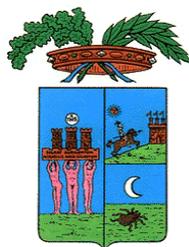




**PIANO INTEGRATO DEL CAMBIAMENTO
DELLA
PROVINCIA REGIONALE DI AGRIGENTO**



COMITATO GUIDA

COORDINATORE : Dott.ssa Rita Vita - Segretario Generale

**Ing. Bernardo Barone – Direttore Settore I°
Dott. Giovanni Butticè – Direttore Settore II°
Dott. Ignazio Gennaro – Direttore Settore XIV°**





PRIMA SEZIONE

SCENARIO DI RIFERIMENTO

Le caratteristiche principali del territorio della Provincia di Agrigento sono descritte nell'allegato 1.

L'Amministrazione Provinciale di Agrigento opera in tale contesto cercando di promuovere e valorizzare le principali risorse del territorio (agricole, culturali e turistiche) ricchissime come contenuti ma poco sfruttate; promuovere e valorizzare significa soprattutto far conoscere dentro e fuori il territorio nazionale cosa si offre, con l'aggravante dell'estrema perifericità del territorio, che ha lo sviluppo sicuramente frenato dall'assenza di infrastrutture di comunicazione (autostrade, aeroporto, porto).

Il cambiamento radicale che è urgente ed inderogabile per una rinascita economica della Provincia (che soffre uno dei tassi di disoccupazione più alti in Italia) passa sicuramente dall'Ente Pubblico ed in particolar modo dall'Amministrazione Provinciale che tale ruolo ha istituzionalmente: essa deve sopperire alla lontananza "fisica" del territorio ed alle sue povere condizioni economiche, proponendosi nel ruolo di "volano" ed "ufficio marketing" per la sua realtà economica, culturale ed imprenditoriale.

Tenendo presente tale realtà, attraverso la compilazione del V.I.C. e dopo l'analisi effettuata dal Comitato Guida, con un serrato confronto interno e con la collaborazione dei Dirigenti e dei Responsabili dei propri servizi, la Provincia Regionale di Agrigento ha individuato dunque quale criticità particolarmente rilevante, all'interno dei suoi processi organizzativi, la "comunicazione" intesa come elemento di veicolazione delle informazioni sia nei confronti dell'utente esterno (cittadino, impresa, Amministrazioni pubbliche del territorio provinciale, etc.), sia tra i Settori della stessa Amministrazione.

L'organizzazione interna dell'Ente (suddiviso in 22 settori dislocati in sei plessi) rende infatti, comunque difficile l'interscambio di informazioni interne e lo stesso lavoro dell'U.R.P. è reso difficoltoso dall'impossibilità di accedere direttamente alle informazioni che la legge gli impone di rendere pubbliche.

Il tutto risulta particolarmente critico perché comporta un evidente "rallentamento" nell'espletamento delle funzioni tipiche dell'Ente, con un conseguente dispendio di risorse umane, tecniche ed economiche, e una "duplicazione" ed una "ridondanza" di archivi e di passaggi burocratici, intollerabili per l'utente (cittadino o impresa) che vede oggi nell'Ente pubblico, un ulteriore ostacolo e non un aiuto al soddisfacimento dei propri bisogni.

La situazione si è maggiormente manifestata negli ultimi anni, durante i quali la Provincia di Agrigento ha pure investito notevoli somme in una reingegnerizzazione del proprio sistema informatico (circa 1.000.000 di euro); tali somme hanno però in questa prima fase riguardato solo l'ammodernamento hardware (che, dopo la prima fornitura



risalente al biennio 1990-91, era divenuto obsoleto), rinviando ad una seconda fase, in atto, l'ammodernamento del software applicativo.

Tale reingegnerizzazione, se da un lato ha snellito il lavoro all'interno dei singoli uffici/settori, dall'altro, non essendo ancora stata completata, ha evidenziato in misura maggiore, la dilatazione dei tempi di passaggio delle pratiche e degli atti per i necessari step, laddove l'iter è ancora affidato alla vecchia gestione non automatizzata.

Le "naturali" resistenze culturali all'innovazione tecnologica di parte del gruppo dirigenziale dell'Amministrazione, legate anche ad una "gelosia" del proprio ruolo e delle proprie competenze, completano il quadro dei fattori critici esistenti.

Per quanto detto prima, una riorganizzazione dei processi organizzativi calata dall'alto verrebbe ben presto a cozzare con tali resistenze, né è pensabile in questa fase di rinnovo elettorale delle cariche amministrative, un intervento politico in tal senso.

L'idea guida, allora, è quella di partire dal processo di rinnovo dell'informatizzazione in atto come momento di stimolo e di avvio per un ripensamento dei processi, in modo che gli stessi possano essere non solo accelerati, ma anche pianificati e controllati.

In questa fase è venuta in aiuto la sopraggiunta approvazione del finanziamento da parte del D.I.T. e della Regione Siciliana, di un progetto nell'ambito del piano nazionale di E-government denominato "AKRANET", che vede l'Amministrazione Provinciale come capofila di un'aggregazione di 28 comuni e che è volto a realizzare una rete civica unitaria tra i sottoscrittori dell'aggregazione, la quale si propone l'erogazione on-line, attraverso la tecnologia ASP, di servizi quali tra gli altri il protocollo informatico, la gestione delle delibere ed in generale il workflow management.

Questa opportunità deve essere vista dalla Provincia come il volano d'avvio per completare il processo di informatizzazione e come spinta al ripensamento sui processi organizzativi e comunicativi, interni ed esterni, di cui si diceva prima, limitando al minimo indispensabile il relativo impegno finanziario ed imponendo sia una tempistica ben definita che la creazione di strumenti di monitoraggio e controllo.

