



## PARTE TERZA

# LE COMUNITÀ PROFESSIONALI DEL FORMEZ



## Il caso della Comunità professionale degli Informatori comunitari



### Perché una comunità in rete

A partire dal 1997 il Formez è stato impegnato nella promozione di strutture organizzative, profili professionali e strumenti per comunicare l'Europa all'interno degli enti locali appartenenti alle regioni dell'obiettivo 1.

L'iniziativa, patrocinata dal Dipartimento della Funzione Pubblica, è nata in risposta a una situazione di generale sottoutilizzo, da parte delle regioni del Mezzogiorno, dei Fondi strutturali relativi al ciclo di programmazione 1994-1999.

Per garantire la creazione di professionalità in grado di supportare le amministrazioni nel cogliere le opportunità di finanziamento, il Formez ha avviato numerosi progetti di formazione per promuovere l'avvio di Uffici specializzati sulle tematiche dei Fondi strutturali<sup>11</sup>.

Il supporto e l'assistenza per l'avvio degli Uffici Europa, promessa dai diversi progetti PASS, è proseguita con il progetto PassNet del Formez (Sportello informativo, per l'obiettivo 1, sui Fondi strutturali), attraverso l'offerta di stage operativi presso lo Sportello e l'assistenza informativa e organizzativa per la creazione degli Uffici.

La costante interazione con gli operatori degli Uffici Europa ha consentito, allo staff del progetto PassNet, di rilevare l'esigenza di uno spazio che permettesse ai corsisti, una volta tornati presso le amministrazioni di appartenenza, di dialogare attraverso uno strumento comune di lavoro.

I partecipanti ai corsi, che al termine del percorso formativo percepivano il ritorno presso le amministrazioni di appartenenza come il momento di maggiore criticità, manifestarono il timore di non trovare interlocutori, interni all'ente, con cui proseguire il cammino di crescita professionale iniziato.

Per questa ragione, dal 1999 nel sito Internet del progetto è stata resa disponibile

---

11 Il fenomeno dell'avvio di Uffici Europa, a differenza delle regioni del Mezzogiorno, può definirsi spontaneo per ciò che attiene il Centro-Nord. La ragione per cui le amministrazioni hanno ritenuto di dotarsi di uffici interni, aventi il compito di monitorare le opportunità offerte dai finanziamenti comunitari è, con tutta probabilità, imputabile all'allora scarsa diffusione sul territorio nazionale di uffici informativi appartenenti alle reti istituzionali della Commissione europea (Carrefour rurali, Euro Info Centre, Euro Info Point, Centri di Documentazione europea) e alla presa di coscienza della necessità di esercitare un ruolo attivo nell'ambito dei temi connessi alle politiche comunitarie.

un'area riservata al lavoro e alla comunicazione on line, cui hanno aderito nel primo anno circa 50 Uffici Europa appartenenti alle 7 regioni dell'obiettivo 1.

Dal 2000 il numero degli uffici che hanno richiesto di entrare a far parte della rete è cresciuto in maniera costante, anche a seguito dell'apertura dei servizi alle amministrazioni del Centro-Nord. Queste ultime si sono, infatti, dimostrate altrettanto sensibili all'esigenza di scambio di esperienze, tra addetti ai lavori, partecipando alle attività dell'area riservata del sito Internet.

In definitiva, la comunità in rete nasce dalla volontà di proseguire un cammino di crescita professionale manifestata dai membri di una comunità reale, nata spontaneamente nell'ambito di un percorso formativo che aveva l'obiettivo di creare una nuova figura professionale, l'informatore comunitario.

### I destinatari

Tutti i servizi disponibili all'interno dell'area riservata sono dedicati agli informatori comunitari appartenenti agli Uffici Europa delle amministrazioni pubbliche, enti locali in particolare, e agli Uffici responsabili dell'attuazione dei Piani di comunicazione delle autorità di gestione dei Fondi strutturali 2000-2006 appartenenti alle amministrazioni centrali e regionali dell'obiettivo 1 e dell'obiettivo 3.

L'informatore comunitario è, quindi, un funzionario pubblico impegnato in attività di informazione, animazione e progettazione finalizzate all'ottenimento dei fondi comunitari e alla diffusione della cultura europea.

Dal 1997 a oggi sono numerose le amministrazioni centrali, regionali e locali che si sono dotate di Uffici Europa e il personale che opera in questi uffici, affrontando problematiche specifiche relative alle tematiche comunitarie, condivide un bagaglio di conoscenze simili.

L'informatore comunitario è, infatti, coinvolto operativamente nella definizione delle linee programmatiche del proprio ente e possiede la professionalità necessaria ad orientarsi nell'ambito della complessità delle fonti di informazione, oltre che nelle procedure di candidatura per l'ottenimento dei finanziamenti comunitari.

L'attività dell'Ufficio Europa riguarda svariati ambiti di intervento, in particolare il contributo dell'informatore comunitario risulta strategico sia per il suo apporto, nella fase di definizione degli obiettivi, all'attività di programmazione dell'ente, sia per la costante attività di comunicazione, interna ed esterna, finalizzata ad informare sui temi connessi alle politiche comunitarie.

Quest'ultimo aspetto, in particolare, fa dell'ufficio, secondo quanto stabilito dal regolamento di attuazione della legge 150/00, una "struttura assimilata" agli uffici per le relazioni con il pubblico in quanto operante istituzionalmente nell'ambito della comunicazione con il pubblico.

Oltre agli Uffici Europa appartenenti alle amministrazioni locali, fanno parte della comunità professionale anche numerosi punti di informazione appartenenti alla rete ufficiale della Commissione europea (Euro Info Point, Carrefour rurali, Euro Info Centre e Centri di Documentazione europea), parti sociali e associazioni di categoria coinvolte



nella programmazione dei Fondi strutturali, uffici interni alle Università e uffici delle amministrazioni centrali e regionali impegnati nell'attività di informazione e comunicazione sui Fondi strutturali.

### Identikit dell'informatore comunitario

#### L'informatore comunitario appartenente agli Uffici Europa degli enti locali

- progetta e gestisce lo sportello informativo dell'Ufficio Europa;
- progetta, realizza e aggiorna le banche dati informative;
- acquisisce e tratta la documentazione utile;
- realizza e aggiorna le pagine web dedicate ai servizi Europa;
- informa la propria amministrazione sulle opportunità di finanziamento dell'Unione europea;
- informa la collettività sulle politiche comunitarie, con particolare riguardo ai programmi di finanziamento dell'Unione europea;
- progetta e attua piani di comunicazione e campagne informative;
- verifica il gradimento e la qualità dei servizi erogati;
- svolge attività di project management;
- gestisce i rapporti con le Autorità di Gestione dei Fondi strutturali per l'accesso alle informazioni sui Programmi operativi.

#### L'informatore comunitario appartenente alle autorità di gestione dei Piani di Comunicazione dei P.O.

- progetta e coordina l'Unità di informazione e comunicazione dei Fondi strutturali;
- pianifica le attività di informazione e pubblicità degli interventi dei Fondi strutturali gestiti dal proprio ente;
- promuove reti di collaborazione tra enti pubblici e soggetti privati a supporto della circolazione delle informazioni di pubblico interesse;
- progetta e coordina sportelli di informazione e orientamento sull'utilizzo dei Fondi strutturali;
- promuove sul territorio momenti di informazione e formazione per i potenziali beneficiari degli interventi dei Fondi strutturali;
- progetta campagne di comunicazione per informare l'opinione pubblica sul ruolo svolto dall'Unione europea, in collaborazione con gli Stati membri, in favore degli interventi dei Fondi strutturali e sui risultati raggiunti;
- informa annualmente la Commissione sulle misure adottate per garantire la pubblicità degli interventi;
- controlla e verifica l'efficacia delle iniziative di informazione e pubblicità;
- predisporre la verifica del gradimento e della qualità dei servizi erogati.



### Gli obiettivi

L'obiettivo principale della comunità professionale è quello di diventare il luogo privilegiato per dibattere proposte, problematiche e soluzioni e nel quale i partecipanti stessi creano la "conoscenza" della comunità, condividendo le proprie esperienze, i propri documenti, i casi di successo.

La comunità professionale mira a diventare il punto di riferimento per chi, in qualunque momento, necessita di confrontarsi, promuovere iniziative, sciogliere dei dubbi o risolvere problematiche riguardanti la professione di informatore comunitario. Obiettivi più specifici che la comunità persegue sono rappresentati dall'assicurare un ambiente che faciliti lo scambio costante tra uffici a regime e uffici in fase di avvio e, per

entrambe le tipologie, dal seguire un percorso di crescita continuo attraverso la risoluzione di problematiche concrete.

Con particolare riferimento agli uffici responsabili dell'attuazione dei piani di comunicazione dei programmi operativi, attraverso la comunità professionale ci si propone di garantire un maggiore scambio di informazioni tra le amministrazioni centrali e regionali e gli Uffici Europa distribuiti nel territorio. Un processo costante di comunicazione sui temi dei Fondi strutturali contribuirà, oltre che a dare attuazione a quanto richiesto dal regolamento 1159/00 della Commissione europea, anche ad avvicinare l'Italia al dettato comunitario sul potenziamento dell'informazione di prossimità.

Infine, anche in considerazione della partecipazione degli uffici appartenenti alle reti istituzionali della Commissione europea, la comunità intende promuovere la massima integrazione tra tutte le tipologie di uffici affinché coloro che hanno una specializzazione settoriale possano rappresentare una guida ed un supporto per gli altri attraverso uno scambio che valorizzi le eccellenze di ciascuno.

### La comunità oggi

Gli Uffici Europa in rete sono più di 180, dislocati in tutto il territorio nazionale, cui corrispondono oltre 300 informatori comunitari appartenenti a tutti i livelli amministrativi. In particolare 146 appartengono a Comuni e Comunità montane, 81 a Province, 48 a Regioni, 19 ad amministrazioni centrali e 84 ad altre tipologie di enti pubblici.

Dal 1999 al 2002 gli utenti della comunità hanno usufruito di un'area riservata contenente un Forum e, in consultazione, materiali utili sulle procedure di avvio dei punti di informazione comunitaria, documentazione di particolare interesse per lo svolgimento delle loro attività e banche dati, aggiornate dallo staff di progetto, contenenti le notizie, l'archivio della documentazione, le misure dei programmi operativi e le guide utili riguardanti gli ambiti di operatività degli uffici.

L'interattività, fino a maggio del 2002, ha riguardato unicamente la discussione sul Forum dell'area riservata. Da maggio di quest'anno, oltre ai già disponibili strumenti descritti, è stato introdotto un ambiente on line completamente nuovo e progettato espressamente per rispondere ad esigenze di lavoro in rete e scambio di esperienze.

I nuovi strumenti consentono di esercitare un ruolo attivo nel segnalare documenti, eventi e attività, nel proporre temi di discussione sui Forum e nell'attivare gruppi di lavoro in rete.

L'ambiente on line è composto da quattro macro aree (informazione, discussione, collaborazione e profili), all'interno di ciascun'area sono disponibili differenti strumenti di interazione. L'Area informazione contiene delle banche dati per l'archiviazione di documenti, notizie, annunci, e quant'altro i membri della comunità desiderino condividere al fine di informare i colleghi sulle iniziative in corso.

L'Area discussione è dedicata esclusivamente ai Forum per dialogare sui temi di comune interesse.

