

tenere conto delle esigenze delle piccole e medie imprese e dei servizi cosiddetti “di nicchia”, richiedendo obbligatoriamente la certificazione esclusivamente per i contratti di grande rilievo, in modo da assicurare una adeguata partecipazione alle gare in ambito comunitario, informando preventivamente i partecipanti circa le verifiche a cui saranno sottoposti in fase di gara e gli adempimenti conseguenti alla firma dei contratti;

- assicurare la necessaria trasparenza della relazione contrattuale cliente-fornitore e del processo produttivo utilizzato dal fornitore per l'erogazione dei servizi contrattualmente dovuti mediante utilizzo di sistemi qualità certificati, e per questo documentati ed accessibili, di registrazioni di qualità intese come evidenze oggettive dovute al cliente ed assunzioni di responsabilità del fornitore, attestanti le attività da questo messe in atto per la soddisfazione dei requisiti contrattuali;
- rafforzare la capacità di governo dei contratti di grande rilievo da parte delle amministrazioni, assicurando un'attività efficace di monitoraggio dei contratti in relazione alla qualità dei prodotti e dei servizi contrattualmente richiesti ed al processo messo in atto dal fornitore per la loro produzione, mediante utilizzo di piani della qualità che definiscano attività, responsabilità, procedure, livelli di servizio, nonché mediante verifiche ispettive per superare eventuali carenze informative, recuperare registrazioni di qualità e monitorare il processo del fornitore;
- lasciare l'onere della verifica della conformità dei sistemi qualità delle società fornitrici agli organismi di certificazione a questo scopo appositamente addestrati ed accreditati.

A valle di quest'analisi, l'Autorità ha elaborato una prima bozza di dispositivo normativo che è stata trasmessa alle organizzazioni professionali Anasin, Assinform, Assintel, rappresentative delle società erogatrici di servizi ICT, e all'UNINFO, quale organo tecnico, emanazione dell'ente Normatore italiano UNI per l'informatica. Il confronto attuato con questi enti ha portato ad una serie di utili suggerimenti evolutivi e correttivi. L'Autorità ha operato in ottemperanza all'art. 2 della direttiva 98/34/CE del 22 giugno 1998, così come modificata dalla direttiva 98/48/CE, che prevede l'informazione sul recepimento di norme tecniche europee sia alla Commissione Europea che alla rappresentanza permanente dell'Italia presso l'Unione Europea. Conseguentemente, nel luglio 2000 l'Autorità ha trasmesso il testo delle regole tecniche al ministero dell'Industria, che a sua volta, al fine di garantire l'opportuna informazione ai partner europei, ha provveduto a comunicare il provvedimento alla Commissione Europea.

L'Autorità il 9 novembre 2000 ha approvato la deliberazione n. 49/2000 recante “Regole tecniche e criteri operativi per l'utilizzo della certificazione EN ISO 9000 nell'appalto di contratti relativi a progettazione, realizzazione, manutenzione, gestione e conduzione operativa dei sistemi informativi automatizzati, ex art. 7, comma 1, lett. a), del Decreto Legislativo 12 febbraio 1993, n. 39”, che è stata successivamente pubblicata sul supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 296 del 20 dicembre 2000.

Con la deliberazione citata l'Autorità descrive e disciplina l'utilizzo della certificazione EN ISO 9000 da parte delle amministrazioni destinatarie del D.Lgs. n. 39/1993, per la stipula dei contratti di grande rilievo, come determinati dall'Autorità ai sensi degli artt. 9, comma 2, e 17, comma 2, del citato decreto legislativo, per la progettazione, realizzazione, manutenzione, gestione e conduzione operativa di sistemi informativi automatizzati.

Con la stessa deliberazione vengono ridefiniti i “contratti di grande rilievo”, per tenere conto dell'introduzione dell'Euro quale moneta unica. Per “contratti di grande rilievo” si dovrà intendere:

- contratti il cui valore di stima risulti, al netto di IVA, superiore ai venticinque milioni di Euro, ovvero, in caso di contratti con validità pluriennale, superiore a cinque milioni di Euro annui;
- contratti che, indipendentemente dalle dimensioni economiche sopra indicate, abbiano un rilevante impatto sotto il profilo organizzativo, nonché delle ricadute e dei benefici che si prefiggono di conseguire.

A tal fine, l'Autorità si riserva una valutazione di merito del progetto, in sede di richiesta di parere sullo schema di contratto - ex art. 8 del D.Lgs. 39/93 - con i conseguenti effetti in ordine all'esigenza di far precedere tali contratti da uno studio di fattibilità e/o di sottoporre lo stesso a monitoraggio.

Il dispositivo normativo identifica l'ambito di applicazione relativamente al quale le amministrazioni dovranno o potranno richiedere la certificazione per rendere adeguatamente comparabili i livelli di capacità tecnica. Le amministrazioni dovranno prevedere, tra i requisiti idonei a dimostrare il possesso della capacità tecnica di cui all'art. 14 del D.Lgs. 157/95, la disponibilità da parte delle imprese concorrenti di una certificazione dei loro sistemi qualità, rilasciata - sulla base delle norme europee della serie EN ISO 9000 - da organismi accreditati conformemente ai requisiti prescritti dalla norma europea EN 45012, nei casi di:

- procedure concorsuali per l'aggiudicazione di appalti determinati come contratti di grande rilievo;
- procedure concorsuali per l'aggiudicazione di appalti che, pur non determinati come contratti di grande rilievo, si riferiscano a servizi che interessino la sicurezza dello Stato, la difesa nazionale, l'ordine e la sicurezza pubblica, lo svolgimento di consultazioni elettorali nazionali ed europee, ai sensi di quanto previsto dall'art. 16, comma 1, del D.Lgs. 39/93.