Sono stati identificati nei seguenti quattro i fattori vincenti che possono essere il necessario presupposto per la riuscita di un piano di cambiamento:

- a) Le risorse umane: nel dicembre del 2001 la Provincia ha assunto tutte le risorse umane (circa 100 unità) prima in carico ad una società mista che curava l'informatizzazione dell'Ente, coprendo in tal modo i ruoli informatici (che comunque sono in corso di incremento attraverso concorsi interni in via di espletamento e che andrebbero ulteriormente potenziati numericamente nei ruoli inferiori) e riutilizzando le ulteriori unità in tutti i settori, colmando i vuoti della pianta organica;
- b) Le risorse tecniche: circa 300 personal computer, acquisiti di recente e collegati in rete locale e geografica, con circa 20 server dipartimentali fanno già dell'Amministrazione Provinciale di Agrigento una delle realtà maggiormente informatizzate tra le Pubbliche Amministrazioni non solo siciliane (il rapporto con i dipendenti che hanno sede negli uffici è di circa 1:1,5);
- c) Il know-how: il Progetto Pilota di alfabetizzazione informatica assegnato dal Foromez alla Provincia di Agrigento (sono solo tre le Pubbliche Amministrazioni in tutta Italia che ne fanno parte), da alcuni mesi, sta consentendo a tutto il





personale dell'Amministrazione, a diverso titolo (formatori, utenti avanzati e utenti di base), di acquisire le conoscenze necessarie all'utilizzo degli strumenti informatici;

d) La struttura addetta alla comunicazione:

- un U.R.P. già ben avviato e dotato di strutture d'avanguardia (un call center 24hx7, la dislocazione di uffici periferici nei principali centri);
- una rete di totem, distributori automatici delle informazioni per via telematica, già dislocata in tutti i più importanti comuni della Provincia, presso i vari edifici comunali;
- un ufficio stampa che, oltre alle classiche attività istituzionali, redige la pubblicazione di una rivista ("Nuove Ipotesi") e di alcune pagine sul Televideo regionale;
- un sito Internet/Intranet gestito direttamente dalla Provincia ed a cui possono accedere tutti i Funzionari abilitati dai rispettivi Dirigenti;
- un sistema di posta elettronica a disposizione di tutti gli Amministratori, di tutti i Dirigenti e dei Funzionari della Provincia;
- un Sistema Informativo Territoriale, dotato di una sua autonomia, tra i più completi ed integrati, che eroga servizi sia per i funzionari dell'Ufficio Tecnico della Provincia sia all'esterno a chiunque ne faccia richiesta: tali servizi comprendono sia la produzione di cartografia tematica in formato cartaceo o elettronico (CDRom), sia entro pochi mesi, la distribuzione di informazioni attraverso il sito Internet.





IDEA STRATEGICA

Piano



Al di là della denominazione del Piano, che fa riferimento, anche per ragioni geografiche e culturali a Mercurio / Hermes, il messaggero alato degli dei, l'idea strategica è legata al miglioramento dei processi comunicativi, interni ed esterni, dell'Amministrazione Provinciale di Agrigento, sfruttando:

- a) le tecnologie già acquisite con il processo di reingegnerizzazione del sistema informatico provinciale (2000-2003);
- b) il sito Internet/Intranet realizzato nel 2002 dal Settore C.E.D., oggi riempito di contenuti da parte dei singoli Settori, dell'Ufficio Stampa e dell'U.R.P.;
- c) il finanziamento, già approvato, ed il prossimo avvio della realizzazione del progetto di rete civica unitaria della Provincia di Agrigento "AKRANET";
- d) l'esistente Rete informativa realizzata dall'U.R.P. attraverso totem dislocati sul territorio Provinciale
- e) la disponibilità sul mercato di nuove tecnologie (ADSL, palmari, tablet pc, MMS, etc.).

Lo stretto legame con l'informatizzazione dell'Ente va visto come la necessità non solo di velocizzare i processi di istruttoria degli atti, ma soprattutto come elemento di "standardizzazione" dei vari step, al fine di omogeneizzare l'attività dei Settori e di rendere disponibili, attraverso l'apertura di apposite "finestre", le informazioni, in modo automatico, completo, semplice e strutturato, agli altri Settori ed all'utente finale, in modo che si possa accedervi in modo autonomo (Internet/Intranet, totem della Rete Civica, ..) o, in modo classico, attraverso l'U.R.P.

Gli obiettivi perseguiti possono essere così riassunti:

- a) realizzazione di un "unicum" del patrimonio informativo della Provincia;
- b) erogazione di servizi ed informazioni all'utente in modo più semplice, immediato, completo nonché più ampio
- c) favorire la trasparenza amministrativa e la semplificazione procedurale
- d) ridurre la perifericità del territorio
- e) riqualificazione dei Funzionari attraverso un uso appropriato dell'ICT

Per conseguire tali obiettivi, il piano "HERMES" prevede 4 progetti:





- 1) "BACK OFFICE": il completamento della informatizzazione con particolare riguardo alle attività di elaborazione e produzione degli atti amministrativi (protocollo, iter delibere e determine, workflow management, gestione del P.E.G.) ed alla creazione una banca dati ottica documentale. Tale progetto risulta essere quello portante dell'intero piano e dunque è collocato nella "prima fascia";
- 2) "IL PORTALE ESTERNO": lo sviluppo del sito Internet che lo porti ad assumere la funzione di portale di accesso al Sistema Informatico Provinciale, dove le informazioni possano essere travasate in modo "automatico", laddove esse si presentino come "strutturate" e/o già "memorizzate" nel Sistema informatico, o in modo "autonomo" da parte dei singoli Settori, laddove rivestano carattere "non strutturato" o "una tantum". Questo progetto deriva come risultato dell'avvio del primo per cui viene collocato nella "seconda fascia";
- 3) "IL PORTALE INTERNO": lo sviluppo del sito Intranet quale strumento di veicolazione immediata, standardizzata e strutturata delle informazioni all'interno dell'Ente Provincia. Per gli stessi motivi del precedente, questo progetto viene collocato nella "seconda fascia";
- 4) "LA NUOVA RETE": la diffusione delle informazioni attraverso nuovi strumenti tecnologici con la creazione di una rete alternativa di comunicazione composta da palmari e telefoni cellulari, destinata, in una prima fase, agli Amministratori ed ai Dirigenti. Il progetto vuole essere anche un test dello stato dell'arte tecnologica e mancando di una sua specifica criticità, viene collocato nella "terza fascia".