Nell'Area collaborazione è possibile trovare elenchi di FAQ (Frequently Asked



Questions), corredate dalle risposte degli esperti della comunità. L'area collaborazione prevede l'opportunità di formulare direttamente dei quesiti da rivolgere agli esperti nel caso la sezione FAQ non fornisca risposte adeguate.

È disponibile, inoltre, un servizio personalizzato di assistenza per la ricerca, nell'ambito di progetti finanziati da programmi comunitari, di partner europei.

L'area collaborazione supporta, infine, il lavoro in rete attraverso la possibilità di creare ambienti riservati per lavorare a progetti specifici in sottogruppi.

Dall'Area profili si accede alla rubrica dei membri della comunità.

La maggior parte dei nuovi strumenti a disposizione nell'ambiente on line presuppongono la partecipazione attiva dei membri della comunità attraverso l'inserimento di interventi, materiali, annunci e richieste di assistenza. Il cambiamento, pertanto, riguarda l'approccio all'area riservata che non rappresenta più solamente un contenitore di materiali, redatti dal progetto EuroPA, utili da consultare, ma costituisce uno spazio di interazione diretta tra i partecipanti che mira ad agevolare lo scambio di conoscenze e di esperienze concrete per una crescita professionale di lungo periodo.

Nonostante l'oggettiva difficoltà che i membri della comunità hanno incontrato, nel passare a strumenti che richiedono un ruolo più attivo e propositivo, la risposta è stata più che positiva. Complessivamente il tempo di utilizzo dei servizi di comunità da parte degli utenti, dalla data di attivazione al 31 ottobre 2002, risulta di 364 ore e 48 minuti.

La partecipazione degli utenti si è sostanziata, nell'arco di cinque mesi<sup>12</sup>, attraverso l'inserimento di 22 notizie e 52 documenti in libreria, l'iscrizione di 17 utenti come esperti, 52 interventi inseriti nell'ambito della ricerca di cooperazione. Poco utilizzate restano, invece, le aree di discussione e di lavoro in rete che, per l'appunto, rappresentano gli ambienti che richiedono il massimo impegno in termini di contributi e partecipazione attiva.

Oltre alle attività on line, fanno parte integrante del percorso di crescita della comunità professionale anche gli incontri in presenza. A tal proposito è utile citare l'incontro nazionale degli informatori comunitari, giunto nel 2002 alla terza edizione, che rappresenta un momento di socializzazione e di confronto su temi di comune interesse.

Con cadenza mensile, inoltre, il progetto prevede l'organizzazione di giornate informative per garantire momenti di aggiornamento con docenti esterni. I partecipanti alle giornate sono invitati a trasferire, attraverso gli strumenti disponibili nell'ambiente on line, quanto appreso durante l'attività in presenza a coloro che non hanno potuto partecipare e che manifestano interesse nei riguardi delle tematiche affrontate.

La stretta connessione tra attività in presenza e attività on line alimenta costantemente la vitalità della comunità contribuendo a rafforzare il senso di appartenenza e l'approccio all'apprendimento collaborativo.



12 I dati forniti si riferiscono all'intervallo di tempo dal 10 maggio a fine ottobre 2002.

### Le prospettive future

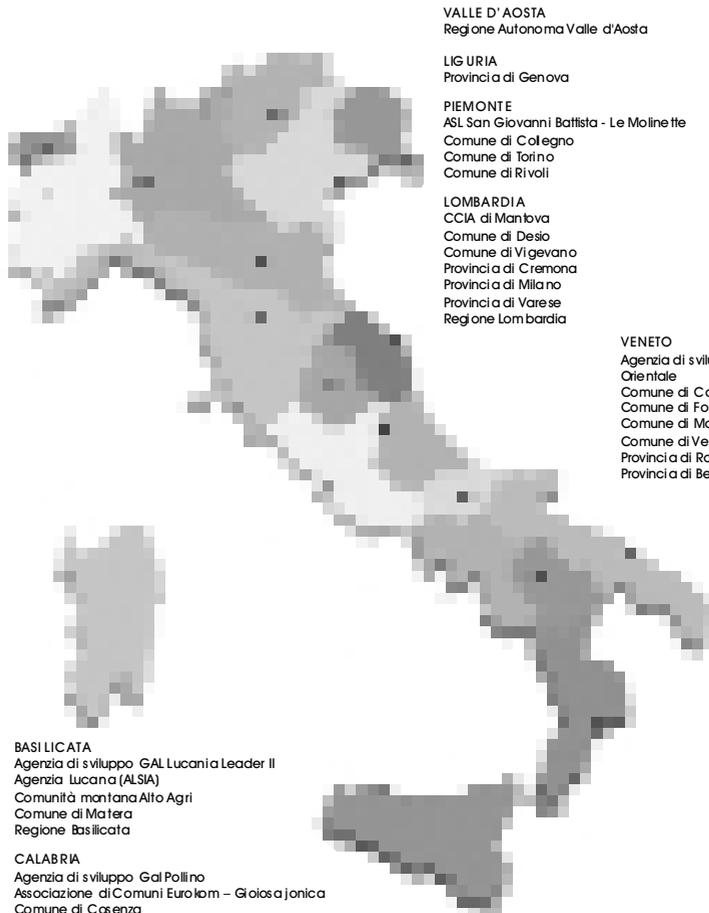
Per il prossimo futuro si prevede di realizzare azioni di sistema sui temi della programmazione, gestione e comunicazione dei Fondi strutturali 2000-2006 attraverso la condivisione delle informazioni, il trasferimento di buone pratiche, il confronto di esperienze e la cooperazione interistituzionale che il lavoro in rete consente.

A tal proposito, nell'ambito del PON Assistenza Tecnica, il Dipartimento della Funzione Pubblica ha previsto di dare continuità al progetto Europa, che assumerà la nuova denominazione di progetto Web Europa, al fine di promuovere il migliore utilizzo dei sistemi informativi per l'adeguamento e il potenziamento delle conoscenze nella pubblica amministrazione. In particolare, per ciò che attiene l'adeguamento delle conoscenze si prevede di attivare, all'interno dell'ambiente on line della comunità, nuovi strumenti a supporto della formazione in rete. La realizzazione di percorsi formativi on line, complementari alle normali attività di scambio di conoscenze in rete, rappresenterà un'ulteriore opportunità di crescita professionale e lo spunto per nuovi temi su cui dibattere.

Quando la comunità avrà raggiunto la piena maturità il supporto dello staff di progetto dovrà risultare sempre meno invasivo e mirare, piuttosto, a valorizzare e sistematizzare quanto la comunità avrà spontaneamente generato con i contributi di ciascuno attraverso la messa in comune di documenti, segnalazioni, esempi, ecc.

Nel futuro si prevede, quindi, che la comunità possa configurarsi come il luogo di raccolta dei saperi e delle esperienze di ciascun partecipante andando costituire un nuovo sistema di knowledge management che contiene e razionalizza, secondo criteri predefiniti, il patrimonio della conoscenza intesa come prassi, esperienze, sapere di settore diffuso e frammentato in libri, riviste, norme, documenti e notizie, ma soprattutto opinioni, problematiche, proposte innovative e conoscenza di esperti di settore.





**VALLE D' AOSTA**  
Regione Autonoma Valle d'Aosta

**LIGURIA**  
Provincia di Genova

**PIEMONTE**  
ASL San Giovanni Battista - Le Molinette  
Comune di Cologno  
Comune di Torino  
Comune di Rivoli

**LOMBARDIA**  
CCIA di Mantova  
Comune di Desio  
Comune di Vigevano  
Provincia di Cremona  
Provincia di Milano  
Provincia di Varese  
Regione Lombardia

**VENETO**  
Agenzia di sviluppo Gal Venezia  
Orientale  
Comune di Casaleone  
Comune di Fossalta di Piave  
Comune di Montebelluna  
Comune di Verona  
Provincia di Rovigo  
Provincia di Belluno

**TRENTINO ALTO ADIGE**  
Istituto Agrario S. Michele dell'Adige  
Provincia Autonoma di Bolzano  
Provincia di Autonoma di Trento

**FRIULI VENEZIA GIULIA**  
Comune di Trieste  
Comunità montana Canal del Ferro - Val Canale  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia

**EMILIA ROMAGNA**  
Carrefour Romagna  
Comune di Modena  
Comune di Parma  
Comune di Ravenna  
Provincia di Bologna  
Provincia di Ravenna  
Regione Emilia Romagna  
Università di Forlì  
Università degli Studi di Modena - CDE

**TOSCANA**  
Eurosportello Confesercenti EIC IT 362  
CCIA Euro Info Centre Promotifirenze  
Comune di Cascina  
Comune di Collesalvetti  
Comune di Firenze  
Comune di Livorno  
Comune di Lucca  
Comune di Montemurlo  
Comune di Pietrasanta  
Comune di Sesto Fiorentino  
Provincia di Livorno  
Provincia di Prato

**LAZIO**  
Agenzia di sviluppo Bic Lazio  
Agenzia di sviluppo ARSIAL  
Agenzia di sviluppo Ciociaria sviluppo s.c.p.a.  
Associazione Rete Artigianato per l'Europa Associazione  
Unioncamere-Mondimpresa  
Dipartimento per le pari opportunità  
Comune di Albano Laziale  
Comune di Colfereno  
Comune di Fiumicino  
Comune di Latina  
Comune di Roma  
Comune di Vivaro Romano  
Ministero delle Attività produttive  
Ministero dell'Economia e finanze  
Ministero del Lavoro  
Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Ministero dell'Industria - Direzione Turismo  
Ministero della Pubblica Istruzione  
Ministero per i Beni e le Attività culturali  
Provincia di Frosinone  
Provincia di Roma

**UMBRIA**  
Comune di Perugia  
Provincia di Perugia  
Regione Umbria

**MARCHE**  
Comune di Acquafredda  
Provincia di Pesaro  
Regione Marche  
Università degli Studi di Urbino

**ABRUZZO**  
Ente strumentale Abruzzo lavoro  
Regione Abruzzo

**CAMPANIA**  
Comune di Battipaglia  
Comune di Eboli  
Comune di Marigliano  
Comune di Mirabella Eclano  
Comune di Napoli  
Comune di Vico Equense  
Comunità montana Alta Irpinia  
Ente strumentale ENEA - ISNOVA  
Provincia di Avellino  
Provincia di Napoli  
Provincia di Salerno  
Regione Campania

**MOLISE**  
Comune di Colliorbo  
Comunità montana Centro Pentria  
Provincia di Campobasso  
Provincia di Isernia  
Regione Molise

**BASILICATA**  
Agenzia di sviluppo GAL Lucania Leader II  
Agenzia Lucana (ALSIA)  
Comunità montana Alto Agri  
Comune di Matera  
Regione Basilicata

**CALABRIA**  
Agenzia di sviluppo Gal Pollino  
Associazione di Comuni Eurokom - Gioiosa Jonica  
Comune di Cosenza  
Comune di Crosta  
Comune di Reggio Calabria  
Comune di Rossano  
Comune di Siderno  
Comunità montana Versante Tirrenico Settentrionale  
Provincia di Catanzaro  
Provincia di Cosenza  
Regione Calabria