In aggiunta le amministrazioni avranno facoltà di adottare il suddetto requisito di valutazione della capacità tecnica anche nel caso di procedure di concorso per l'aggiudicazione di appalti il cui valore di stima dell'importo complessivo risulti, al netto dell'IVA, superiore a 3.750.000 Euro ed inferiore o uguale a 25.000.000 di Euro, ovvero, in caso di contratti a validità pluriennali, a 750.000 Euro annui, ed inferiore o uguale a 5 milioni di Euro annui.

Lo stesso dispositivo, evitando di ostacolare i processi di automazione in atto e di penalizzare le società fornitrici di servizi informatici attualmente prive di certificazioni di qualità della serie EN ISO 9000, stabilisce che la data in cui l'attuazione della deliberazione entra in vigore, e dopo la quale le amministrazioni devono conformarsi alle regole tecniche, è di diciotto mesi successivi alla data di pubblicazione della stessa sulla Gazzetta Ufficiale, ovvero il 20 maggio 2002.

Infine, la deliberazione n. 49/2000 definisce - basandosi su regole semplici, obiettive, immediatamente applicabili e tali da assicurare la massima trasparenza ed imparzialità alle procedure concorsuali - i criteri e le modalità con cui le amministrazioni:

- richiedono la certificazione all'interno delle procedure di concorso;
- valutano l'ammissibilità alle procedure di concorso delle società concorrenti in funzione delle certificazioni prodotte;
- utilizzano le prescrizioni della norma di riferimento applicata e, in particolare, gli strumenti dei piani della qualità, redatti conformemente alla norma EN ISO 10005, e delle verifiche ispettive, eseguite conformemente alla norma EN ISO 10011, nella conduzione delle attività contrattuali.

### **2.2.5 Obiettivi di miglioramento**

Definite le dimensioni e le principali caratteristiche delle attività di monitoraggio attuate nel corso del 2000, è interessante caratterizzare l'andamento dei contratti di grande rilievo sottoposti a monitoraggio, che individua precisi obiettivi di miglioramento per l'ottimizzazione della spesa informatica.

Questi obiettivi, estremamente ambiziosi, certamente travalicano il prossimo triennio poiché tra gli elementi critici su cui complessivamente intervenire si collocano:

- la gestione, la motivazione e la qualificazione delle risorse umane;
- l'innovazione dei processi di lavoro;
- la trasparenza ed equità dei rapporti cliente-fornitore;
- il raggiungimento di standard di efficienza più elevati;
- la misura dei risultati raggiunti, integrata con le risultanze del controllo di gestione.

Dalle risultanze dell'azione di monitoraggio discende la necessità per le amministrazioni di attivarsi affinché, mettendo in atto tutte le azioni ritenute necessarie per il loro superamento, siano rimosse le criticità di seguito evidenziate:

- limitata capacità di governo dei contratti informatici di grande rilievo, conseguente alla scelta di esternalizzare lo sviluppo e la gestione dei sistemi informativi;
- attività di governo e monitoraggio dei contratti principalmente concentrate sui nuovi sviluppi software, a discapito dei servizi afferenti all'esercizio dei sistemi informativi ed all'assistenza degli utenti finali;
- mancato adeguatamente dimensionale e qualitativo del personale interno addetto ad attività di governo e monitoraggio dei contratti rispetto alla numerosità ed alla dimensione dei contratti stessi;
- limitata percezione dei risultati dell'azione di monitoraggio che, travalicando i contratti in essere, possono essere utilizzati a supporto della definizione dei requisiti e dei livelli di servizio dei successivi contratti;
- limitata collaborazione offerta dalle società fornitrici al personale delle amministrazioni preposto al governo e al monitoraggio dei contratti informatici, con conseguente mancata acquisizione di una cultura di prevenzione dei rischi derivanti da possibili malfunzionamenti o dall'indisponibilità dei sistemi informativi.

## RAPPORTO SULL'ATTIVITÀ

Attività di formazione,  
consulenza e comunicazione

### 3. Attività di formazione, consulenza e comunicazione

#### 3.1 Formazione del personale della pubblica amministrazione e profili informatici

##### 3.1.1 L'approccio seguito

Le risorse umane hanno un ruolo particolarmente importante nell'adozione, diffusione e integrazione delle tecnologie della comunicazione e dell'informazione; infatti, è stato più volte rilevato in sede di Governo Italiano e di presidenza dell'Unione Europea che la carenza di alfabetizzazione e di specializzazione informatica è un freno alla crescita dell'economia europea. Tale carenza è particolarmente forte in Italia e ancora più in ambito pubblico poiché la scarsa offerta spinge in alto le retribuzioni degli specialisti e la pubblica amministrazione non è in grado di competere con le offerte del settore privato.

La formazione dei pubblici dipendenti rimane l'unica strada percorribile e questa considerazione ha indotto l'Autorità a proseguire nella sua attività di propulsore, di organizzatore e, in alcuni casi, di erogatore di formazione per il personale di tutta la pubblica amministrazione.

L'attività formativa dell'Autorità è finalizzata allo sviluppo del processo di innovazione organizzativa e tecnologica della pubblica amministrazione, attraverso la qualificazione professionale delle risorse che il nuovo scenario tecnologico richiede.

Una simile missione esige un forte impegno su un ampio spettro di discipline e tematiche variamente concernenti la gestione e lo sviluppo delle risorse umane. In particolare, impone uno sforzo di personalizzazione di metodologie e pratiche diffuse in ambito privatistico rispetto al peculiare contesto giuridico, organizzativo e gestionale dell'area pubblica.

Tali esigenze orientano l'attività in due principali direzioni:

- l'una mirata a definire un quadro di riferimento idoneo a selezionare i modelli teorici, le tendenze emergenti, le esperienze replicabili;
- l'altra indirizzata verso l'analisi delle situazioni esistenti nell'ambito delle amministrazioni e la proposizione diretta od indiretta di iniziative in materia di qualificazione professionale.