La definizione temporale di tali obiettivi risulta ben definita poiché la base di avvio costituita dal completamento dell'informatizzazione dei servizi e dalla creazione della base dati unica è legata in modo imprescindibile all'avvio ed ai tempi di realizzazione del progetto "AKRANET", tempi dai quali non è possibile derogare, pena la perdita dei finanziamenti nazionale e regionale.

E' pertanto pensabile stimare la realizzazione:

- di quanto previsto nel punto 1) 18 mesi dall'avvio del progetto
- di quanto previsto al punto 2) in 12 mesi a partire dal 6° mese di avvio del progetto
- di quanto previsto al punto 3) in 7 mesi a partire dal 6° mese di avvio del progetto
- di quanto previsto al punto 4) in 6 mesi a partire dal 12° mese di avvio del progetto

Per realizzare e monitorare il piano HERMES si è poi pensato alla creazione di una struttura, che sovrintenda, con compiti di indirizzo tecnico/organizzativo, sia al controllo della realizzazione del piano "HERMES" secondo i tempi e le modalità fissate, sia al monitoraggio della "customer satisfaction", indicando gli elementi su cui affinare o correggere la "rotta" del piano. Tale struttura coinciderà con il Comitato Guida del piano, opportunamente integrato, di volta in volta, con le strutture tecniche ed organizzative interessate.



SECONDA SEZIONE

ELENCO DEI PROGETTI

PROGETTO 1 – IL BACK OFFICE (INFORMATIZZAZIONE DEGLI ATTI)

PRIORITÀ	prima fascia
-----------------	---------------------

RESPONSABILE	Vedi Quarta Sezione
---------------------	----------------------------

1	<u>IL PROBLEMA</u>
----------	---------------------------

I problemi che si intendono affrontare sono:

- 1) la frammentazione degli archivi, delle conoscenze e delle competenze all'interno dei Settori della Provincia;
- 2) l'assenza di un "pannello di controllo e monitoraggio" dell'attività dell'Ente
- 3) la frammentata dislocazione geografica degli Uffici
- 4) l'assenza di una standardizzazione interna del procedimento amministrativo

2	<u>I CONTENUTI DELL'INTERVENTO E IL PRODOTTO FINALE</u>
----------	--

L'intervento avrà contenuti di natura informatica (acquisizione, installazione e parametrizzazione delle procedure applicative, acquisto dell'hardware dedicato), di natura formativa (addestramento del personale all'utilizzo dei programmi) e di natura organizzativa (adeguamento e standardizzazione dei processi).

L'intervento sarà dunque mirato alla realizzazione di un sistema informatico di supporto alla creazione ed alla gestione di qualsiasi atto amministrativo; tale sistema mirerà alla creazione di un archivio centralizzato degli atti e fornirà a tutti gli utenti una metodologia di base sull'iter dell'atto stesso, dando la possibilità agli organi direzionali ed amministrativi di avere un controllo in tempo reale di tutte le "pratiche" lavorate o in lavorazione.

Il prodotto finale sarà di natura informatica (base dati) che sarà la struttura portante di back office per i progetti 2, 3 e 4 illustrati nel seguito.



3 GLI OBIETTIVI E INDICATORI DI RISULTATO

Si intendono informatizzare o reinformatizzare i seguenti aspetti dell'attività della Provincia:

- a) La gestione del protocollo della Provincia (generale e settoriale)
- b) La gestione delle pratiche
- c) La gestione dell'iter delle delibere e delle determine
- d) L'archiviazione ottica dei documenti
- e) La firma digitale
- f) La gestione decentrata del P.E.G.
- g) L'archiviazione delle fatture

Soprattutto i primi cinque punti dovranno tendere alla realizzazione di un "unicum", integrandosi sia per quanto concerne gli archivi, sia per quanto riguarda la gestione.

4 FATTORI DI SUCCESSO E CRITICITA'

Tra i fattori che possano favorire l'attuazione del progetto:

- l'avvio del progetto AKRANET ed il monitoraggio con l'erogazione delle somme per stato di avanzamento dei lavori da parte dello Stato e della Regione
- la data di avvio decisa per legge del protocollo informatico
- l'esigenza manifestata dai Settori di accedere al protocollo generale, di tenere un proprio protocollo ed un registro delle determine dirigenziali
- la parziale informatizzazione precedente delle aree del protocollo e dell'iter delle delibere
- la necessità della consultazione in facsimile degli atti da postazioni remote

Tra le criticità:

- la resistenza a standardizzare l'iter dei procedimenti dovuto alle "consuetudini" dei diversi Settori
- la creazione, intesa principalmente come reperimento delle risorse umane, di un nuovo ufficio destinato all'archiviazione ottica dei documenti

5 MODALITA' DI ATTUAZIONE E GESTIONE

Gli obiettivi prima descritti verranno raggiunti nelle seguenti fasi:

1. conversione al nuovo protocollo generale entro luglio 2003 al fine di arrivare anche con sufficiente tranquillità alle scadenze previste dal legislatore (1 gennaio 2004) per l'attivazione del protocollo informatico (attualmente non



<p>gestito dalla procedura in uso realizzata in loco);</p> <ol style="list-style-type: none">2. attivazione informatica dei protocolli settoriali entro dicembre 2003;3. conversione al nuovo sistema di gestione dell'iter delle delibere e delle determine entro dicembre 2003;4. attivazione del nuovo sistema informatizzato di workflow management entro 1 anno dall'avvio del progetto (strettamente integrato con le procedure di protocollo e gestione iter delibere);5. creazione della banca dati ottica documentale che riguardi in una prima fase i documenti in ingresso al protocollo e gli atti (delibere/determine) prodotti ed in una seconda fase anche i documenti in uscita, i mandati e le reversali (la prima fase è prevista a partire da gennaio 2004, procedendo al caricamento dei dati in corso di arrivo e rinviando ad un momento successivo il caricamento dello storico; la seconda fase è prevista da settembre 2004);6. l'introduzione all'uso della firma digitale ("debole" in una prima fase e "forte" in un momento successivo) per il Presidente dell'Amministrazione, il Segretario Generale e per i Dirigenti (entro gennaio 2004 per la prima fase ed entro dicembre 2004 per la seconda), che dovrà consentire il trasferimento "sicuro" degli atti tra i Settori e con l'esterno;7. la visibilità del P.E.G. e la creazione di impegni provvisori abilitate per tutti i Dirigenti dei Settori (entro giugno 2003 il primo aspetto e a partire da gennaio 2004 il secondo);8. la creazione di una postazione distaccata presso il Protocollo Generale per la memorizzazione delle fatture in arrivo prima dell'invio delle stesse ai Settori per la liquidazione (entro dicembre 2003). <p>Le modalità di implementazione (diagramma di Gantt) e l'articolazione degli uffici coinvolti sono riportate nell'allegato 2.</p>