**SICILIA**  
Azienda Autonoma Soggiorno e Turismo Patti  
Agenzia di sviluppo GAL CO. P.A.I.  
Agenzia di sviluppo GAL Leader Ulises  
Agenzia di sviluppo GAL Sviluppo valle dell'Himera  
CCIA di Siracusa  
Comune di Alcamo  
Comune di Enna  
Comune di Francavilla  
Comune di Giardinello  
Comune di Giarratana  
Comune di Marianopoli  
Comune di Mazara del Vallo  
Comune di Messina  
Comune di Militello in Val di Catania  
Comune di Mistebianco  
Comune di Paceco  
Comune di Palermo  
Comune di Sambuca di Sicilia  
Comune di Santa Ninfa  
Provincia regionale di Catania  
Provincia regionale di Enna  
Provincia regionale di Messina  
Provincia regionale di Palermo  
Provincia regionale di Ragusa  
Regione Siciliana  
Sindacato Confartigianato Pantelleria  
Carrefour Sicilia Orientale  
Università di Catania  
Università degli studi di Palermo  
Università degli Studi di Catania - Facoltà di Giurisprudenza  
Istituto di Diritto Internazionale

**PUGLIA**  
Agenzia di sviluppo Ordine dei dr. Agronomi e dr. Forestali di Foggia  
CCIA di Lecce  
Comune di Alberobello  
Comune di Alessano  
Comune di Andria  
Comune di Brindisi  
Comune di Cerignola  
Comune di Foggia  
Comune di Lecce  
Comune di Melissano  
Comune di Nardò  
Comune di Ruffano  
Comune di Ruvo di Puglia  
Comune di Sannicandro di Bari  
Comune di Santeramo in colle  
Comune di Taranto  
Comune di Trivigno  
Comune di Valenzano  
Comune di Vinosca  
Prefettura di Bari  
Regione Puglia  
Scuola IPSSAR di Leporano  
Università degli studi di Lecce

**SARDEGNA**  
CCIA di Cagliari  
Comune di Cagliari  
Comune di Lula  
Comune di Segariu  
Comune di San Sperate  
Comune di Quartu Sant'Elena  
Comune di Villanova Monteleone  
Comunità montana N. 9 "Del Nuorese"  
Comunità montana n. 15 Barigadu  
ERSAT di San Sperate  
ERSAT di Siniscola  
Provincia di Cagliari  
Regione Autonoma Sardegna  
Università degli Studi di Sassari



## Il caso della Comunità professionale dei responsabili di Sportello Unico



### Perché una comunità

La comunità professionale on line dei responsabili di Sportello Unico per le attività produttive (SUAP) nasce su iniziativa del Formez a supporto della rete “reale” di responsabili SUAP. Realizzata dal laboratorio del Progetto SI - Sportello Impresa, è la conseguenza logica di una serie di attività che, nell’arco dei primi due anni del progetto, hanno mirato a costituire, quindi ad ampliare la rete dei responsabili di sportello per promuovere e facilitare attività di scambio di esperienze.

Il progetto SI - Sportello Impresa, avviato ad aprile 1999, nasce con l’obiettivo di supportare i comuni in fase di attivazione e di sviluppo di questo nuovo strumento di semplificazione istituito attraverso il DPR 447/98 e destinato a semplificare i rapporti tra imprese e pubblica amministrazione. Lo Sportello Unico per le attività produttive costituisce per l’imprenditore un interlocutore unico all’interno dell’amministrazione comunale per tutto il complesso di procedimenti amministrativi che riguardano l’avvio, la variazione e la cessazione di un impianto produttivo. Con il nuovo disegno normativo, infatti, l’imprenditore presenta allo SUAP un’unica domanda e riceve, in tempi certi, un’unica risposta in forma di provvedimento finale rilasciato dal responsabile della struttura unica.

A questa nuova figura sono state destinate in via prioritaria le azioni del progetto, attraverso attività di monitoraggio è stato possibile seguirne lo sviluppo professionale e l’evoluzione di compiti e responsabilità. L’esperienza maturata permette di affermare che la loro competenza professionale e la capacità di trovare soluzioni innovative sono tra gli elementi che determinano il successo di uno Sportello Unico. Il monitoraggio di alcuni sportelli esemplari individua nel responsabile di sportello uno degli elementi cardine su cui si fonda l’efficienza della struttura e dunque la capacità di risposta alle richieste dell’utente, alle esigenze del contesto produttivo, al rapporto con gli altri soggetti istituzionali.

In questo quadro, il lavoro svolto ha contribuito allo sviluppo di competenze sia trasversali, sia specialistiche dei responsabili SUAP attraverso attività di informazione, formazione, assistenza e l’avvio e lo sviluppo di una rete di relazione tra queste figure è stato e continua a essere uno dei principali obiettivi del progetto SI, perseguito per migliorare la diffusione delle buone prassi tra SUAP, per promuovere modelli organizzativi già sperimentati e per rilevare criticità persistenti.

Ad aprile 2001, al fine di dare sistematicità all'attività di sviluppo della rete dei responsabili, avviata in modo non strutturato, è stata formulata una proposta di progetto pilota della comunità dei responsabili di sportello intesa come spazio virtuale interattivo.

L'attivazione della comunità on line avrebbe fornito ulteriori strumenti a supporto dei responsabili del procedimento unico nello svolgimento delle loro attività in una logica di valorizzazione delle esperienze e dei saperi maturati a livello locale.

La costruzione di un ambiente on line che offre possibilità di accedere e fornire specifiche informazioni, di scambiare esperienze, di interagire su contenuti e problemi molto tecnici, è stata, a un certo punto dello svolgimento del progetto, la "naturale" evoluzione per venire incontro alle esigenze dei destinatari delle azioni.

Inoltre, in una fase in cui era necessario individuare mezzi per facilitare il dialogo e la cooperazione con altri enti esterni al comune coinvolti nel procedimento unico (ASL, Vigili del Fuoco, Soprintendenze ai beni artistici e culturali, ecc), la comunità virtuale ha offerto modalità per rendere meno formale e più fluida la comunicazione tra soggetti diversi, interni ed esterni al comune, tradizionalmente non abituati allo scambio collaborativo.

La comunità on line ha avuto all'avvio due importanti vantaggi:

- un target ben definito, i responsabili di Sportello Unico nominati con delibera del sindaco del Comune;
- una comunità "reale" già costituita che aveva avuto modo, anche attraverso le attività del Formez, di conoscersi e di "riconoscersi" come gruppo professionale che, condividendo pratiche, problemi (normativi, organizzativi, procedurali) ed esigenze analoghi, ha potuto sviluppare in tempi abbastanza rapidi un'identità comune.

Un elemento di indeterminatezza iniziale era dato dal fatto che l'esigenza dello sviluppo on line della rete non proveniva dal basso, non era una richiesta esplicita dei responsabili SUAP, ma un'iniziativa del Formez che comunque, sulla base dell'esperienza realizzata con il Progetto SI, fondava su un importante elemento la possibilità di riuscita: la connotazione fortemente innovativa dello Sportello Unico nel contesto della P.A. Nato come strumento di semplificazione amministrativa, lo sportello rappresenta un caso esemplare di cambiamento dell'organizzazione e delle modalità di lavoro tra amministrazioni in generale e nell'amministrazione comunale in particolare. Lo Sportello Unico è pienamente coinvolto dal processo che ha assunto la denominazione sintetica di "e-government" che produce un'introduzione accelerata nella vita amministrativa delle nuove tecnologie telematiche. Nel caso dello SUAP il potenziamento delle dotazioni e delle conoscenze informatiche e telematiche è il presupposto per garantire lo svolgimento ottimale dei compiti e delle funzioni che gli attribuisce il DPR 447/98, per migliorare la tipologia dei servizi offerti e per sviluppare al meglio il ruolo di soggetto attivo nei processi di sviluppo locale.

In quest'ottica i responsabili di sportello fin dall'inizio hanno dovuto – prima e in modo più sistematico rispetto ai loro colleghi – sviluppare e/o potenziare la familiarità con gli strumenti informatici e telematici. L'uso del personal computer e di Internet non





costituiva una novità nel 2001, a due anni dalla nascita di questo nuovo ufficio, quando un numero sempre più consistente di comuni italiani aveva attivato un sito Internet e, tra questi, molti contenevano una pagina “dedicata” allo Sportello Unico per le attività produttive. Dalle indagini effettuate dal laboratorio del progetto emergeva un forte investimento di energie e risorse nel settore informatico e telematico da parte delle strutture uniche e, in questo senso, si ipotizzava un'accoglienza positiva di un ulteriore strumento virtuale liberamente fruibile dal sito pubblico del progetto.

Con questi presupposti e sulla base dei risultati di una dozzina di interviste focalizzate rivolte a responsabili di sportelli esemplari, si è sviluppato, in coerenza con le linee metodologiche delineate dal Formez, un documento di progettazione contenente, tra l'altro, la descrizione dei servizi da offrire che, attraverso aggiustamenti in itinere, ha portato alla realizzazione dell'attuale ambiente telematico.

Il lancio della comunità è avvenuto il 12 dicembre 2001 nel corso del seminario “Valutazioni sull'attuazione del DPR 440/00 e presentazione della comunità professionale dei responsabili di Sportello Unico”, destinato ai responsabili di SUAP del “gruppo pilota” (gli sportelli con esperienze avanzate monitorati dal laboratorio del progetto SI) e ai referenti dell'ANCI e del Dipartimento della Funzione Pubblica.

### **I destinatari**

La comunità professionale è costituita, in prevalenza, da responsabili di Sportello Unico. A questa nuova figura, che opera in ambito comunale, la normativa attribuisce la cura dell'aspetto tecnico, organizzativo e finanziario del servizio. Il responsabile SUAP risponde dell'intero procedimento per le autorizzazioni relative agli impianti produttivi e ad esso compete l'adozione di tutti gli atti riguardanti lo Sportello Unico che impegnano l'amministrazione verso l'esterno.

Dalle indagini condotte dal laboratorio del progetto risulta che ricoprono quest'incarico figure con background professionali molto differenziati, ma che provengono, nella stragrande maggioranza dei casi, da altri servizi della pubblica amministrazione, in prevalenza dagli uffici del commercio, dagli uffici tecnici e di edilizia e territorio. I fattori che fanno di questo insieme una comunità professionale sono sostanzialmente due: il contesto organizzativo in cui operano – il comune, con tutte le differenze date dalla collocazione territoriale, dalle dimensioni, dall'organigramma interno – e, soprattutto, le caratteristiche del “nuovo” servizio da erogare, definito normativamente, che li porta a condividere pratiche operative innovative all'interno della P.A.

Oltre ad adempiere alle attività di tipo amministrativo, il responsabile deve assicurare il buon funzionamento della struttura assicurando il perseguimento di obiettivi impegnativi quali “massima attenzione alle esigenze dell'utenza, preciso rispetto dei termini e anticipazione degli stessi, ove possibile, rapida risoluzione di contrasti e difficoltà interpretative, divieto di aggravamento del procedimento e perseguimento costante della semplificazione del medesimo, con eliminazione di tutti gli adempimenti non strettamente necessari, standardizzazione della modulistica e delle procedure, costante innovazione tecnologica, tesa alla semplificazione dei procedimenti e dei collegamenti

con l'utenza, anche mediante l'uso di reti telematiche, e al miglioramento dell'attività di programmazione"<sup>13</sup>.