Gli obiettivi raggiunti nell'anno 2000 rappresentano la concreta applicazione di tali principi generali e il Piano di Azione e-Government del Dipartimento della Funzione pubblica ha creato nuovi obiettivi e nuove aree di attività.

L'anno 2000 ha visto - da una parte - un forte impegno sull'ultima fase di realizzazione dei corsi a supporto della Rete unitaria, quelli cioè rivolti agli specialisti informatici delle amministrazioni, dall'altra, l'inizio di una nuova modalità di lavoro dell'Autorità, che sta cambiando il suo approccio alla formazione dei pubblici dipendenti.

Dall'erogazione diretta di formazione specialistica - che pure ha visto un importante numero di ore/formazione erogate - ci si è orientati verso una collaborazione istituzionale con le strutture pubbliche di formazione nella definizione degli obiettivi di cambiamento e dei nuovi profili professionali che ne derivano. Dalla formazione "di base" - che si considera conclusa nel 1999 con i corsi di sensibilizzazione e sull'interoperabilità, che hanno coinvolto circa 5.300 persone - ci si è andati sempre più orientando verso la formazione mirata ai progetti di valenza strategica. Ne sono esempio:

- gli interventi sulla reingegnerizzazione dei processi, anch'essi conclusi nel 1999 con il coinvolgimento di un migliaio di dirigenti informatici e amministrativi, ma proseguiti nel 2000 con ulteriori iniziative;

- i corsi sull'automazione della gestione dei flussi documentali, dai quali è scaturito un ampio progetto che, dal 2001, vedrà coinvolti 1.500 operatori e responsabili del protocollo automatizzato.

I compiti di indirizzo strategico dell'anno sono stati:

- la collaborazione con il Dipartimento della Funzione pubblica per la definizione e la realizzazione dell'attività di formazione prevista dal piano d'azione e-Government;
- la definizione dei profili informatici e la consulenza alle amministrazioni nell'applicazione del CCNL;
- le attività preparatorie per la costituzione di un nuovo gruppo di lavoro per l'aggiornamento dei profili informatici e la loro armonizzazione con i profili proposti in sede europea;
- gli accordi quadro con la Scuola Centrale Tributaria e con il Formez;
- il progetto di formazione Rete unitaria;
- il progetto di formazione per l'automazione del protocollo e dei flussi documentali;
- la formazione interna;
- l'organizzazione di un centro di documentazione.

Tali compiti di indirizzo strategico sono stati integrati da un'attività trasversale, relativa alla "qualità" degli interventi proposti. Sia per la formazione interna che per la formazione esterna è fortemente maturata l'esigenza - peraltro già presente negli anni precedenti e cui era stata data risposta con soluzioni ad hoc - di garantire che gli interventi fossero progettati ed erogati secondo principi di qualità non generici, ma riconducibili anche ad approcci riconosciuti e certificati. Tutte le iniziative, pertanto, sono state sostenute da attività di monitoraggio interne ed esterne.

### ***3.1.2 La collaborazione con il Dipartimento della Funzione pubblica per la definizione e la realizzazione dell'attività di formazione prevista dal piano d'azione e-Government***

Il Dipartimento della Funzione pubblica ha chiesto il contributo dell'Autorità nella progettazione e nella realizzazione degli interventi formativi previsti nel piano d'azione e-Government. A tal fine, sono state attivate collaborazioni con il Formez e con la Scuola Superiore della pubblica amministrazione.

L'attività, iniziata nel maggio 2000, è consistita in:

- collaborazione con la segreteria tecnica del Ministro per la definizione del piano di alfabetizzazione di 400.000 pubblici dipendenti, dei percorsi formativi per gli specialisti informatici e delle attività di sensibilizzazione e formazione dei dirigenti. Il piano formativo è stato approvato ed inserito nel progetto ed è stato proposto un finanziamento di 275 miliardi. I percorsi formativi proposti dall'Autorità sono stati fatti propri dal Governo;
- collaborazione con il Dipartimento, la SSPA e il Formez per la preparazione del progetto di dettaglio e dei capitoli tecnici. In tale fase si è deciso di iniziare l'attività con un progetto pilota rivolto ad alcune amministrazioni locali. I prodotti sviluppati e sperimentati nella fase pilota formeranno la base del progetto su base nazionale;
- partecipazione, su richiesta del Ministro, al gruppo di lavoro appositamente costituito presso il Dipartimento;
- stesura definitiva del progetto pilota per l'alfabetizzazione informatica degli impiegati e dei dirigenti e per la formazione specialistica degli informatici. L'Autorità ha offerto al Dipartimento tutti i materiali didattici prodotti per il progetto formazione per la Rete unitaria e la consulenza nella predisposizione dei documenti di gara e nella definizione dei percorsi formativi degli impiegati e dei funzionari amministrativi.

### ***3.1.3 La definizione dei profili informatici e la consulenza alle amministrazioni nell'applicazione del CCNL***

Nel 1999 era stata elaborata, da un gruppo di lavoro promosso e coordinato dall'Autorità, una proposta di definizione dei profili informatici previsti nel nuovo CCNL - Comparto ministeri ed una proposta di definizione dei relativi percorsi formativi.

Il documento era stato diffuso a tutte le amministrazioni, molte delle quali, nell'arco dell'anno 2000, lo hanno usato sia come riferimento nella contrattazione decentrata, sia come base per la strutturazione dei percorsi formativi legati ai passaggi di qualifica interni e per la redazione dei programmi didattici dei corsi-concorso.

L'Autorità ha fornito consulenza ad una ventina di amministrazioni centrali per la definizione dei percorsi formativi finalizzati alla mobilità verticale ed orizzontale e per la formulazione di programmi d'esame per concorsi per personale informatico. In alcuni casi, la consulenza ha riguardato anche gli aspetti più specifici di definizione dei contenuti, tanto che l'Autorità ha concesso l'autorizzazione ad utilizzare i materiali didattici multimediali predisposti e sperimentati all'interno dei propri corsi per specialisti informatici.