<p>6 RISORSE FINANZIARIE</p> <p>Le risorse finanziarie per l'attuazione del progetto sono già state individuate, all'interno del progetto AKRANET, per i punti a), b), c) e e) e possono essere quantificate nell'ordine di circa € 250.000. I punti f) e g) sono praticamente a costo zero per l'Ente che già possiede la tecnologia hardware e software per l'implementazione di tali funzionalità.</p> <p>Per quanto riguarda l'archiviazione ottica dei documenti è prevedibile un impegno di spesa di € 250.000, che dovranno essere reperiti nei bilanci 2003 e 2004 ed utilizzati:</p> <ul style="list-style-type: none">- tramite un bando di gara che preveda la fornitura dell'hardware necessario- per l'acquisizione del software tramite CONSIP- per l'acquisizione del know-how e per l'integrazione con il Sistema Informatico preesistente.
--



7 RISORSE UMANE

Le risorse umane coinvolte nel progetto sono:

- a) tutte le risorse umane del C.E.D. per la fase di implementazione delle procedure e per l'assistenza ed il monitoraggio informatico (1 responsabile e 9 informatici)
- b) il personale dei settori "Segreteria Generale" e "Organi Collegiali" (ca. 20 unità) per l'avvio delle procedure "Protocollo" e "Iter Delibere e Determine" (dal versante "Centro")
- c) il personale amministrativo di tutti i Settori per l'avvio delle stesse procedure dal versante "Periferia" (ca. 150 unità)

Per queste due attività è presumibile un impegno formativo di circa 5 giorni per ogni risorsa (cumulabile per uffici e/o settori vicini logisticamente).

Un impegno formativo di 5 giorni per ogni risorsa è presumibile anche per il personale da destinare all'archiviazione ottica dei documenti (5 unità).

Per quanto riguarda la gestione decentrata del P.E.G. è presumibile pensare ad un impegno formativo di 2 giorni per ogni risorsa (cumulabile per uffici e/o settori vicini logisticamente) (ca. 45 unità).

L'archiviazione delle fatture presso il Protocollo Generale è realizzabile semplicemente distaccando una risorsa dagli Uffici Finanziari già addestrata.

8 ALTRE RISORSE (conoscitive, tecnologiche, ecc.)

Per la realizzazione del progetto è necessario acquisire, tramite un programma formativo ed un apposito iniziale apporto consulenziale, il know-how relativo a:

- archiviazione ottica dei documenti (con particolare rilevanza all'integrazione della stessa con il Sistema Informatico della Provincia) per il personale del C.E.D. (4 unità – 8 giornate di formazione)
- firma digitale (con particolare attenzione alla formazione tecnica e legislativa dei Dirigenti) (ca. 20 unità – 3 giornate di formazione)



PROGETTO 2 - IL PORTALE DELL'UTENTE

PRIORITÀ'	seconda fascia
------------------	-----------------------

RESPONSABILE	Vedi Quarta Sezione
---------------------	----------------------------

1 IL PROBLEMA

I problemi da affrontare sono:

- la poca efficienza ed efficacia della comunicazione esterna dell'Ente a causa del grande numero e della scarsa coordinazione delle fonti delle informazioni
- la tutela della legge sulla privacy nell'erogazione automatica di informazioni all'esterno da conciliare con il principio della trasparenza amministrativa
- l'assenza di uno strumento diffuso e a basso costo di diffusione di informazioni promozionali

2 I CONTENUTI DELL'INTERVENTO E IL PRODOTTO FINALE

Il prodotto finale sarà un portale di accesso al Sistema Informatico Provinciale basato su Internet ed interfacciato con la rete dei totem già presenti sul territorio della Provincia.

Attraverso questo strumento deve essere possibile accedere a informazioni:

- a) di tipo amministrativo, quali ad esempio statuti, regolamenti, delibere, determine, bandi di gara, situazione delle pratiche, bilanci, piani triennali, etc.,
- b) di tipo turistico e culturale, che rivestono particolare interesse per il nostro territorio provinciale
- c) di supporto alle imprese (incentivi, finanziamenti, modulistica, etc.)
- d) di comunicazione diretta, attraverso la posta elettronica, i forum, i newsgroup, con gli Amministratori

All'interno di tale portale dovranno trovare il proprio spazio anche alcune iniziative collaterali già in atto o in procinto di essere realizzate dall'Amministrazione Provinciale: il sito dell'Orto Botanico, il sito del Sistema Informativo Territoriale, il sito della Prefettura di Agrigento, il progetto "Minerva", che consente agli insegnanti ed ai genitori degli alunni di alcune scuole superiori della Provincia di scambiarsi informazioni di natura didattica (rendimento, assenze, piani di studio, etc.)



3 GLI OBIETTIVI E INDICATORI DI RISULTATO

L'obiettivo è quello di fornire all'utilizzatore esterno (cittadino, impresa, altra Amministrazione Pubblica) o anche interno (U.R.P., altri Settori) uno strumento alternativo di accesso al patrimonio informativo della Provincia tramite la tecnologia Internet.

Tale strumento deve essere costantemente aggiornato in forma automatica, attingendo sia alla base dati realizzata con il progetto 1 con gli opportuni filtri che garantiscano la riservatezza di alcune informazioni e nel rispetto della legge sulla privacy, sia, per quanto riguarda le informazioni di tipo "non strutturato" o "una tantum" (comunicati stampa, iniziative promozionali, eventi, etc.), all'informazioni immesse in modo del tutto autonomo dai promotori/erogatori di tali informazioni

La scelta della tecnologia Internet consente di garantire la semplicità di accesso alle informazioni (visto che permette, attraverso l'ormai collaudata interfaccia ipertestuale dei browser, di avere un metodo di approccio unico qualunque sia l'informazione richiesta e qualunque sia la base dati cui si intende attingere).