La comunità è inoltre aperta a tutti gli altri soggetti che entrano in rapporto con il responsabile dello SUAP per la gestione del procedimento (gli enti terzi), a tutti i livelli di governo, ai professionisti intermediari per le imprese, alle associazioni di categoria con l'intento di rafforzare lo scambio d'esperienza e di informazione e la cooperazione per la risoluzione di problemi comuni.



### Gli obiettivi

La comunità virtuale aveva il fondamentale obiettivo di favorire la condivisione spontanea di risorse, idee, buone pratiche, competenze specialistiche ed esperienza acquisita sul campo: un "contenitore" degli scambi e delle interazioni tra i partecipanti utile ad aumentare l'efficacia e l'efficienza del loro agire quotidiano professionale nei rispettivi contesti di lavoro. Come avevano già dimostrato i risultati del primo biennio del progetto SI, attraverso la condivisione di competenze diversificate e complementari, aumenta la capacità di trovare soluzioni positive e spesso originali nel minor tempo possibile.

Oltre all'obiettivo prioritario sopra evidenziato, attraverso la comunità il Formez si è prefisso di raggiungere nel medio-lungo periodo i seguenti scopi:

- *offrire un osservatorio privilegiato al Dipartimento della Funzione Pubblica* sulle esperienze di Sportello Unico. La comunità on line, insieme alle altre iniziative promosse dal laboratorio del progetto SI, offre uno spaccato qualitativo delle attività svolte dagli sportelli che vi partecipano e in questo senso può essere considerata come ulteriore strumento di monitoraggio dello stato di attuazione della normativa;
- *diventare per i responsabili dello Sportello Unico un punto di riferimento* per dare e ottenere informazioni e confrontarsi su temi e problemi specifici. La comunità deve rappresentare un luogo di incontro dove persone che si occupano di attività connesse al procedimento unico possono trovare strumenti e servizi a supporto delle dinamiche di dialogo e di scambio che interessano sia gruppi di utenza orizzontali, sia relazioni trasversali tra enti coinvolti a diverso titolo nel processo amministrativo. Al suo interno sono individuate e approfondite le tematiche di interesse dei partecipanti attraverso i servizi informativi e di discussione on line;
- *approfondire e valorizzare* nel tempo la *dimensione regionale* che caratterizza l'ambito di attività e l'operatività dei diversi soggetti strettamente collegata al carattere regionale della normativa;
- *coinvolgere* in un percorso graduale *tutti i soggetti* che a diverso titolo concorrono alla realizzazione del procedimento unico per le attività produttive. I responsabili di sportello sono infatti un anello della catena di soggetti che concorre alla determinazione del provvedimento finale: sono coinvolti altri enti con funzioni, procedure e criticità assolutamente peculiari. In quest'ottica l'allargamento progressivo del target della comunità si fonda sul coinvolgimento progressivo anche dei responsabili di

13 Dal regolamento dello Sportello Unico del Comune di San Marco Argentano in provincia di Cosenza.

enti terzi, di rappresentanti di Province e Regioni, dei dirigenti del Dipartimento della Funzione Pubblica.

### La comunità oggi



92

Il percorso di crescita numerica della comunità nell'arco degli ultimi mesi è stato abbastanza graduale, si sono verificati picchi di richieste di iscrizione in concomitanza della realizzazione di attività in presenza in cui la comunità virtuale veniva pubblicizzata. La tipologia degli iscritti è andata diversificandosi mano a mano che sono state realizzate iniziative che hanno coinvolto – per l'elaborazione di modelli di semplificazione o durante i workshop rivolti non solo ai responsabili – altre amministrazioni locali, enti terzi e professionisti.

Attualmente, a 11 mesi dall'avvio, la comunità conta 230 iscritti. Gli utenti sono responsabili di sportelli che hanno concluso almeno un procedimento ai sensi del DPR 447/98, rappresentanti degli enti terzi e interlocutori istituzionali di Regioni, Province, Comuni, DFP, Camere di commercio, associazioni di categoria. In particolare, i 230 iscritti appartengono a 144 Comuni (78 responsabili e operatori di sportello singolo, 84 responsabili e/o coordinatori di sportello associato), 9 amministrazioni provinciali, 7 amministrazioni regionali, 6 ASL, 3 associazioni di categoria (due nazionali e una territoriale), 6 camere di commercio, 7 professionisti (due architetti, un geometra, un avvocato, 3 consulenti alla progettazione/formazione), 1 referente di una sede ISPESL provinciale. Sono utenti della comunità 3 rappresentanti del Dipartimento della Funzione Pubblica e tutti i componenti dello staff Formez del progetto SI. Gli iscritti attivi della comunità sono stati: responsabili di Sportello Unico, esperti su problematiche di settore, rappresentanti delle associazioni di categoria e, ovviamente, lo staff di animazione del Formez (manager, gestore e content manager della comunità). Il tempo di utilizzo complessivo della comunità da parte degli utenti è di 416 ore e 41 minuti, dall'attivazione al 28 ottobre.

L'ambiente on line contiene quattro aree – informazione, discussione, collaborazione, profili – che hanno al loro interno servizi differenziati.

Nell'Area informazioni si trovano annunci, esperienze e documenti: nella sezione annunci è possibile trovare e inserire avvisi relativi a eventi, news o attivazione di progetti di interesse per gli utenti. Nella sezione "I Casi di SUAP" si possono leggere, inserire, aggiornare le schede descrittive degli SUAP i cui responsabili partecipano alla comunità. La Libreria contiene documenti di varia natura (articoli, bibliografia, protocolli d'intesa riguardanti lo Sportello Unico) che si desidera condividere.

Nell'Area discussione si trovano i Forum tematici che permettono di dialogare on line. Ogni partecipante può proporre l'attivazione di Forum su temi che desidera condividere ed approfondire con altri utenti.

Nell'Area collaborazione si può accedere a una bacheca dei quesiti risolti dagli esperti della comunità e richiedere l'interazione con uno o più di loro per avere un parere o una risposta su problemi specifici. È presente, inoltre, una sezione dedicata alle richieste ed alle offerte di stage, fruibile da tutti i partecipanti e alimentabile unicamente dai responsabili.

L'Area profili contiene tutte le informazioni utili sugli utenti della comunità, suddivisi per ente di appartenenza e, in ordine alfabetico, per cognome e nome. Nella rubrica della comunità è possibile visualizzare il form di anagrafica ed il profilo di personalizzazione dei servizi informativi e collaborativi e consultare le informazioni che i partecipanti alla comunità vogliono rendere pubbliche.

La partecipazione si è realizzata attraverso l'inserimento di 103 annunci (di cui 40 sono in archivio), 14 documenti in libreria, 14 Forum attivi e la sintesi di 1 Forum chiuso e l'inserimento di 33 contributi negli stessi, l'iscrizione di 19 utenti come esperti per 24 aree tematiche, l'attivazione di 4 ambienti di progetto condivisi. Negli ultimi tre mesi il numero di iscrizioni è aumentato in maniera costante (da 129 a marzo, a 190 utenti a giugno, a 230 a fine ottobre), 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 – anche se molto materiale informativo, inserito nei Forum e nelle domande agli esperti è inerente alla gestione del procedimento unico – sono attivi Forum che dibattono sul futuro dello Sportello Unico (solo on line?) e sulla possibilità di potenziarne compiti e funzioni dal punto di vista normativo. In libreria e in allegato agli annunci sono stati inseriti molti documenti prodotti dalle amministrazioni locali per favorire l'attività dello sportello (protocolli, d'intesa, accordi tra enti) e modulistica di semplificazione adottata su aspetti specifici (ad esempio, il collaudo).



### Le prospettive future

L'effettiva esistenza di una comunità reale legata da pratiche, interessi e attività condivisi, fa della comunità on line uno strumento ormai essenziale per lo scambio di notizie e di esperienze. Le attività in presenza (seminari di informazione, workshop) svolte in questi ultimi mesi dal progetto SI hanno favorito un più ampio l'utilizzo della comunità, hanno rafforzato le relazioni della rete dei responsabili e mantenuto alto il livello qualitativo dei contenuti.

In questo quadro 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. Nell'area Sportello Unico e servizi utenza è stato elaborato un progetto che, in continuità con le azioni realizzate finora, potenzierà la rete degli utenti e i servizi offerti dalla comunità on line con, a supporto, attività in presenza di formazione e scambio di esperienze.

Il progetto si prefigge di accrescere numericamente la rete degli utenti della comunità virtuale coinvolgendo, oltre ai responsabili SUAP non ancora iscritti, anche il personale addetto ai settori dell'edilizia e del commercio di Comuni, Province e Regioni con l'intento di migliorare il loro livello di cooperazione e con particolare riferimento alle regioni dell'obiettivo 1 per cui il grado di diffusione degli sportelli unici è stato assunto come un indicatore di avanzamento istituzionale per l'attribuzione della riserva nazionale di premialità.

Per rilevare i fabbisogni di know-how e di strumentazione telematica a supporto



dell'attività dei responsabili SUAP, degli addetti ai settori dell'edilizia e del commercio negli enti locali è prevista la realizzazione di indagini qualitative i cui risultati serviranno anche per decidere i miglioramenti dell'ambiente virtuale. I destinatari beneficeranno di azioni di formazione, informazione e scambio, in presenza e a distanza: ciò consentirà di accrescere l'expertise dei responsabili di sportello e favorire il trasferimento di buone prassi e soluzioni efficaci. Contestualmente verranno migliorati, potenziati e arricchiti gli strumenti hardware e software che compongono la comunità professionale, per ottimizzare i servizi on line a partire dall'esperienza sviluppata in questi mesi.

L'utilizzo degli strumenti telematici a disposizione (FAD e comunità professionali) della rete dei responsabili SUAP, verrà esteso agli addetti al settore dell'edilizia, agli addetti al settore commercio in relazione con obiettivi e risultati dei progetti in corso all'interno dell'Area Formez Sportello Unico e servizi utenza destinati alla stessa tipologia di utenti.

Saranno altresì realizzati strumenti multimediali di supporto dell'attività on line dei responsabili SUAP, del personale addetto ai settori dell'edilizia e del commercio cercando di coinvolgere non solo il personale delle amministrazioni, ma anche gli interlocutori esterni interessati dagli atti autorizzatori.

Per realizzare gli obiettivi del progetto si procederà lungo le seguenti direttrici:

- monitorare la base d'utenza consolidata in vista dell'introduzione dei nuovi utenti (sportello per l'edilizia e per il commercio) e costituire un gruppo pilota formato da responsabili SUAP, personale addetto ai settori dell'edilizia e del commercio di comuni con esperienze esemplari che, in qualità di utenti assidui e attivi nell'animazione della comunità, possano fungere sia da *trait d'union* tra il team di progetto e gli utenti nel loro complesso che da elemento di attrazione per potenziali nuovi utenti;
- realizzare la complementarità tra il sito pubblico di progetto e la comunità on line per evitare duplicazioni di contenuti responsabili della dispersione dell'interesse e dell'attenzione verso la comunità;
- individuare tematiche "salienti" secondo le esigenze dei partecipanti evitando l'eccessiva specializzazione degli argomenti cardine che frena gli utenti che non ritengono di possedere i mezzi adeguati per intervenire. Moduli di approfondimento su tematiche specifiche saranno il contenuto di incontri in presenza, giornate di formazione, momenti di scambio on line, interventi on line e off line di esperti;
- progettare la "convergenza" tra vecchi (già iscritti) e nuovi utenti, a partire dai responsabili degli sportelli per l'edilizia e per il commercio, vista la contiguità delle problematiche affrontate così da integrare il nuovo target senza provocare dissesti nella base d'utenza consolidata.