Nel corso dell'anno sono stati anche forniti pareri ad alcune amministrazioni, che hanno presentato formale richiesta, circa percorsi formativi e modalità di accertamento delle conoscenze per passaggi di area e di livello.

### ***3.1.4 Le attività preparatorie per la costituzione di un nuovo gruppo di lavoro per l'aggiornamento dei profili informatici e la loro armonizzazione con i profili proposti in sede europea***

Per una precisa scelta del gruppo di lavoro che, nel 1999, aveva elaborato la proposta di definizione dei profili informatici, erano state predisposte delle declaratorie molto ampie, in modo che i contenuti non diventassero rapidamente obsoleti. Malgrado la loro generalità, tuttavia, all'interno di quei profili risulta difficile riconoscere o far ricadere alcune nuove professionalità informatiche legate alla diffusione di Internet e dei siti della P.A. Questa esigenza si è manifestata anche in sede europea, dove si stanno elaborando nuovi profili di utente evoluto e di specialista. Nel corso del 2000 ci si è posti, quindi, il problema dell'aggiornamento dei profili proposti e della loro armonizzazione con quelli individuati ed in corso di definizione in sede europea: infatti, è sembrato opportuno avanzare le nuove proposte entro l'anno 2001, allo scopo di avviare un confronto con le parti sociali prima dell'inizio delle trattative per il rinnovo del contratto. A tal fine, nel corso dell'anno sono stati presi contatti con il Dipartimento della Funzione pubblica, con il Consorzio Interuniversitario Nazionale di Informatica (CINI), con consulenti esterni e con i Responsabili dei Sistemi Informativi di alcune amministrazioni più significative con l'obiettivo di definire la composizione di un gruppo di lavoro ed i suoi compiti.

### ***3.1.5 Gli accordi quadro con la Scuola Centrale Tributaria e con il Formez***

È stata formalizzata, nel corso dell'anno 2000, la collaborazione con la Scuola Centrale Tributaria e con il Formez ed è in fase di definizione la collaborazione con la Scuola Superiore della pubblica amministrazione.

I temi del primo accordo riguardano la collaborazione tra la Scuola Centrale Tributaria e l'Autorità principalmente per ricerche sui profili IT, per l'analisi e la sperimentazione di metodologie e tecnologie didattiche innovative (ad es. la teledidattica). Rappresentanti dell'Autorità hanno partecipato a diversi incontri organizzati dalla Scuola Centrale Tributaria, per la progettazione dei contenuti dei corsi-concorso per i passaggi di livello interni. In questo contesto, l'Autorità ha concesso l'utilizzo dei materiali didattici realizzati per i corsi per specialisti informatici.

I temi del secondo accordo riguardano la collaborazione tra il Formez e l'Autorità nell'ambito del progetto di formazione di e-Government e la diffusione alle amministrazioni locali dei materiali didattici realizzati dall'Autorità per i corsi tecnici e per i corsi di formazione per l'automazione del protocollo.

L'accordo con la Scuola Superiore della pubblica amministrazione riguarderà la collaborazione nella definizione dei percorsi formativi dei dirigenti e dei funzionari pubblici e l'organizzazione di corsi di sensibilizzazione sulle tematiche legate all'automazione e alla cooperazione.

### 3.1.6 Il Progetto di Formazione Rete unitaria

Il progetto di formazione Rete unitaria ha impegnato notevoli risorse, a partire dal 1997, con un investimento di 12,550 miliardi. Nel 1997 il progetto è stato avviato con una fase di sensibilizzazione, organizzata direttamente dall'Autorità e rivolta ai dirigenti delle pubbliche amministrazioni. Nel biennio 1998-1999, accanto ai corsi di sensibilizzazione, sono stati progettati ed erogati un corso sull'interoperabilità ed un corso sulla reingegnerizzazione dei processi. Alla fine del 1999 è stata avviata la fase di progettazione dei corsi per specialisti informatici. L'erogazione è stata avviata nel 2000 e sarà completata entro l'anno 2001.

Questi i dati di sintesi del quadriennio 1997-2000:

TIPOLOGIA DEI CORSI	NUMERO EDIZIONI	ORE DI CORSO PER EDIZIONE	TOTALE PARTECIPANTI	TOTALE ORE DI FORMAZIONE
SEMINARI DI SENSIBILIZZAZIONE E DI APPROFONDIMENTO	55	6	3.186	19.116
REINGENERIZZAZIONE DEI PROCESSI	79	60	1.009	60.540
USO DELL'INTEROPERABILITÀ	240	24	4.189	100.536
CORSO PER SPECIALISTI DI ARCHITETTURE E GESTIONE DI RETI	12	96	203	19.488
CORSO PER SPECIALISTI DI AMBIENTI APERTI E SISTEMI DISTRIBUITI	12	90	187	16.830
CORSO PER PROGETTISTI DI APPLICAZIONI IN AMBIENTI APERTI	8	108	128	13.824
CORSO PER GESTORI DI SITI E DI APPLICAZIONI SU WEB	12	66	206	13.596
<b>TOTALE AL DICEMBRE 2000</b>	<b>418</b>		<b>9.108</b>	<b>243.930</b>

Nell'ambito del Progetto di formazione Rete unitaria, l'impegno profuso nell'arco del 2000 è stato rivolto sia ad attività di valorizzazione di risultati dei corsi erogati negli anni precedenti, sia ad attività di erogazione: sono state, infatti, portate a conclusione le attività di follow up relative ai corsi su "reingegnerizzazione dei processi e workflow management" ed ai corsi sull'interoperabilità, mentre sono state avviate a regime le attività relative ai corsi per specialisti informatici ed hanno avuto un grande incremento le attività relative all'organizzazione dei seminari dell'Autorità. In dettaglio:

- Corso su "La Reingegnerizzazione dei processi": dopo il coinvolgimento di oltre mille partecipanti per un totale di 60.540 ore erogate nel biennio 1998-1999, nel corso dell'anno 2000 è stata completata l'attività di follow up e le attività connesse al proseguimento del progetto. In particolare, è stato completato un cd-rom in autoistruzione, di introduzione alla tematica della reingegnerizzazione dei processi. I contenuti sono stati



strutturati in modo da permettere un approccio facilitato a chi, nella pubblica amministrazione, intende cominciare ad interessarsi al tema della Reingegnerizzazione dei processi; sono però possibili livelli di approfondimenti e di lettura differenti. Viene fornita un'ampia bibliografia ed i link ai siti di interesse. Copie del cd-rom sono state distribuite alle amministrazioni che ne hanno fatto richiesta. Il corso è consultabile anche sul sito dell'Autorità.

L'interesse suscitato da questa iniziativa ha portato alla convinzione che il patrimonio di esperienze, di materiali didattici e di lavoro prodotto non debba andare disperso, ma debba essere messo a disposizione delle amministrazioni e di chiunque sia interessato. Gli strumenti messi a disposizione sul sito, nell'anno 2000, sono stati: i documenti e gli articoli predisposti dall'Autorità, i progetti didattici sviluppati dagli stessi partecipanti ai corsi e contenenti proposte di reingegnerizzazione di processi reali all'interno delle amministrazioni, il corso in autoistruzione, un elenco di siti interessanti relativi a metodologie, strumenti ed esperienze di reingegnerizzazione dei processi nelle amministrazioni pubbliche, in Italia e all'estero. Sono stati raccolti - e saranno presentati sul sito nel 2001 - documentazione e altri materiali informativi messi a disposizione da amministrazioni pubbliche. Inoltre, nel 2000, è stato avviato, in via sperimentale, un forum di discussione che sarà aperto ufficialmente nella primavera del 2001.

- Corso su "L'Utilizzazione dei Sistemi di Interoperabilità nella pubblica amministrazione": il corso ha visto la partecipazione di quasi 4.200 persone nell'arco del biennio 1998-1999, per un totale di 100.536 ore erogate. Nell'anno 2000 è stata completata l'attività di rilevazione dell'efficacia del corso nel tempo e sono stati resi disponibili i risultati delle valutazioni post-corso a due e a sei mesi dalla fine delle attività, rilevate sui partecipanti ai corsi e sui loro responsabili. Nel tempo è rimasto alto il livello di soddisfazione dei partecipanti (vicino all'80%) e sono risultati incrementati i valori relativi all'acquisizione delle conoscenze impartite nel corso e all'applicazione di tali conoscenze nell'attività lavorativa (+10%).

Inoltre è stato realizzato un cd-rom in autoistruzione sui temi dell'interoperabilità e della Rete unitaria. Il corso in autoistruzione è stato distribuito in 700 copie a tutte le amministrazioni centrali, agli enti e alle amministrazioni locali che ne hanno fatto richiesta. Il corso è consultabile anche sul sito dell'Autorità.

- Corsi per specialisti informatici: è stata completata l'attività di progettazione, che ha portato alla realizzazione di materiali didattici multimediali per nove moduli didattici ed alla costituzione di un sito per il tutoring a distanza del modulo in autoistruzione sui "Sistemi operativi e sistemi aperti". È stata completata l'attività di realizzazione di corsi pilota, che ha portato ad un'attenta riformulazione del livello dei contenuti da presentare nei singoli moduli e ad una migliore specifica delle interazioni tra i moduli e - dal mese di maggio - è partita l'erogazione a regime dei corsi. I corsi prevedono un esame finale facoltativo: quasi tutti i partecipanti hanno sostenuto la prova finale, con una percentuale di successi pari all'80%. I dati relativi ai corsi specialistici e ai seminari sono mostrati nella successiva tabella.

Tutti gli interventi previsti dal Progetto di formazione Rete unitaria hanno operato secondo piani di qualità predisposti dai fornitori. L'azione di monitoraggio condotta ha permesso di rilevare le criticità e di intervenire tempestivamente per la loro soluzione.

Le attività svolte direttamente dall'Autorità sono soggette ad azioni di controllo interno da parte dell'Area Formazione, la quale ha costruito appositi strumenti di rilevazione e feedback per i docenti sull'andamento degli interventi formativi.

### 3.1.7 Seminari di sensibilizzazione sui servizi di rete

Nel corso dell'anno sono stati anche organizzati 30 seminari di sensibilizzazione sui servizi di rete. Queste iniziative - a partire dall'anno 2000 - non si configurano più come "formazione di base", bensì come seminari di approfondimento, sulle seguenti tematiche:

- 5 giornate sono state dedicate alla sicurezza informatica, ai relativi problemi e soluzioni tecnico organizzative e alla sicurezza delle reti, con esempi di applicazioni;
- 2 giornate allo sviluppo dei servizi in rete, con la presentazione di siti di alcune PA;
- è stato organizzato un seminario internazionale su "La conservazione dei documenti informatici - aspetti organizzativi e tecnici";
- al tema dell'accessibilità e tecnologie informatiche nella PA", con approfondimento degli aspetti tecnologici e organizzativi, è stato dedicato un ciclo di due seminari;
- una giornata su "Usabilità nei sistemi informatici interattivi";
- una giornata su "Metodologia di analisi dei siti Web della PA";
- un seminario-evento sulla presentazione del progetto "Norme in Rete";
- 5 seminari sono stati dedicati alla "Qualità, standard e miglioramento di processo nei progetti di Information Technology";
- una giornata sulla presentazione delle regole tecniche per la gestione informatica dei documenti della pubblica amministrazione;
- 11 seminari sull'utilizzo contrattuale della certificazione EN ISO 9000, il monitoraggio dei contratti di grande rilievo e l'appalto di servizi e contratti di outsourcing.