Tale tecnologia è disponibile a basso costo presso qualunque realtà esterna, a casa come al lavoro, è veloce e non richiede ulteriori investimenti tecnologici.

4 FATTORI DI SUCCESSO E CRITICITA'

Tra i fattori di successo si possono individuare:

- la semplicità d'uso dello strumento
- il possesso della tecnologia e del know-how
- l'immediata integrazione con il Sistema Informatico esistente
- l'utilizzo della stessa tecnologia presente sui totem dell'U.R.P.

Tra le criticità:

- il coinvolgimento dei settori nel rifornire di informazioni il portale
- la difficoltà, nell'assenza di un regolamento di accesso ai dati, nell'individuazione delle informazioni da catalogare come "riservate"

5 MODALITA' DI ATTUAZIONE E GESTIONE

La creazione del portale è prevista, con step intermedi che renderanno sin dall'inizio comunque disponibile il manufatto, entro 13 mesi dall'avvio del progetto.

Lo start-up del progetto è shiftato di 5 mesi dall'avvio del primo al fine di consentire l'inizio della creazione della banca dati fonte di gran parte delle informazioni che saranno convogliate sul portale.

Le modalità di implementazione (diagramma di Gantt) e l'articolazione degli uffici coinvolti sono riportate nell'allegato 2.



6 RISORSE FINANZIARIE

Il progetto necessita di risorse finanziarie, limitatamente all'acquisto di alcuni software specifici e di acquisizione di specifico know-how, quantificabili in circa € 75.000.

Un altro aspetto di acquisizione di risorse finanziarie riguarda la messa in sicurezza dell'intero sistema al fine di prevenire attacchi esterni: la necessità ammonta a circa € 50.000.

Entrambe le risorse devono essere previste nei bilanci 2003 e 2004.

7 RISORSE UMANE

Le risorse umane coinvolte nella realizzazione del progetto sono i componenti la struttura C.E.D. dell'Amministrazione Provinciale per la realizzazione tecnica (ca. 5 unità) e l'ufficio U.R.P. per la definizione di contenuti ed interfacce (ca. 3 unità).

8 ALTRE RISORSE (conoscitive, tecnologiche, ecc.)

Per la realizzazione del progetto è necessario acquisire per le 4 unità del C.E.D. destinate al progetto, tramite un programma formativo ed un apposito iniziale apporto consulenziale, il know-how relativo alle tecniche di sicurezza delle reti con particolare riferimento ad Internet (10 giornate di formazione).



PROGETTO 3 - IL PORTALE INTERNO

PRIORITÀ	seconda fascia
-----------------	-----------------------

RESPONSABILE	Vedi Quarta Sezione
---------------------	----------------------------

1 IL PROBLEMA

I problemi da affrontare coincidono in parte con quelli che si intende affrontare con la realizzazione del portale esterno e possono così essere indicati:

- la poca efficienza ed efficacia della comunicazione interna dell'Ente a causa del grande numero e della scarsa coordinazione delle fonti delle informazioni e della frammentazione logistica delle sedi

- l'assenza di una standardizzazione nei processi interni all'Ente che impedisce anche la creazione di riepiloghi, prospetti, scambi di informazioni (per fare un esempio non esiste un fac simile di lettera, di delibera o determina).

2 I CONTENUTI DELL'INTERVENTO E IL PRODOTTO FINALE

Il risultato finale è un portale Intranet, che renda disponibile agli utenti "interni" dell'Amministrazione un canale di trasmissione bidirezionale di informazioni con contenuti di natura informativa istituzionale (elenco telefonico/postale, circolari, bandi di concorso, etc.), di natura sindacale, di natura documentale (modulistica, trasmissione elettronica richieste, ...), di natura amministrativa (consultazione cedolino, consultazione timbrature, ...), di natura lavorativa (banca dati centralizzata delle normative, ...)

3 GLI OBIETTIVI E INDICATORI DI RISULTATO

Analogamente a quanto visto per la comunicazione istituzionale verso l'esterno, l'idea è dunque quella di realizzare, in affiancamento al classico strumento di posta elettronica, uno strumento di comunicazione rivolto esclusivamente ai dirigenti ed ai funzionari della Provincia, anche durante le missioni all'esterno, realizzato attraverso la tecnologia Intranet.

L'obiettivo è il secondo bersaglio che si pone il progetto "HERMES" (la comunicazione interna) e mira a scardinare uno dei fattori logistici critici: la frammentata dislocazione logistica delle sedi dell'Amministrazione.

Quello che ci si pone è quindi la possibilità che il dipendente, senza muoversi dalla propria postazione, possa svolgere tutta una serie di operazioni che oggi richiedono l'allontanamento dal plesso di lavoro con la certezza di essere informatico dell'andamento delle "sue" pratiche pressoché in tempo reale.



Per i dirigenti, poi, l'utilizzo di tale strumento da un lato può facilitare la trasmissione in tempo reale di adempimenti quali ad esempio la giustificazione delle assenze del personale, mentre dall'altro si possono mettere a disposizione funzionalità quali forum e newsgroup per il confronto e lo scambio di informazioni ed esperienze.

4 FATTORI DI SUCCESSO E CRITICITA'

Il problema che ci si pone in questo caso nel discernimento tra fattori di successo e criticità è essenzialmente culturale, legato cioè all'approccio costruttivo o meno all'innovazione: la scelta di utilizzare un canale informatico in alternativa al rapporto personale implica un'azione "educativa" ed una promozione che deve permeare tutti i livelli funzionali con particolare riguardo a quello dirigenziale che deve convincersi della bontà della scelta effettuata.

5 MODALITA' DI ATTUAZIONE E GESTIONE

I tempi per la realizzazione del progetto sono valutati in 11 mesi a partire dalla data di avvio sfalsata rispetto alla data di avvio del piano di 5 mesi, per consentire, come nel progetto precedente, l'avvio della creazione della banca dati unificata dell'Amministrazione Provinciale.

Le modalità di implementazione (diagramma di Gantt) e l'articolazione delle responsabilità e delle figure professionali coinvolte sono riportate nell'allegato 2.

