al contempo come luogo di dibattito.

P. TARONNA (a cura di)  
*Area della "New economy": Isfol Orienta: manuale per gli operatori*  
157 p., euro 15.00, Angeli, 2001

Il volume presenta i risultati dell'indagine condotta dall'Isfol, nell'ambito del Repertorio delle professioni, sull'area occupazionale della "New economy". I processi di trasferimento nel mondo del lavoro, dovuti all'affermarsi della tecnologia Internet, e lo sviluppo dell'economia digitale rendono necessarie nuove figure professionali in grado di gestire sia gli investimenti in nuove tecnologie, sia il cambiamento dei processi di business e delle modalità di gestione e organizzazione delle imprese. Il mercato del lavoro richiede sempre più sia nella gestione strategica e organizzativa, sia nella gestione operativa delle funzioni aziendali (produzione, finanza, marketing, logistica) nonché per la progettazione di modalità innovative di comunicazione, nuovi profili professionali (l'amministratore di rete, il virtual community manager, il content creator ecc.) che, oltre a possedere solide conoscenze tecniche devono saper lavorare in squadra, essere dotati di creatività, avere capacità di analisi.