Ai seminari hanno partecipato 2.162 tra funzionari e dirigenti pubblici (12.972 ore allievo) e per ciascun ciclo di seminari sono stati elaborati i questionari di uscita compilati dai partecipanti. I risultati di tali questionari vengono discussi con i relatori, al fine di monitorare il livello di gradimento e di interesse dell'uditorio per i temi trattati e l'adeguatezza del livello di approfondimento.

Di seguito sono riportati, in sintesi, i dati relativi ai corsi e seminari svolti nell'anno.

<b>CORSI E SEMINARI ANNO 2000</b>	<b>NUMERO EDIZIONI</b>	<b>ORE CORSO</b>	<b>TOTALE MEDIO PARTECIPANTI</b>	<b>ORE ALLIEVO</b>
SEMINARI DI SENSIBILIZZAZIONE E APPROFONDIMENTO	30	6	2.162	12.972
SPECIALISTI DI ARCHITETTURE DI RETI	12	96	203	19.488*
SPECIALISTI DI AMBIENTI APERTI E SISTEMI DISTRIBUITI	12	90	187	16.830
PROGETTISTI DI APPLICAZIONI IN AMBIENTI APERTI	8	108	128	11.520
GESTORI DI SITI E DI APPLICAZIONI SU WEB	12	66	206	9.888
<b>TOTALI</b>	<b>74</b>		<b>2.886</b>	<b>76.710</b>

(\*) in questo valore sono incluse 9 giornate dedicate all'avvio di un corso pilota, iniziato nel dicembre 1999, ma completato nel 2000.

### **3.1.8 Il progetto di formazione per l'automazione del protocollo e dei flussi documentali**

Con la collaborazione del CINI, è stato preparato il capitolato tecnico e sono stati predisposti tutti gli atti e la documentazione necessari alla pubblicazione della gara per la fornitura di dettaglio e l'erogazione dei tre percorsi formativi destinati ai responsabili dell'organizzazione degli uffici del protocollo automatizzato, ai responsabili degli uffici del protocollo automatizzato e agli addetti agli uffici del protocollo automatizzato. Il progetto, nel suo complesso, ha visto uno stanziamento di 3,750 miliardi di lire.

La gara è stata bandita e la preselezione è terminata. Entro il 15 gennaio 2001 saranno inviate le lettere di invito alle ditte preselezionate.

### **3.1.9 La formazione interna**

Nell'ambito dell'attività di formazione interna:

- sono stati organizzati dei corsi pilota di lingua inglese per circa un quarto del personale dell'Autorità. I partecipanti erano distribuiti su quattro classi a differenti livelli di ingresso ed hanno seguito i corsi dal mese di giugno al mese di dicembre. I corsi hanno avuto una durata di circa 70 ore, la metà delle quali condotte in autoistruzione con l'ausilio di avanzati strumenti multimediali, installati sia sugli elaboratori di un'apposita aula didattica multimediale sia sulle stazioni di lavoro di ciascuno;
- è stato organizzato un corso di formazione interna di 3 giorni per 9 addetti alla gestione delle emergenze;
- è stata avviata un'indagine sui fabbisogni formativi delle Aree e degli Uffici dell'Autorità, per pianificare gli interventi in risposta a esigenze specifiche, comprese quelle legate all'aggiornamento delle professionalità tecniche;
- è stata avviata una nuova indagine di mercato per nuove edizioni dei corsi di lingua inglese;
- sono state portate a termine tutte le procedure per la conclusione di un'indagine di mercato volta ad individuare una società di servizi che curi un forum sul tema della reingegnerizzazione dei processi;
- sono stati curati tutti gli adempimenti per la partecipazione di 43 dipendenti dell'Autorità ad altrettanti corsi presso Società di formazione esterne per 121 giorni/uomo per l'anno 2000. Rispetto agli anni precedenti, sono fortemente diminuite le partecipazioni ai corsi Office, mentre hanno avuto un notevole incremento le partecipazioni a corsi su tematiche specialistiche e avanzate. Sono stati inoltre curati gli adempimenti per l'iscrizione di 11 persone a corsi che termineranno nell'anno 2001: si tratta di corsi di lunga durata e di profilo molto alto, paragonabile al profilo "master".

I corsi di approfondimento organizzati dall'Autorità per le amministrazioni hanno avuto ricadute anche sulla formazione interna: infatti, a ciascuna delle 30 giornate di seminario ha partecipato una media di 4 dipendenti dell'Autorità, per un totale di 120 giornate nel 2000. La formazione interna complessiva è stata, quindi, di 498 giornate nell'arco dell'anno.

Ai partecipanti ai corsi viene richiesto di predisporre relazioni di valutazione dell'efficienza e dell'efficacia dei corsi, in modo da essere in grado di scegliere i fornitori che meglio rispondono alle esigenze di formazione e di aggiornamento del personale dell'Autorità.

### **3.1.10 L'organizzazione di un centro di documentazione**

In questo ambito si è:

- allestito un centro di documentazione attraverso un lavoro di inventariazione, catalogazione, accesso, recupero e distribuzione delle pubblicazioni;
- definito i rapporti per il collegamento con il polo giuridico e l'indice SBN;

- lavorato alla definizione dei contenuti del sito Web dell'Autorità, curando il continuo aggiornamento delle pagine relative ai seminari, alla reingegnerizzazione dei processi, ai corsi per specialisti informatici. Il numero di accessi alle pagine di quest'area e le richieste di ulteriori informazioni che pervengono quotidianamente testimoniano l'interesse delle amministrazioni centrali e locali per tali iniziative;
- attivato una rubrica sulla formazione nel Bollettino dell'Autorità.