6 RISORSE FINANZIARIE

Le risorse finanziarie sono limitate per tale progetto essenzialmente all'acquisto degli strumenti software necessari all'interfacciamento del Sistema Informatico Provinciale con il portale e possono essere quantizzate orientativamente in € 30.000. Tale somma dovrà essere reperita nel bilancio 2003 della Provincia.

7 RISORSE UMANE

Le risorse umane coinvolte nel progetto saranno:

- la struttura tecnica del C.E.D. per la realizzazione del portale e l'attività formativa all'utilizzo dello stesso (4 unità);
- tutto il personale utilizzatore dello strumento (dirigenti e funzionari) per i quali è prevista, data la semplicità d'uso dello strumento, una giornata di formazione (ca. 150 unità).

8 ALTRE RISORSE (conoscitive, tecnologiche, ecc.)

Il know-how necessario è già presente all'interno dell'Amministrazione.



PROGETTO 4 - LA NUOVA RETE DI COMUNICAZIONE

PRIORITÀ	terza fascia
-----------------	---------------------

RESPONSABILE	Vedi Quarta Sezione
---------------------	----------------------------

1 IL PROBLEMA

Il problema che si intende superare è quello della difficoltà di reperimento delle informazioni per i Dirigenti e gli Amministratori della Provincia nel caso in cui si trovino al di fuori delle sedi istituzionali.

La modalità di invio delle informazioni non deve essere soltanto quella su richiesta (poiché in tal caso basterebbero Internet e la posta elettronica a risolvere il problema), ma anche di tipo “push”, ossia la comunicazione dalla sede all’utente deve arrivare senza sua esplicita richiesta (convocazione sedute, invio ordini del giorno, etc.).

2 I CONTENUTI DELL’INTERVENTO E IL PRODOTTO FINALE

La rete di comunicazione che si intende realizzare, in affiancamento al portale Internet ed alla posta elettronica cui si può accedere attraverso i notebook già in possesso di quasi tutti i Settori dell’Amministrazione Provinciale, utilizzerà i palmari integrati alla tecnologia GSM, che, a costi sufficientemente contenuti (sono disponibili oggi a noleggio presso la CONSIP), uniscono le funzionalità, e la comodità, di un telefono cellulare e di un mini-computer a dimensioni sufficientemente contenute.

3 GLI OBIETTIVI E INDICATORI DI RISULTATO

L’idea portante è quella di utilizzare nella realizzazione del piano “HERMES” tutti gli strumenti comunicativi che la tecnologia mette oggi a disposizione per consentire, principalmente ai Dirigenti ed agli Amministratori, l’accesso alle informazioni del Sistema Informatico Provinciale soprattutto nel caso che ci si trovi fuori sede.

Gli obiettivi possono essere così riassunti:

- integrazione del Sistema Informatico Provinciale con la tecnologia SMS, che consenta di poter inviare unidirezionalmente verso la rete esterna comunicazioni di particolare urgenza o importanza (convocazioni, ordini del giorno, ...)

abilitazione, con i dovuti criteri di sicurezza, all’accesso alla Intranet da specifiche postazioni esterne.



4 FATTORI DI SUCCESSO E CRITICITA'

Valgono anche in questo caso le difficoltà "culturali" legate non solo all'approccio alle tecnologie informatiche ma anche quelle legate all'utilizzo di uno strumento ancora non particolarmente diffuso quale il palmare.

5 MODALITA' DI ATTUAZIONE E GESTIONE

La realizzazione è prevista in 6 mesi a partire dal 12° mese dall'avvio del progetto.

Le modalità di implementazione (diagramma di Gantt) e l'articolazione degli uffici coinvolti sono riportate nell'allegato 1.

6 RISORSE FINANZIARIE

Le risorse finanziarie necessarie possono essere così quantizzate:

- circa € 5.000 l'anno per il noleggio delle attrezzature (oltre al traffico generato)
- circa € 20.000 per l'integrazione del sistema Informatico con la nuova rete di comunicazione

Tali somme dovranno essere reperite nel bilancio 2004.

7 RISORSE UMANE

Le risorse umane coinvolte nel progetto saranno:

- la struttura tecnica del C.E.D. per la realizzazione del portale e l'attività formativa all'utilizzo dello stesso (3 unità)
- tutto il personale utilizzatore dello strumento (dirigenti e funzionari) per i quali è prevista, data la semplicità d'uso dello strumento, una giornata di formazione (ca. 40 unità).

8 ALTRE RISORSE (conoscitive, tecnologiche, ecc.)

Per la realizzazione del progetto è necessario acquisire per il personale del C.E.D. all'uopo designato (3 unità), tramite un programma formativo ed un apposito iniziale apporto consulenziale, il know-how relativo all'integrazione del Sistema Informatico con la rete telefonica cellulare (GSM, UMTS) (ca. 5 giornate di formazione).



TERZA SEZIONE

Il percorso di ideazione ed elaborazione del Piano

Il piano "HERMES" è nato su iniziativa e precisa volontà del Segretario Generale, dott.ssa Rita Vita, che dopo aver partecipato alla conferenza di start-up dell'iniziativa "I Successi di Cantieri", ha coinvolto Dirigenti e Funzionari.

Il coinvolgimento ha dato luogo ad una serie di incontri per lo più informali che hanno mirato a focalizzare in primis l'idea strategica del piano.

In un secondo tempo il nucleo di lavoro si è ristretto fino alla creazione di un gruppo (costituito dall'ing. Francesco Novara, funzionario responsabile dei sistemi informativi, che ha anche curato materialmente la redazione del piano, dal sig. Calogero Vitellaro Zuccarello, responsabile amministrativo del C.E.D. e dal sig. Bruno Carapezza, funzionario della Segreteria Generale) che, sotto la supervisione del Segretario Generale, ha provveduto a compilare materialmente il piano, scomponendolo nei progetti base.