L'esperienza compiuta insegna che per sostenere la nascita e la crescita di comunità professionali in rete e facilitare la partecipazione più ampia possibile degli iscritti, vanno realizzati, *a latere*, eventi in presenza destinati a sottogruppi di utenti che condividono temi e problemi di analoga natura. Inoltre l'ampliamento del bacino di utenza e

delle figure coinvolte nella comunità on line faranno cadere il vincolo, che vige attualmente, di aver concluso almeno un procedimento ai sensi del DPR 447/98 per essere iscritti. Da una fase in cui la comunità è stata più strutturata, non aperta a tutti gli interessati, si passerà dunque a un ambiente che, sulla base dei risultati realizzati, sarà in grado di accogliere e di far dialogare, a diversi livelli di approfondimento, chiunque ne vorrà fare parte.





## Scheda Comunità professionale Agenti di Sviluppo locale



### ANAGRAFICA

URL: [http://sviluppolocale.formez.it/extranet\\_agenti\\_centro-nord.html](http://sviluppolocale.formez.it/extranet_agenti_centro-nord.html)

Data di avvio: 30-06-01

Numero partecipanti: 80

### PROFILO DEI DESTINATARI

In una prima fase l'accesso alla comunità professionale è stato consentito soltanto a dipendenti e collaboratori di Agenzie di Sviluppo propriamente dette, partecipanti al Progetto Centro-Nord - RAP100 e ad altre Agenzie di Sviluppo locale del Centro-Nord interessate. Oggi la comunità accoglie anche altri enti attivi sul fronte dello sviluppo locale, prime fra tutti le Comunità montane. Successivamente verranno ammessi anche professionisti ed esperti del settore in genere (ricercatori o docenti universitari, liberi professionisti, giornalisti, ecc.) con l'obiettivo di utilizzare i loro contributi per l'animazione e l'inserimento di contenuti di particolare interesse.

### MOTIVAZIONE DELL'AVVIO

Il Formez, attraverso il Progetto Centro-Nord - Rap100 ha ritenuto la comunità professionale lo strumento più appropriato per garantire l'evoluzione del profilo professionale dell'agente di sviluppo locale, che è contraddistinto da continua innovazione e apprendimento *on the job*. È stata quindi lanciata la comunità professionale degli Agenti di Sviluppo locale, che vuole essere il sito di riferimento per coloro che operano nel campo dello sviluppo del territorio. Il progetto si propone di rafforzare non solo la rete dei saperi e delle competenze dei diversi attori locali dello sviluppo, ma anche di trasferire esperienze di eccellenza, esistenti o in fase di avvio, sul territorio. Uno degli strumenti centrali della strategia del Formez nelle azioni di sviluppo locale riguarda la creazione di Reti di Agenzie. La Rete di Agenzie del Centro-Nord nasce da un'esperienza realizzata nel 2001, nell'ambito delle iniziative del programma RAP100 destinate alle aree obiettivo 2 dei Fondi strutturali, con la finalità di promuovere, attraverso azioni concrete, la capacità operativa di attori istituzionali e tecnici coinvolti nello sviluppo locale a tutti i livelli.



### SERVIZI OFFERTI

Nel corso del 2002 la comunità professionale si è concentrata sulla sollecitazione degli utenti a segnalare temi di interesse. Fra quelli segnalati è stato scelto il *project management* come tema pilota su cui svolgere attività in presenza e on line di approfondimento. Si sono tenuti 3 seminari con la partecipazione di consulenti esperti di *project management* applicato allo sviluppo locale. Su questo tema è stato altresì prodotto un ipertesto in continua evoluzione come strumento divulgativo.

### FASE ATTUALE

La comunità è pienamente operativa e si sta organizzando per allargare i propri servizi ai nuovi destinatari costituiti dalle Comunità montane.

### PROSPETTIVE FUTURE

Per il futuro ci si propone di far diventare la comunità un riferimento indispensabile, per gli Agenti e le Agenzie di Sviluppo locale, per il reperimento di risorse e strumenti, per la condivisione di esperienze e competenze, promuovendo la partecipazione attiva degli Agenti di Sviluppo al fine di renderli “animatori” della comunità. Si farà in modo di poter trarre, dai contenuti trattati dalla comunità, utili indicazioni per leggere la realtà e i bisogni allo scopo di definire possibili servizi attivabili anche al di fuori della comunità professionale, trasformandola in un osservatorio permanente delle strutture attive sullo sviluppo locale e delle professionalità che le compongono.

Scheda Comunità professionale  
Disaster Management  
(operatori di Protezione Civile)



### ANAGRAFICA

URL: [http://protezionecivile.formez.it/comunita\\_professionale.html](http://protezionecivile.formez.it/comunita_professionale.html)

Data di avvio: prevista a fine novembre 2002

Numero partecipanti: 10-15 iniziali, circa 100 a regime

### PROFILO DEI DESTINATARI

In una prima fase sono ammessi a partecipare alla comunità tutti coloro che abbiano frequentato i corsi per operatori di protezione civile (disaster manager) organizzati dal Formez, tutti coloro i quali vengono riconosciuti come esperti in materia di protezione civile e chi, a vario titolo, sia intervenuto nella didattica dei corsi (docenti, tutor, coordinatori, ecc.). In un secondo momento la partecipazione alla comunità verrà allargata sia ai disaster manager che non hanno partecipato ai corsi del Formez e sia a chi lavori, a vario titolo, nel campo della protezione civile.

### MOTIVAZIONE DELL'AVVIO

La Protezione Civile è, per sua definizione, un sistema estremamente complesso ed eterogeneo, nel quale sono coinvolti numerosi attori e professionalità diverse, che hanno necessità di dialogare e agire sinergicamente per poter ottenere risultati efficaci. In questi ultimi anni la pubblica amministrazione ha vissuto un'evoluzione sempre più spinta verso il decentramento, e di conseguenza verso una crescente autonomia legislativa e gestionale delle Regioni e degli enti locali. Anche il settore della Protezione Civile sta seguendo questo iter e si assiste così a una decentralizzazione di compiti e doveri: le Regioni e le Province assumono un ruolo cardine sia nella pianificazione generale che nella gestione delle emergenze. Le Regioni e gli EELL stanno rinnovando o, in alcuni casi, si stanno dotando ex-novo di uffici di Protezione Civile. La formazione e l'aggiornamento delle risorse umane, impegnate in questo specifico settore, diverranno più che mai importanti per il rinnovamento della pubblica amministrazione. Il Formez da molti anni promuove e sviluppa attività formative sulle problematiche legate a una nuova cultura della Protezione Civile, la sua azione nel settore della formazione per la prevenzione e la gestione delle emergenze è quella di seguire, interpretare e talora



orientare la domanda formativa con interventi e progetti finalizzati. L'esperienza maturata dal Formez, nella realizzazione dei corsi per disaster manager, ha portato a considerare la necessità che, al termine dei percorsi formativi, non si interrompa il contatto con coloro che hanno frequentato i corsi. Si registra, infatti, da parte dei partecipanti un grande interesse a proseguire i discorsi iniziati in aula, ad ampliare i lavori di gruppo avviati e, in generale, a continuare ad avere uno scambio con i propri colleghi e con tutti coloro i quali, a vario titolo, sono coinvolti nella gestione della Protezione Civile. Diventa quindi fondamentale fornire l'opportunità di un terreno comune di scambio e incontro, in modo da rendere il più possibile omogenei linguaggi, metodologie e procedure. A questo scopo uno strumento come quello della comunità on line appare essere particolarmente adatto per stabilire un collegamento fra persone che non hanno la possibilità di incontrarsi tutti i giorni ma per le quali è fondamentale il confronto e il contatto continuo con colleghi di altre amministrazioni e di altre Regioni.

### SERVIZI OFFERTI

I servizi offerti prevedono Forum su temi specifici e generali, possibilità di porre domande a esperti, spazi con notizie e documenti dedicati ai partecipanti alla comunità, area quesiti risolti (FAQ). È prevista anche l'organizzazione di incontri in presenza, sia per presentare la comunità a chi segue i corsi Formez, sia per realizzare giornate dedicate a temi specifici (es. fase di lancio con 10-15 utenti selezionati a cui insegnare a utilizzare la piattaforma della comunità).

### FASE ATTUALE

La comunità è in fase di test, in attesa del lancio che dovrebbe avvenire nel dicembre 2002.

### PROSPETTIVE FUTURE

Si intende far sì che la comunità professionale permetta di rilevare le tendenze evolutive che caratterizzano le realtà coinvolte (enti, istituzioni, uffici di Protezione Civile), diventando lo spazio privilegiato per i disaster manager e per gli attori impegnati nelle attività di Protezione Civile, per condividere informazioni e confrontarsi su problematiche specifiche. Ci si propone di individuare ed approfondire le tematiche di interesse dei partecipanti, facendo leva sui servizi informativi e di discussione on line, coinvolgendo, in un percorso graduale, tutti i soggetti interessati al progetto che operano in stretta contiguità e complementarità con gli attori destinatari dell'iniziativa.

## Scheda Comunità professionale Informatori comunitari



101

### ANAGRAFICA

URL: [http://europa.formez.it/rete\\_informatori.html](http://europa.formez.it/rete_informatori.html)

Data di avvio: 06/12/1999

Numero partecipanti: La comunità professionale degli Informatori comunitari, al 31 ottobre, conta più di 300 iscritti di cui 197 rappresentano gli utenti più attivi.

### PROFILO DEI DESTINATARI

La comunità è rivolta agli informatori comunitari appartenenti agli Uffici Europa delle amministrazioni pubbliche, enti locali in particolare, e agli Uffici responsabili dell'attuazione dei Piani di comunicazione delle autorità di gestione dei Fondi strutturali 2000-2006 appartenenti alle amministrazioni centrali e regionali dell'obiettivo 1 e dell'obiettivo 3. L'informatore comunitario è, quindi, un funzionario pubblico impegnato in attività di informazione, animazione e progettazione finalizzate all'ottenimento dei fondi comunitari e alla diffusione della cultura europea.

### MOTIVAZIONE DELL'AVVIO

La comunità professionale on line degli informatori comunitari nasce dall'esperienza di supporto e assistenza per l'avvio di Uffici Europa, avviata nell'ambito del programma PASS del Dipartimento della Funzione Pubblica, e persegue l'obiettivo di mettere a fattore comune la conoscenza e le esperienze degli operatori pubblici che condividono competenze, attività e problematiche relative alle tematiche comunitarie.

La comunità in rete è nata dalla volontà di proseguire un cammino di crescita professionale manifestata dai membri di una comunità reale, nata spontaneamente nell'ambito di un percorso formativo che aveva l'obiettivo di creare una nuova figura professionale, l'informatore comunitario.

### SERVIZI OFFERTI

I servizi sono finalizzati ad offrire un supporto per la progettazione e la gestione degli Uffici Europa e a garantire uno spazio di lavoro e di comunicazione permanente per i partecipanti, permettendo la consultazione di informazioni e materiali.



In particolare, nelle quattro aree in cui è strutturata la piattaforma della comunità professionale (informazione, discussione, collaborazione, profili) è possibile consultare e inserire notizie e documentazione, discutere e scambiare informazioni attraverso i Forum, rivolgere domande e confrontarsi con gli esperti della comunità su specifiche aree tematiche, ricevere un supporto nella ricerca di partner per l'attuazione di progetti di cooperazione internazionale, lavorare in team interagendo a distanza all'interno di ambienti strutturati per il lavoro in sottogruppi.