## 3.2. Attività di consulenza

### 3.2.1 Iniziative legislative

All'inizio dell'anno sono stati apportati miglioramenti al pacchetto di norme in precedenza messo a punto - ed inviato all'esame della Presidenza del Consiglio dei Ministri - concernenti la materia informatica, da inserire nei provvedimenti collegati alla legge finanziaria per l'anno 2000. Si tratta di proposte normative riguardanti l'innovazione tecnologica, che si auspicava potessero essere inserite nel disegno di legge all'epoca in corso di definizione da parte del Governo (cosiddetto "collegato ordinamentale").

Nel corso dell'approvazione, da parte del Parlamento, di un disegno di legge, d'iniziativa parlamentare, concernente il differimento del termine per l'esercizio della delega, al Governo - prevista dall'art. 1 della legge n. 676/1996 - ad emanare disposizioni integrative della legislazione in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, si è ritenuto opportuno proporre un emendamento volto a fare ricomprendere, nella legge di proroga, anche la disposizione richiamata dalla lettera m) del citato art. 1.

L'Autorità è fortemente interessata all'elaborazione delle suddette norme di delega, in particolare di quelle da predisporre sulla base dei principi e dei criteri direttivi sanciti dall'art. 1 della richiamata legge n. 676/1996. Tutte queste norme riguardano, a vario titolo e con diverso grado di importanza, trattamenti di dati da parte di pubbliche amministrazioni e, come nel caso della lettera m) sopra richiamata, direttamente l'Autorità stessa. È stata, pertanto, avvertita l'esigenza di proporre questo emendamento, tenuto conto anche della mancata emanazione dei provvedimenti delegati per dare attuazione alla originaria delega per l'emanazione di disposizioni correttive, come previsto dall'art. 2 della richiamata legge n. 676/1996.

Hanno formato oggetto di attenzione - ai fini di un'adeguata valutazione con specifico riferimento ad eventuali possibili interrelazioni con i sistemi informativi automatizzati delle amministrazioni pubbliche - i seguenti provvedimenti, in ordine ai quali, acquisito il parere dell'Organo collegiale, l'Autorità ha anche formulato, ove necessario, osservazioni e proposte di emendamenti nel corso dell'iter parlamentare di approvazione:

- schema di legge di semplificazione 1999. Gli approfondimenti hanno riguardato, principalmente, la nuova disciplina del Centro tecnico per l'assistenza ai soggetti che utilizzano la Rete unitaria della pubblica amministrazione, istituito con la legge n. 127/1997 (art. 17, comma 19), anche nella previsione di individuare ogni possibile coordinamento con la vigente normativa contenuta nel decreto legislativo n. 39/1993, in relazione ai compiti a suo tempo affidati dal Legislatore all'Autorità. A questo riguardo, l'Autorità non aveva mancato di segnalare al Governo, in particolare al Ministro per la Funzione pubblica, destinatario della delega del Presidente del Consiglio per la materia informatica, che occorreva valorizzare al massimo l'autonomia del Centro tecnico allo scopo di apprestare uno strumento di raccordo permanente e di assistenza tecnica nei confronti di tutti i sistemi informativi pubblici e, in particolare, tra quelli delle amministrazioni statali e quelli delle Autonomie locali, per dare effettivo contenuto alle finalità perseguite con i decreti delegati

n. 281/1997 e n. 112/1998, concernenti il conferimento di funzioni già statali al sistema delle autonomie. La soluzione adottata in sede legislativa non ha rispecchiato il disegno originario, lasciando aperte questioni di stretto diritto, connesse alla pur ribadita autonomia amministrativa e funzionale del Centro tecnico (a fronte dell'attuale ordinamento della Presidenza), e di funzionalità operativa, connesse alla nuova missione affidata al Centro tecnico, che lascia intravedere disarmonie con i piani di IT avviati per le amministrazioni centrali e gli enti pubblici non economici nazionali, destinatari del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39. Infatti, la soppressione dei "primi due periodi del comma 19 dell'art. 17 della legge n. 127/1997", facendo venire meno il rapporto funzionale del Centro tecnico con l'Autorità, al di là dei profili di possibili sovrapposizioni di compiti e funzioni, incrina il disegno originario che garantiva la piena sintonia operativa dei due organismi. È auspicabile che, sulla questione, il Legislatore possa avere una resipiscenza, riconoscendo al Centro tecnico il ruolo di Agenzia per i sistemi informativi pubblici e per l'innovazione tecnologica, come da tempo auspicato dall'Autorità;

- bozza di Testo Unico delle norme in materia di documentazione amministrativa. Il documento, che è stato trasmesso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Nucleo per la semplificazione delle norme e delle procedure, si propone di raccogliere, in un unico compendio, tutte le disposizioni emanate in materia di documentazione amministrativa dal 1968 in poi. Considerata la sua rilevanza, dopo un primo esame effettuato con rappresentanti del ridotto Nucleo, il provvedimento ha formato oggetto di ulteriore esame da parte dei competenti Uffici dell'Autorità per acquisirne eventuali osservazioni, prima di sottoporlo al parere dell'Organo collegiale e pervenire alla predisposizione di un motivato parere, nonché alla formulazione di modifiche da apportare al testo proposto. Sempre per corrispondere alla richiesta pervenuta dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, sono stati indicati i provvedimenti contenenti le regole tecniche emanate dall'Autorità destinate a restare in vigore in base all'art. 78, comma 1, lettera d), del Testo Unico, riguardante "le disposizioni secondarie e le regole tecniche già emanate all'entrata in vigore" del Testo medesimo;