I principali ostacoli nella preparazione del P.I.C. sono stati:

- il tempo materiale (nella fase iniziale preparatoria i Dirigenti erano impegnati nelle chiusure di fine anno, particolarmente gravose per il nostro Ente dato che il bilancio era diventato esecutivo solo alla fine di agosto)
- la difficoltà a spogliarsi del proprio ruolo ed ad assumere una visione "strategica" complessiva da parte dei vari interlocutori (sia Dirigenti che Funzionari)
- la mancanza di consuetudine con tecniche di lavoro di gruppo (brainstorming, ...) e con strumenti rigorosi e scientifici di analisi (FCS, Gantt, ...), fidando sul collaudato "fiuto" e su "consuetudini" e "prassi"
- la poca chiarezza iniziale sulla possibilità di ottenere finanziamenti e/o agevolazioni per la realizzazione del Piano, ritenendo che un piano particolarmente articolato come quello descritto non era abordabile per le sole disponibilità economiche dell'Ente.

Il gruppo di lavoro ha partecipato alle riunioni svolte nei vari centri siciliani con il tutor, dott. Gigli, e con le altre Amministrazioni impegnate nel distretto Fucsia dell'iniziativa "I Successi di Cantieri", pervenendo alla redazione del presente progetto.



QUARTA SEZIONE

Modalità adottate per il presidio del Piano e la gestione delle fasi di attuazione

Poiché si ritiene l'intero piano integrato di cambiamento "HERMES" non tanto la sommatoria di 4 progetti, quanto piuttosto un unico grosso progetto strutturato in modo integrato e modulare in 4 fasi, si è ritenuto di dotare la Provincia di una struttura così formata:

Comitato Guida:			
dott.ssa Rita Vita (Segretario Generale) – Coordinatore			
ing. Bernardo Barone (Direttore Settore C.E.D.)			
dott. Giovanni Butticè (Direttore Settore Segreteria Generale)			
dott. Ignazio Gennaro (Direttore Settore Cultura, Uff. Stampa, U.R.P.)			

Comitato tecnico:			
ing. Francesco Novara (responsabile tecnico C.E.D.) – responsabile tecnico dei progetti			
sig. Calogero Vitellaro Zuccarello (funzionario Amministrativo Settore C.E.D.) responsabile del procedimento			
Referenti di progetto:			
Progetto 1	Progetto 2	Progetto 3	Progetto 4
Sig. Bruno Carapezza (funzionario Segreteria Generale)	Sig. Angelo Palillo (funzionario ufficio Stampa)	Dott. Carmelo Seviroli (funzionario C.E.D.)	Dott. Nicolò Costanza (funzionario C.E.D.)

Il Comitato Guida, oltre a svolgere le attività di indirizzo organizzativo del piano, dovrà svolgere un ruolo di monitoraggio della "customer satisfaction" interfacciandosi con la Conferenza dei Dirigenti dell'Amministrazione.

Il gruppo formato dai Responsabili dell'Attuazione del Piano e dai Coordinatori dei singoli progetti, predisporrà quindicinalmente una relazione tecnica sull'andamento dei lavori, evidenziando le criticità che compromettano il rispetto dei tempi. Tali relazioni formeranno oggetto degli incontri che il gruppo dovrà avere con cadenza mensile con il Comitato Guida.



Le relazioni dovranno essere compilate secondo uno schema che verrà definito dal Comitato Guida e corredate del/dei diagrammi di Gantt di consuntivo.

Gli incontri con il Comitato Guida andranno verbalizzati ed andranno a costituire con le relazioni e tutto il materiale tecnico eventualmente prodotto (questo stesso piano, il/i Progetti esecutivi, la manualistica tecnica, i fogli di lavoro, la corrispondenza, eventuali atti amministrativi, etc.) il “Libro di Attuazione del Piano Hermes”



QUINTA SEZIONE

SINTESI DEL PIANO

Elenco dei progetti e costi associati, secondo l'ordine di priorità

Prima fascia	Il back office	€ 500.000
Seconda fascia	Il portale esterno	€ 125.000
Seconda fascia	Il portale interno	€ 30.000
Terza fascia	La nuova rete	€ 25.000

Sintesi sinottica dello sviluppo temporale dei progetti (Gantt), con i principali milestones per ogni progetto

La sintesi grafica è riportata nell'allegato 3.

I principali milestones coincidono con le date di rilascio dei manufatti informatici e possono essere così riassunti:

1/4/2003	Portale Internet
2/6/2003	Gestione decentrata P.E.G.
1/9/2003	Archiviazione remota fatture
1/10/2003	Protocollo Generale
1/11/2003	Gestione iter delibere e determine
1/1/2004	Protocollo settoriale
1/1/2004	Workflow management
1/1/2004	Firma digitale
1/1/2004	Portale Intranet
1/3/2004	Archiviazione ottica dei documenti
1/7/2004	Nuova rete di comunicazione



Allegato 1

Il territorio della Provincia di Agrigento

Provincia di Agrigento	Popolazione	Maschi	Femmine	Densità 
Agrigento	52.953	25.698	27.255	216,5
Alessandria della Rocca	3.787	1.823	1.964	61,2
Aragona	10.092	4.899	5.193	135,6
Bivona	4.225	2.057	2.168	47,7
Burgio	3.158	1.516	1.642	74,8
Calamonaci	1.525	744	781	46,8
Caltabellotta	4.485	2.065	2.420	36,3
Camagra	2.221	1.060	1.161	136,5
Cammarata	6.406	3.157	3.249	33,4
Campobello di Licata	11.047	5.364	5.683	136,6
Canicattì	31.654	15.116	16.538	346,3
Casteltermini	8.773	4.135	4.638	88,2
Castrofilippo	3.237	1.522	1.715	180,2
Cattolica Eraclea	4.953	2.412	2.541	79,7
Cianciana	4.069	1.925	2.144	107,9
Comitini	955	447	508	44,0
Favara	30.880	15.066	15.814	381,1
Grotte	5.956	2.823	3.133	249,6
Joppolo Giancaxio	1.265	584	681	66,2
Lampedusa e Linosa	5.741	2.974	2.767	225,3
Licata	34.942	17.069	17.873	195,3
Lucca Sicula	2.033	966	1.067	110,4
Menfi	12.760	6.173	6.587	112,7
Montallegro	2.727	1.333	1.394	99,7
Montevago	3.096	1.503	1.593	95,4
Naro	8.770	4.058	4.712	42,3
Palma di Montechiaro	21.533	10.158	11.375	282,0
Porto Empedocle	15.828	7.777	8.051	659,8
Racalmuto	9.723	4.637	5.086	142,3
Raffadali	13.492	6.496	6.996	608,0
Ravanusa	13.618	6.661	6.957	274,7
Realmonte	4.419	2.187	2.232	216,5
Ribera	20.193	9.792	10.401	170,2