Coloro che fanno parte della rete degli informatori comunitari vengono coinvolti, altresì, nelle attività di aggiornamento e formazione quali:

- giornate informative e laboratori tematici sull'avvio e la gestione degli Uffici Europa, la progettazione comunitaria, la comunicazione pubblica e istituzionale, l'uso delle nuove tecnologie e modalità di lavoro collaborativo in rete;
- corsi on line sui temi della comunicazione pubblica e delle nuove tecnologie;
- incontri nazionali sul ruolo e le attività degli informatori comunitari;
- stage di affiancamento agli informatori comunitari per il trasferimento di conoscenze ed esperienze, da parte dello staff del progetto Europa, su strumenti e metodologie utilizzate per lo svolgimento del lavoro quotidiano.

È inoltre possibile consultare le guide utili riguardanti argomenti di particolare interesse per gli informatori comunitari, interrogare le banche dati, aggiornate dallo staff di progetto, sui programmi di finanziamento, la normativa comunitaria, notizie, eventi e scadenze.

#### FASE ATTUALE

La comunità professionale si trova in un momento di passaggio: da una fase in cui i partecipanti avevano a disposizione un'area riservata all'interno della pagina web pubblica, che conteneva un Forum quale unico strumento per l'interazione tra i componenti della rete, a un nuovo ambiente on line nel quale ciascuno può inserire, oltretutto consultare, notizie, documenti, proposte di collaborazione, e nella quale sono i partecipanti stessi a creare la "conoscenza" della comunità, con le loro esperienze, i loro documenti, i casi di successo. I nuovi strumenti a disposizione dei membri della comunità consentono di esercitare un ruolo attivo nel segnalare i propri documenti, eventi e attività, nel proporre temi di discussione sui Forum e nell'attivare gruppi di lavoro in rete.

#### PROSPETTIVE FUTURE

In un'ottica di progressiva crescita degli uffici in rete, obiettivo della comunità è fare in modo che i partecipanti si specializzino su vari settori, sino a diventare dei casi di eccellenza che possano rappresentare una guida e un supporto per gli altri. In tal senso verrà favorita e stimolata l'attività di rete, anche autogestita. Per quanto riguarda il sostegno alla crescita professionale dei membri della comunità, si prevede di attivare nuovi strumenti a supporto della formazione in rete integrati con l'ambiente on line della comunità. La realizzazione di percorsi formativi on line di tipo strutturato, complementari alle normali attività di scambio di conoscenze in rete, rappresenterà un'ulteriore opportunità di crescita professionale e lo spunto per nuovi temi su cui dibattere.

## Scheda Comunità professionale PON Ambiente



103

### ANAGRAFICA

URL: [http://ambiente.formez.it/extranet\\_pon\\_ambiente.html](http://ambiente.formez.it/extranet_pon_ambiente.html)

Data di avvio: 15/12/01

Numero partecipanti: 150

### PROFILO DEI DESTINATARI

Esperti ambientali coinvolti nel progetto PON Ambiente del Formez.

### MOTIVAZIONE DELL'AVVIO

La comunità professionale nasce su iniziativa dell'Area Ambiente e tutela del territorio del Formez, sulla base del Progetto PON Assistenza Tecnica - QCS 2000-2006 ob.1-Progetto Operativo Ambiente, programma di sostegno a carattere scientifico, tecnico ed operativo rivolto alle Autorità Ambientali regionali per la realizzazione di una politica di sviluppo sostenibile”, promosso dal Ministero dell'Ambiente.

La finalità generale del programma è di contribuire al consolidamento di un metodo di programmazione, pianificazione e progettazione, all'interno della pubblica amministrazione, orientato a uno sviluppo sostenibile. Il programma prevede di assistere da un punto di vista tecnico-scientifico ed operativo le Autorità Ambientali centrali e regionali, soprattutto attraverso l'inserimento di 150 risorse umane specializzate, 129 esperti junior e 22 esperti senior (appositamente formate dal Formez). Il programma prevede, inoltre, il coinvolgimento delle regioni dell'obiettivo 1 e di tutti i soggetti istituzionalmente coinvolti nell'attuazione del QCS quali Autorità Ambientali e Arpa.

L'obiettivo generale della comunità è di creare uno spazio virtuale a disposizione dei 150 esperti della task force Ambiente del progetto PON, al fine di sperimentare modalità di lavoro comuni, trovare soluzioni e risolvere problemi, scambiare e condividere informazioni e documenti. In definitiva si intende fornire uno strumento di supporto allo sviluppo di una rete relazionale e professionale di esperti, accomunati dalle attività professionali e lavorative, dislocati logisticamente in tutte le regioni del Mezzogiorno. L'obiettivo finale è di fare evolvere la comunità da strumento di supporto ad un'attività formativa in una comunità professionale di esperti ambientali.



### SERVIZI OFFERTI

I servizi della comunità comprendono diversi Forum di discussione, che offrono agli utenti la possibilità di scambiare informazioni e opinioni con altri membri della comunità e con esperti delle tematiche di riferimento, su temi di particolare rilevanza per i settori strategici dell'attività della task force Ambiente (al momento: VAS, educazione ambientale, reporting ambientale, turismo sostenibile); spazi contenenti notizie ed eventi interni ed esterni alla comunità; una libreria contenente documenti e materiali di interesse per la comunità; una sezione con quesiti risolti dagli esperti della comunità con la possibilità di richiedere l'interazione con uno o più degli esperti per avere un parere o una risposta su una problematica specifica; ambienti di progetto che consistono in aree riservate di lavoro per facilitare l'organizzazione e la gestione del lavoro tra determinati gruppi; una mailing list contenente l'elenco degli utenti della comunità.

### FASE ATTUALE

Il progetto è terminato il 30 giugno 2002 pertanto la comunità è in fase di stand-by, in attesa di definire modalità e obiettivi di riorganizzazione e ripresa dell'attività.

### PROSPETTIVE FUTURE

Si prevede di creare una rete di esperti ambientali (sulle tematiche riguardanti la valutazione ambientale strategica, lo sviluppo sostenibile, le aree protette, i Fondi strutturali, la pianificazione strategica), a supporto degli operatori del settore, al fine di capitalizzare le esperienze e le competenze acquisite sul campo nel supporto alla gestione degli interventi dei Fondi strutturali. Si favorirà la rete relazionale tra gli esperti coinvolgendo, in un percorso graduale, tutti i soggetti che concorrono alla realizzazione di attività significative nel settore ambientale. Si promuoveranno e diffonderanno i risultati delle attività valorizzando le *expertise* acquisite dagli utenti, durante le attività formative, e le esperienze svolte presso le Autorità Ambientali e presso il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del territorio. Si favorirà, infine, la definizione di modelli di lavoro comuni, metodologie condivise e realizzazione di best practice sulla valutazione ambientale strategica, individuando e approfondendo le tematiche di interesse dei partecipanti attraverso servizi informativi e di discussione on line.

## Scheda Comunità professionale responsabili Risorse umane



### ANAGRAFICA

URL: <http://db.formez.it/Laboratorio/Sviluppo/Comrru/regprofili.nsf/wStartFrame?OpenFrameset>

Data di avvio: 15/09/02

### PROFILO DEI DESTINATARI

La comunità si rivolge a coloro che, nell'ambito delle amministrazioni pubbliche, svolgono un ruolo di direzione e gestione delle risorse umane con funzioni e ruoli connessi ad amministrazione, selezione e reclutamento, valutazione, organizzazione, formazione e sviluppo del personale. La comunità si rivolge, inoltre, a quei ruoli dirigenziali e di quadri intermedi che svolgono, secondo quanto già da tempo auspicato dalla normativa, attività di gestione e coordinamento del personale.

### MOTIVAZIONE DELL'AVVIO

Il progetto "*Lavoro Pubblico – Gestione delle Risorse umane e innovazione*" è finalizzato ad accompagnare e supportare le amministrazioni territoriali nella realizzazione dei processi di riforma in atto sul versante della gestione delle risorse umane. Il progetto si svolge nell'ambito delle linee di sviluppo dell'iniziativa "Cantieri" del Dipartimento della Funzione Pubblica, orientata al sostegno dell'innovazione amministrativa. Il progetto rappresenta la modalità attuativa della convenzione Formez - Aran sottoscritta il 25 marzo 2002 per realizzare iniziative comuni per lo sviluppo di servizi formativi, di consulenza e assistenza tecnica finalizzati al potenziamento del ruolo datoriale delle amministrazioni regionali e locali.

Il progetto non si propone di costituire una nuova Comunità di pratiche, ma intende ricostituire, rafforzare e far crescere le due più importanti Comunità professionali dei responsabili delle risorse umane attualmente attive in Italia, che sono quelle sorte con il progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica "Ripensare il Lavoro Pubblico" (attualmente coordinato dal Formez) e con il progetto "Mizar", creato e tuttora coordinato dallo stesso Formez.

## SERVIZI OFFERTI

Il progetto prevede di fornire servizi informativi on line, attività di formazione in presenza, strumenti per la cooperazione a distanza, attività di ricerca e monitoraggio.

I servizi saranno differenziati in base alle caratteristiche e ai bisogni delle tre tipologie di utenza individuate dalle analisi del contesto di intervento del progetto:

- i membri della comunità di pratica
- i partner del progetto
- l'utenza indifferenziata.

La tabella che segue illustra il complesso di servizi che verranno realizzati tramite il progetto, distinti per target:

Lavoro Pubblico – Gestione Risorse Umane			
utenza	indifferenziata	Servizi per la Comunità	
		Membri Comunità dei Responsabili delle R. U.	Servizi per i Partner partner
modalità di accesso on line	Libero (area pubblica)	Area riservata (accesso autorizzato previa registrazione e autenticazione)	Area riservata (accesso autorizzato previa registrazione e autenticazione)
Servizi informativi on line	- News (stampa, legislazione) - Eventi (opportunità formative) - Documenti (buoni esempi) - Materiali - Esperienze (casi) - Focus tematici - Link - mailing interna (infoscambio)	1° livello - banca dati documentazione - banca dati materiali - banca delle esperienze (casi) - bacheca delle "idee progettuali"	
Formazione in presenza	- convegni nazionali - seminari regionali - corsi di formazione specialistici	- laboratori - programma scambi - stage mirati	- laboratorio partner per la progettazione e promozione - formazione sulla gestione delle comunità - stage gratuiti - promozione dell'amministrazione
Strumenti per la cooperazione a distanza		1° livello - Forum - consulenze on line 2° livello - ambienti di progetto (laboratori on line)	- ambienti di progetto
Ricerca e monitoraggio	- monitoraggio sulla contrattazione collettiva	- analisi sull'andamento del costo del lavoro e benchmarking tra amministrazioni	- benchmarking dei profili professionali e delle retribuzioni

## FASE ATTUALE

La comunità si trova nella fase di avvio.

## PROSPETTIVE FUTURE

La prospettiva offerta dalla comunità è quella di sviluppare ed omogeneizzare le funzioni, tra coloro che operano nel settore delle risorse umane, e diffondere i risultati raggiunti. Si contribuirà a creare la rete nazionale di esperti in gestione delle risorse umane per le pubbliche amministrazioni.