- schema di disegno di legge recante: "Disciplina relativa alla fornitura di servizi di accesso ad Internet". Il provvedimento risponde all'esigenza di porre rimedio ad una situazione di disparità di trattamento tra fornitori di accesso ad Internet "indipendenti" e fornitori che operano in collaborazione con gli Organismi di telecomunicazioni titolari di licenza. Nel merito, non sono stati ravvisati profili di interesse per l'Autorità, trattandosi, in buona sostanza, di riequilibrare situazioni di non adeguata concorrenza, estendendo agli Internet Service Provider la disciplina di interconnessione di cui beneficiano gli operatori con licenza individuale;

- schema di decreto del Presidente della Repubblica recante disciplina degli Uffici di diretta collaborazione con l'Organo di direzione politica, da emanare ai sensi dell'art. 17, comma 4bis, della legge 23 agosto 1988, n. 400. Al fine di rendere più funzionale il nuovo assetto degli Uffici del ministero delle Finanze, è stata ravvisata l'opportunità di colmare la lacuna rappresentata dall'omesso riferimento ai Sistemi informativi automatizzati;

- schema di decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri concernente: "Disposizioni relative all'uso di strumenti informatici e telematici nel processo civile". Scopo di questo provvedimento, che è stato trasmesso dal ministero della Giustizia, è quello di trasferire nel processo civile i principi generali affermati dal D.P.R. n. 513/1997 in tema di formazione, archiviazione, trasmissione (e notificazione) di documenti con strumenti informatici e telematici. In esito agli approfondimenti svolti, anche nel corso di incontri ai quali hanno partecipato rappresentanti del ministero e dell'Autorità, si è pervenuti alla redazione di un articolato che riassume la convergenza delle esigenze processuali con le necessità di ordine tecnico;

- schema di decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri che, in attuazione dell'art. 36, comma 3, del decreto legislativo n. 277/1991, determina il modello e le modalità di tenuta del registro istituito dall'art. 36, comma 1, del medesimo provvedimento. Il registro, da tenersi su base nazionale presso l'ISPESL, consentirebbe di valutare la frequenza e la distribuzione, nel tempo e nello spazio, delle patologie di cui il registro stesso raccoglie informazioni sulla popolazione nel periodo sotto osservazione. Dagli approfondimenti effettuati in esito alla richiesta di parere formulata dal ministero della Sanità su indicazione del Consiglio di Stato, è emersa l'opportunità che il testo venga integrato con la specificazione delle prescrizioni di base minime occorrenti per la prevista ipotesi di informatizzazione del sistema, in mancanza delle quali il progetto di informatizzazione dell'intero sistema, che dovrà, poi, essere sottoposto al parere dell'Autorità, subirebbe deprecabili ritardi. Nel corso di incontri, ai quali hanno partecipato anche rappresentanti dell'ISPESL, il testo del provvedimento è stato riformulato, rispetto alla versione originaria, al fine di raccordare le esigenze connesse alla gestione informatizzata del registro con le procedure in atto per l'elaborazione dei dati.

In vista delle modifiche e delle integrazioni da apportare al decreto legislativo n. 300/1999 è stata segnalata al Ministro per la Funzione pubblica l'opportunità di inserire un articolo che preveda l'istituzione di un Ufficio per la promozione e lo sviluppo dei sistemi informativi, con il compito di svolgere funzioni, anche strumentali, di interesse comune ai Dipartimenti, alle Direzioni generali e agli altri Uffici, in materia informatica, rafforzando, così, il ruolo già svolto dal Responsabile dei sistemi informativi di cui all'art. 10 del decreto legislativo n. 39/1993. Con l'occasione, è stata trasmessa una bozza di articolato integrativo, che reca il titolo: "Ufficio per i servizi informativi automatizzati"; e ciò, nella previsione che la proposta, così come formulata, potrebbe risolvere le problematiche esistenti, che sono destinate ad acuirsi nella prospettiva di un impiego sempre più diffuso delle nuove tecnologie nella pubblica amministrazione.

Ha formato oggetto di segnalazione al Ministro per la Funzione pubblica l'esigenza di disporre una proroga della norma transitoria contenuta nell'art. 63 del d.P.C.M. 8 febbraio 1999, almeno per il periodo di un anno, al fine, da un lato, di consentire la sostituzione dei dispositivi attualmente utilizzati e per i quali non risulta più economicamente conveniente provvedere alla valutazione ITSEC; dall'altro, di attendere che si consolidi il quadro normativo di riferimento. L'Autorità in tal modo, si è fatta anche portavoce delle esigenze manifestate dalle Società iscritte nell'elenco pubblico dei certificatori, di cui all'art. 8, comma 3, che richiama l'art. 3, comma 1, del d.P.R. n. 513/1997, nell'imminenza, all'epoca, della scadenza, alla fine del mese di ottobre, del periodo di diciotto mesi durante il quale il richiamato art. 63 consentiva alle società, iscritte nel citato elenco pubblico, di autocertificare la rispondenza dei requisiti di sicurezza, contenuti nelle regole tecniche, in sostituzione della valutazione secondo le norme ITSEC, prevista a regime.

Il d.P.C.M. 7 dicembre 2000 - emanato in virtù della delega attribuita al Ministro per la Funzione pubblica con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'8 maggio 2000 - pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 27 dicembre 2000, serie generale, n. 300 - reca: "Proroga del termine che autorizza la certificazione della rispondenza ai requisiti di sicurezza delle regole tecniche di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'8 febbraio 1999."

Con l'occasione, è stata segnalata al Ministro per la Funzione pubblica anche l'opportunità di riesaminare le problematiche attinenti al tema specifico degli Organismi di certificazione per i prodotti e i sistemi dell'IT. È stata, così, riproposta una delicata questione - già, in precedenza, portata all'attenzione del Presidente del Consiglio dei Ministri nella previsione che la norma potesse essere inserita nel collegato ordinamentale alla legge finanziaria - con l'obiettivo di evitare che i certificatori italiani di firma digitale, fornitori di ser-