## Scheda Comunità professionale Sanità



### ANAGRAFICA

URL: [http://formazione.formez.it/extranet\\_formatori\\_sanita.html](http://formazione.formez.it/extranet_formatori_sanita.html)

Data di avvio: marzo 2002

Numero partecipanti: 43

### PROFILO DEI DESTINATARI

La comunità si rivolge ai responsabili della formazione delle Aziende sanitarie. Con la messa a regime dell'EMC (Educazione Medica Continua) si è aperta una nuova era per la formazione nel settore. I responsabili delle attività formative delle Aziende Sanitarie, fino a poco tempo fa considerati figure secondarie, si trovano ora al centro di un forte interesse che si manifesta sia da parte delle Aziende sia da parte dei dipendenti. Tali figure devono approntare un piano annuale di formazione che permetta di rispondere a una strategia aziendale di investimento sulle risorse umane e, nel contempo, soddisfi i bisogni di sviluppo professionale dei dipendenti. Nelle aziende nelle quali non esiste già, è necessario mettere a punto una rete di interlocutori delle varie unità operative che segnalino i problemi e le esigenze di formazione. Il ruolo chiave che ormai svolge la formazione in ogni organizzazione/unità operativa presuppone la maturazione di conoscenze e competenze specifiche in tale settore (analisi del contesto, analisi dei bisogni, progettazione, realizzazione, valutazione delle iniziative, tecniche di monitoraggio) e capacità di lettura dei risultati delle attività in rapporto agli obiettivi dei singoli e degli obiettivi aziendali.

### MOTIVAZIONE DELL'AVVIO

La comunità si è formata su istanza esplicita di un gruppo di 20 responsabili della formazione di varie Aziende impegnate in differenti Regioni, che ha richiesto, nell'ambito di alcuni incontri organizzati dall'Istituto Superiore di Sanità (ISS) e dal Foromez, di poter contare su uno strumento che mettesse in rapido e continuo contatto i partecipanti e potesse, altresì, essere allargato a tutti i responsabili della formazione delle aziende. Il Foromez, in accordo con l'ISS, ha costituito così la Rete che verrà ora aperta ad altre iscrizioni. Il responsabile della formazione ha bisogno di acquisire più visibilità all'interno e all'esterno delle aziende, ha necessità di riconoscersi in una identità che va precisata e rafforzata attraverso la diffusione di un approccio comune e di una visione con-



divisa delle strategie e degli approcci alla formazione. Esistono problemi specifici dell'organizzazione sanitaria dovuti al programma nazionale EMC, alle scelte regionali e alle impostazioni aziendali: una pluralità di linee che può rendere difficile orientarsi e offrire dei servizi efficaci ai professionisti (storicamente più legati a un modello "libero professionale" che all'organizzazione) e all'azienda (strategicamente non abituata ad investire sulle risorse umane). È necessario ricercare una mediazione per conciliare i diversi punti di vista e tenere, nel contempo, alta la qualità delle azioni formative. Attraverso l'introduzione in rete dei saperi è possibile garantire uno scambio e una crescita continua del numero di iscritti alla comunità.

### SERVIZI OFFERTI

La comunità parte dal nucleo dei 20 aderenti al gruppo creato dall'ISS, e si sta velocemente espandendo ai responsabili della formazione delle aziende nelle varie Regioni italiane. Comincia a operare ora su basi organizzate e offre:

- la condivisione delle esperienze e delle conoscenze attraverso il confronto tra le diverse linee e programmi adottati (Forum);
- la possibilità di scambiarsi documenti e programmi di lavoro in tempi rapidi su specifica richiesta;
- un servizio di informazione che segnala le iniziative importanti per il settore;
- un servizio di documentazione che inserisce documenti specifici elaborati dal gruppo (es. è stato pubblicato on line un testo dell'ISS, del Formez e del Gruppo di lavoro sulla formazione sanitaria);
- l'assistenza tecnica legata a richieste specifiche;
- la mailing list attraverso la quale trovare il giusto interlocutore.

Inoltre la comunità ha già in programma incontri specifici sull'analisi dei vari modelli (nazionali, regionali e aziendali) emergenti e intende porsi come sostegno allo sviluppo di una identità forte dei responsabili della formazione supportandoli con iniziative ad hoc. Infine si intende costituire, attraverso la rete, un osservatorio sull'attività formativa delle aziende in modo da socializzare il know-how e programmare incontri specifici sull'analisi dei vari modelli (nazionali, regionali e aziendali) e sui fabbisogni formativi.

### FASE ATTUALE

La comunità è in fase di espansione: è stato deciso di estendere la partecipazione operando anche su base regionale. Recentemente si sono inseriti tutti i responsabili delle Aziende del Veneto e si stanno inserendo quelli della Campania. Il gruppo che ha dato avvio alla comunità ha optato per aprirsi ad un confronto più ampio.

### PROSPETTIVE FUTURE

La comunità si estenderà a tutti i responsabili interessati ritenendosi particolarmente utile, in questa fase, aumentare le opportunità di confronto. Si intende a tal fine organizzare incontri seminari per sostenere la comunità on line e favorire, da parte di alcune Aziende, la promozione di iniziative specifiche programmate in comune.

## Scheda Comunità professionale Servizi Pubblici per l'Impiego



### ANAGRAFICA

URL: [http://spi.formez.it/extranet\\_spi\\_centronord.html](http://spi.formez.it/extranet_spi_centronord.html)

Data di avvio: 03/10/02

Numero partecipanti: 40

### PROFILO DEI DESTINATARI

Il destinatari della comunità sono gli operatori dei Servizi per l'Impiego dislocati nelle Regioni italiane. La promozione di corsi di formazione e affiancamento consulenziale rivolti alle regioni obiettivo 1, e i laboratori delle comunità di pratica per le regioni del Centro-Nord hanno consentito di mettere in contatto con lo staff del Formez i destinatari delle agenzie, oltre che creare le basi di una comunità professionale degli operatori dei Servizi Pubblici per l'Impiego finalizzata alla condivisione di interessi, pratiche e attività lavorative.

### MOTIVAZIONE DELL'AVVIO

La comunità professionale, prevista nell'ambito del progetto Caravelle, è stata pensata per supportare gli operatori dei Centri per l'impiego nella fase di decentramento delle politiche attive per il lavoro, al fine di renderli consapevoli e protagonisti dei processi di cambiamento. Intende fornire una risposta alle principali questioni emerse nel dibattito sull'applicazione della normativa in atto, che vanno dalla difficoltà di gestire la riallocazione delle funzioni alla necessità di trovare soluzioni adeguate in base ai contesti socioeconomici di riferimento; dalla questione della riqualificazione del personale alla difficoltà di reperimento di nuove competenze.

A tal fine la comunità persegue i seguenti obiettivi:

- fornire un quadro informativo esaustivo in considerazione delle funzioni svolte all'interno del Centro;
- sviluppare le conoscenze comuni degli operatori delle diverse aree territoriali attraverso lo scambio e la condivisione di esperienze nonché lo sviluppo e le prassi cooperative tra gli operatori;
- approfondire tematiche relative alla sfera politica, organizzativa e gestionale della riforma dei Servizi Pubblici per l'Impiego.

Si tratta, dunque, di supportare le Province nelle attività volte a favorire l'occupazione attraverso il miglioramento dei servizi offerti all'utenza di riferimento. Di qui l'importanza di "fare rete" non solo tra operatori pubblici ma anche con altri attori locali (università, scuole, Camere di commercio, ecc.) per contribuire efficacemente alla crescita dell'occupazione.



110

### SERVIZI OFFERTI

Attualmente i servizi offerti sono volti a:

- favorire lo scambio di informazioni tra gli operatori attraverso la "Bacheca" all'interno dell'Area informazione;
- alimentare la discussione sulle tematiche più critiche riguardanti la riforma del mercato del lavoro attraverso i "Forum" predisposti all'interno dell'Area Discussione;
- migliorare la collaborazione tra gli operatori attraverso lo scambio di esperienze e lo sviluppo di progetti interregionali grazie ai database "Esperienze", ai servizi "Ambienti di progetto" e "Stage";
- supportare gli operatori attraverso la predisposizione di un servizio di "Esperto risponde" e "FAQ".

### FASE ATTUALE

La comunità si trova nella fase di avvio.

### PROSPETTIVE FUTURE

La comunità si propone di supportare gli operatori dei Servizi per l'Impiego per reperire e condividere informazioni. Attraverso la rete si dovrà informare e aggiornare costantemente tutti gli operatori dei Servizi per l'Impiego, nonché approfondire le tematiche di maggiore interesse.

L'ambiente on line rappresenta il luogo di incontro per gli operatori che si occupano delle medesime attività, fornendo gli strumenti più idonei per confrontarsi su problematiche specifiche, sviluppare dinamiche di apprendimento collaborativo, costruire occasioni di crescita professionale attraverso la condivisione delle esperienze.

In un percorso graduale verranno coinvolti tutti i soggetti che a diverso titolo sono interessati al "Sistema Integrato" dei Servizi per l'Impiego.

## Scheda Comunità professionale responsabili Sportello Unico



### ANAGRAFICA

URL: <http://si.formez.it/csu/CSU.htm>

Data di avvio: 12/12/2001

Numero partecipanti: 70 al 12/02/2002, 190 al 26/06/2002, 250 circa al 31 ottobre 2002.

### PROFILO DEI DESTINATARI

La comunità professionale dei responsabili di Sportello Unico per le attività produttive (SUAP) è riservata a tutti coloro che, all'interno della struttura unica, hanno concluso almeno un procedimento ai sensi del DPR 447/98 (modificato dal DPR 440/2000). Possono accedere, inoltre, rappresentanti degli enti terzi coinvolti nel procedimento e interlocutori istituzionali di Regioni, Province, Comuni, DFP, nucleo tecnico di semplificazione.

### MOTIVAZIONE DELL'AVVIO

La comunità virtuale professionale dei responsabili di Sportello Unico nasce su iniziativa del Formez per potenziare la rete dei responsabili di Sportello Unico e svilupparne le attività di supporto e scambio. Nata all'interno del laboratorio del progetto SI – Sportello Impresa persegue la valorizzazione delle esperienze e dei saperi maturati nelle amministrazioni a livello locale. Si inserisce in una serie coordinata e integrata di azioni di scambio di informazioni e di esperienze innovative di organizzazione e funzionamento di SUAP.

### SERVIZI OFFERTI

La comunità on line è strutturata in quattro aree (informazione, discussione, collaborazione, profili) che contengono servizi differenziati. All'interno dell'area informazioni si trovano annunci, esperienze e documenti relativi all'attività dei partecipanti alla comunità. Nella sezione annunci è possibile trovare ed inserire avvisi relativi ad eventi, news o pubblicazioni di interesse per gli utenti. Nella sezione "I Casi di SUAP" si possono leggere, inserire, aggiornare le schede descrittive degli SUAP i cui responsabili partecipano alla comunità. La Libreria contiene documenti di varia natura (articoli, bibliografia,



protocolli d'intesa riguardanti lo Sportello Unico) che si desidera condividere con gli altri responsabili. Nell'Area discussione si trovano i Forum tematici che consentono di dialogare on line su vari argomenti con gli altri partecipanti alla comunità. Ogni partecipante può proporre l'attivazione di Forum su temi che desidera condividere ed approfondire con altri responsabili di Sportello Unico o con altri soggetti partecipanti alla comunità. Nell'area collaborazione si può accedere a una bacheca dei quesiti risolti dagli esperti della comunità e richiedere l'interazione, con uno o più degli esperti, per avere un parere o una risposta su problemi specifici. È presente, inoltre, una sezione dedicata alle richieste ed alle offerte di stage, fruibile da tutti i partecipanti alla comunità ed alimentabile unicamente dai responsabili. L'area profili contiene tutte le informazioni utili sugli utenti della comunità, suddivisi per ente di appartenenza e, in ordine alfabetico, per cognome e nome. Nella rubrica della comunità è possibile visualizzare e modificare il form di anagrafica ed il profilo di personalizzazione dei servizi informativi e collaborativi, ma anche prendere visione delle informazioni riguardanti tutti i partecipanti alla comunità.

#### FASE ATTUALE

La comunità ha registrato una graduale crescita del numero degli iscritti. Dopo una fase iniziale, caratterizzata dalla partecipazione prevalente dello staff del laboratorio del progetto, gli utenti hanno iniziato a utilizzare in prevalenza la sezione annunci e discussione per diffondere esperienze ed eventi realizzati a livello locale e per confrontarsi tra loro su temi e problemi relativi alla normativa di riferimento dello Sportello Unico, alle modalità di semplificazione della modulistica e alla necessità di sviluppare on line compiti e funzioni dello Sportello.

#### PROSPETTIVE FUTURE

La comunità rappresenta un punto d'osservazione privilegiato del Formez e del Dipartimento della Funzione Pubblica sulle esperienze di Sportello Unico. Costituisce, per i responsabili dello Sportello Unico, un servizio utile per ottenere e fornire in tempo reale informazioni e approfondimenti sui temi dello sportello e per entrare a diretto contatto con interlocutori coinvolti nel procedimento unico. È in fase di avvio un progetto che ne amplierà la rete di utenti, consentendo l'accesso anche ai responsabili dello sportello per l'edilizia e ai responsabili degli uffici del commercio all'interno dei comuni. Inoltre cadrà il vincolo di accesso, per i responsabili SUAP, di aver concluso almeno un procedimento. Nel tempo assumerà sempre più importanza la dimensione di collaborazione e scambio fra queste tre figure che, all'interno della P.A., erogano servizi per le imprese. In questo percorso di apertura verranno sempre più coinvolti i soggetti che, a diverso titolo, concorrono alla realizzazione di servizi rivolti alle imprese. Inoltre si continuerà a evidenziare la dimensione regionale che caratterizza l'ambito di attività e l'operatività dei diversi soggetti. Questa esigenza è dovuta al carattere regionale della normativa e alle criticità ad essa connesse.

## Bibliografia



Anastasia B. (1998), "Attorno a una incognita: l'occupazione futura", in Rullani E., Romano L. (a cura di) (1998) *Il postfordismo. Idee per il capitalismo prossimo venturo*, Etaslibri, Milano.

Anastasia B., Corò G. (1996), *Evoluzione di un'economia regionale. Il Nordest dopo il successo*, Ediciclo, Portogruaro (Ve).

Beccatini G. (a cura di) (1987), *Mercato e forze locali: il distretto industriale*, Il Mulino, Bologna.

Beccatini G., Rullani E. (1993), "Sistema locale e mercato globale", *Economia e Politica industriale* n.80.

Bell D., (1973), *The coming of post-industrial society*, Basic Books, New York.

Boland Jr. R.J., Tenkasi R.V., (1995), "Perspective Making and Perspective Taking in Communities of Knowing", *Organization Science*, Vol.6, n.4.

Brown J.S., Duguid P. (1991), "Organizational Learning and Communities-of-practice: Toward a Unified View of Working, Learning and Innovation", *Organization Science*, Vol.2, n.1.

Brown J.S., Duguid P. (2001), *La vita sociale dell'informazione*, Etas, Milano.

Costa G., Rullani E., (a cura di), (1999), *Il maestro e la rete: formazione continua e reti multimediali*, Etas, Milano.

Davenport T.H., Prusak L., (1999), *Il sapere al lavoro*, Etas, Milano.

De Pietro L., (2000), "Knowledge Management territoriale: oltre la formazione continua", in Micelli S., Di Maria E., (a cura di) (2002), *Distretti industriali e tecnologie di rete: progettare la convergenza*, Franco Angeli, Milano.

De Terssac G., (1993), *Come cambia il lavoro*, Etas, Milano.

Dei Ottati G. (1995), *Tra mercato e Comunità: aspetti concettuali e ricerche empiriche nei distretti industriali*, Angeli, Milano.

Di Bernardo B., Rullani E. (1990), *Il management e le macchine*, Il Mulino, Bologna

Florida R., (2002), *The Rise of the Creative Class*, Basic Books, NY.

Grandinetti R., Rullani E. (1996), *Impresa transnazionale ed economia globale*, NIS, Roma.



- Hagel J., Armstrong A.G. (1997), *Net Gain*, HBS Press, Cambridge, Mass.
- Hannan M.T., Freeman J. (1977), "The Population Ecology of Organisations", *American Journal of Sociology*, n. 82.
- Jones S. G., (ed.) (1995), *Cybersociety: Computer Mediated Communication and Community*, Sage, Thousand Oaks.
- Kim A.J., (2001), *Costruire comunità web*, Apogeo, Milano.
- Kogut B, Zander U. (1992), "Knowledge of the firm, combinative capabilities, and replication of technology", *Organization Science*, vol 3. N.3 August, 383-397.
- Latour B. (1998), *La scienza in azione*, Ed. Comunità, Torino.
- Lave J. (1988), *Cognition in Practice*, Cambridge University Press, Cambridge, Mass.
- Lave J., Wenger E. (1991), *Situated Learning*, Cambridge University Press, Cambridge, Mass.
- Lawrence P.R., Lorsh J.W. (1991), *Organization and Environment: Managing Differentiation and Integration*, Cambridge University press, Mass.
- Lipari D., (2002), *Logiche di azione formativa nelle organizzazioni*, Ed. Guerini Associati.
- Mantovani G. (1995), *Comunicazione e identità. Dalle situazioni quotidiane agli ambienti virtuali*, Il Mulino, Bologna.
- March J.G. (1994), *A Primer on Decision Making*, The Free Press, New York.
- Micelli S. (1997), "Comunità virtuali di consumatori", *Economia e Management*, n.2.
- Micelli S. (2000) *Imprese, reti, comunità virtuali*, Etaslibri, Milano.
- Micelli S, De Pietro L., (1998), "Comunità Professionali in rete", *Economia e Società Regionale*, n.2.
- Micelli S., De Pietro (1998), "Tecnologie per dividere e tecnologie per unire", *Economia e società regionale*, n.1.
- Micelli S., De Pietro (2000), "Comunità professionali", in Costa G., Rullani E., (1999), *Il maestro e la rete*, Etas, Milano.
- Nelson R.R., Winter S.G. (1982), *An Evolutionary Theory of the Firm*, Belknap, Cambridge, Mass.
- Nonaka I., Takeuchi H. (1995), *The Knowledge Creating Company*, Oxford University Press, Oxford.
- Orlikowsky W., (1995), "Evolving with Notes: Organizational Change and Groupware Technology", *CCS Working Paper 186*, MIT.
- Orr J. (1990), "Sharing Knowledge, Celebrating Identity: Community Memory in a Service Culture", in Middleton D., Edwards D.(eds.), *Collective Remembering*, Sage Publication, Londra.
- Polanyi M., (1983), *The Tacit Dimension*, Peter smith, Gloucester, Mass.
- Powazek D., (2001), *Design for Community: the Art of Connecting real People in Virtual Places*, New Riders Publishing, NY.

- 
- Rheingold H. (1994), *Comunità Virtuali*, Sperling e Kupfer, Milano.
- Rullani E. (1994) “Il valore della conoscenza”, *Economia e politica industriale* 82.
- Rullani E., Romano L. (a cura di) (1998) *Il postfordismo. Idee per il capitalismo prossimo venturo*, Etaslibri, Milano.
- Turkle S. (1995), *Life on the screen. Identity in the Age of the Internet*, Simon and Schuster, New York.
- Wenger E. (1998), *Communities of Practice: Learning, Meaning and Identity*, Cambridge University Press, Cambridge, Mass.
- Wenger E., McDermott R., Snyder W. (2002), *Cultivating Communities of Practice*, Harvard Business School Press, Cambridge, Mass.





### Quaderni

---

1. Quarto rapporto nazionale sulla formazione nella P.A.  
Lo scenario della formazione nel sistema delle autonomie locali  
*(maggio 2001)*
2. La riforma del welfare e le nuove competenze delle  
amministrazioni regionali e locali  
*(giugno 2001)*
3. Patti territoriali e agenzie di sviluppo  
*(giugno 2001)*
4. Il ruolo delle agenzie locali nello sviluppo territoriale  
*(luglio 2001)*
5. Comuni e imprese – 56 esperienze di Sportello Unico  
*(ottobre 2001)*
6. Progetto Officina – Sviluppo locale e eccellenza professionale  
*(febbraio 2002)*
7. Quinto rapporto nazionale sulla formazione nella P.A.  
Lo scenario della formazione nel sistema delle autonomie locali  
*(maggio 2002)*
8. Lezioni sul nuovo ordinamento legislativo italiano  
*(ottobre 2002)*
9. Le Province nell'attuazione del piano di e-government  
*(novembre 2002)*

### Strumenti

---

1. Il contenzioso nel lavoro pubblico  
*(maggio 2001)*
2. Modello e strumenti di valutazione e monitoraggio dei corsi RIPAM  
*(luglio 2001)*



3. Appunti di programmazione, bilancio e contabilità per gli enti locali  
*(gennaio 2002)*
4. Project Cycle Management – Manuale per la formazione  
*(marzo 2002)*
5. Il governo elettronico – Rassegna nazionale e internazionale  
*(marzo 2002)*
6. Il governo delle aree protette  
*(aprile 2002)*
7. Il contenzioso nel lavoro pubblico – L'arbitrato  
*(aprile 2002)*
8. Common Assessment Framework  
Uno strumento di autovalutazione per le Pubbliche Amministrazioni  
*(giugno 2002)*
9. Il controllo di gestione negli enti locali  
*(luglio 2002)*

#### **Ricerche**

---

1. Dalla contrattazione decentrata alla contrattazione integrativa  
*(novembre 2001)*
2. E-government – Nuovi paradigmi organizzativi e formativi nelle Regioni e negli Enti locali  
*(maggio 2002)*
3. Pubblica Amministrazione on line – Esempi di servizi interattivi  
*(settembre 2002)*
4. L'offerta formativa delle università per la Pubblica Amministrazione  
*(ottobre 2002)*

**Formez**

**Area Editoria e Documentazione**

*via Rubicone 11, 00198 Roma*

*tel. 06 84891*

**Formez**

Centro di Formazione Studi

**Presidenza e Direzione Generale**

*via Salaria 229, 00199 Roma*

*tel. 06 84891*

**Sede di Roma**

*via Rubicone 11, 00198 Roma*

*tel. 06 84891*

[www.formez.it](http://www.formez.it)

[editoria@formez.it](mailto:editoria@formez.it)

*Stampa XPress srl – Roma*

*Finito di stampare nel dicembre 2002*

*Pubblicazione non in vendita*