Sambuca di Sicilia	6.159	3.042	3.117	64,2
San Biagio Platani	3.784	1.809	1.975	89,2
San Giovanni Gemini	8.169	4.055	4.114	310,6
Sant'Angelo Muxaro	1.730	839	891	26,8
Santa Elisabetta	3.073	1.485	1.588	190,0
Santa Margherita di Belice	6.474	3.092	3.382	96,5
Santo Stefano Quisquina	5.397	2.640	2.757	62,8
Sciacca	40.220	19.712	20.508	210,6
Siculiana	4.636	2.264	2.372	114,2
Villafranca Sicula	1.511	724	787	85,5
Totale	441.669	213.859	227.810	145,2

DIAGRAMMA DI GANTT

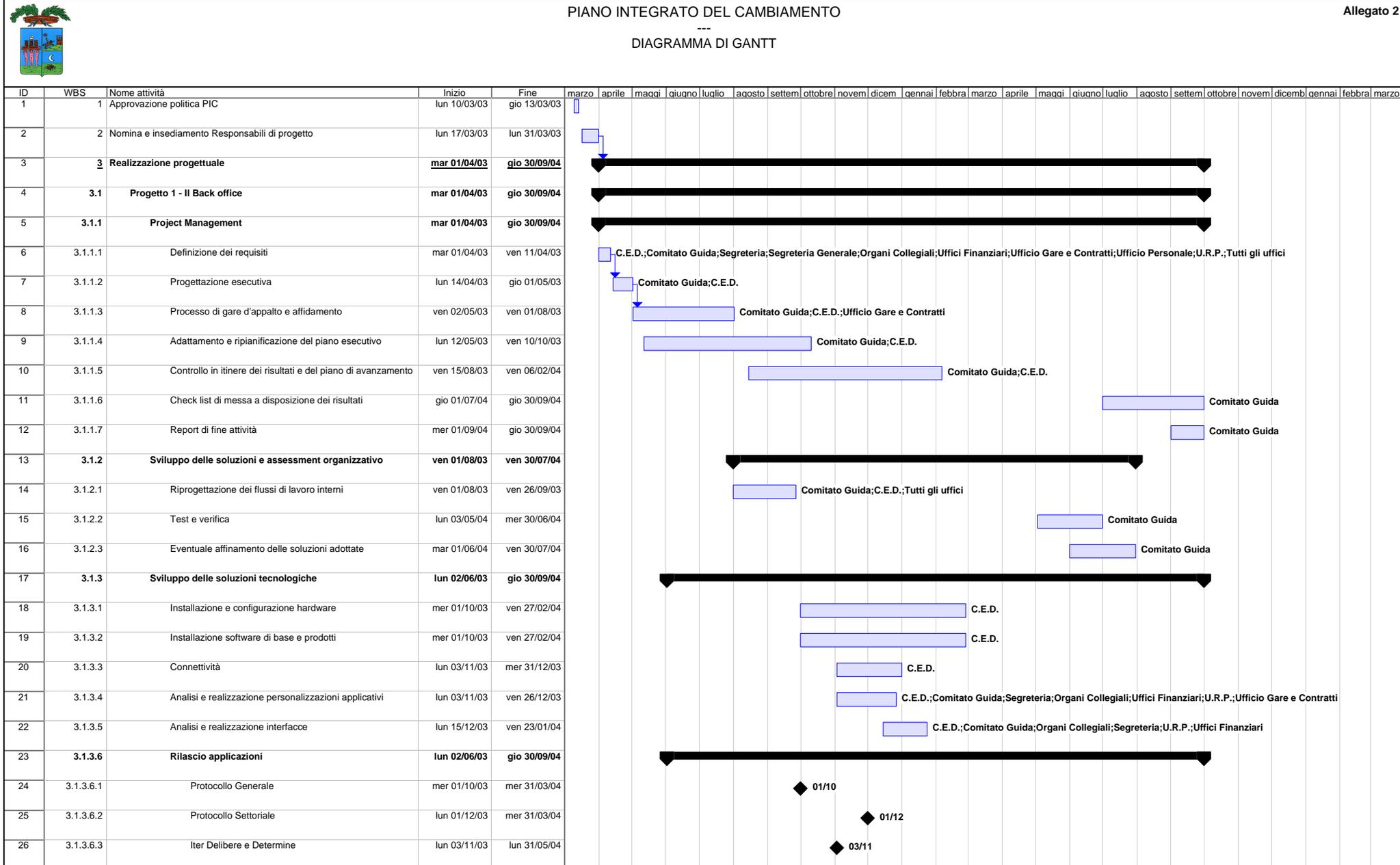


DIAGRAMMA DI GANTT



ID	WBS	Nome attività	Inizio	Fine	marzo	aprile	maqi	giugno	luglio	agosto	settem	ottobre	novem	dicem	gennai	febbra	marzo	aprile	maqi	giugno	luglio	agosto	settem	ottobre	novem	dicemb	gennai	febbra	marzo	
53	3.2.2.3	Eventuale affinamento delle soluzioni adottate	gio 15/01/04	ven 30/07/04																										
54	3.2.3	Sviluppo delle soluzioni tecnologiche	lun 03/11/03	gio 30/09/04																										
55	3.2.3.1	Installazione e configurazione hardware	gio 01/01/04	ven 27/02/04																										
56	3.2.3.2	Installazione software di base e prodotti	gio 01/01/04	ven 27/02/04																										
57	3.2.3.3	Connettività	gio 01/01/04	ven 27/02/04																										
58	3.2.3.4	Analisi e realizzazione personalizzazioni applicativi	lun 02/02/04	ven 30/04/04																										
59	3.2.3.5	Analisi e realizzazione interfacce	lun 01/03/04	lun 31/05/04																										
60	3.2.3.6	Rilascio portale Internet	lun 03/11/03	gio 30/09/04																										
61	3.2.3.7	Test di sistema, di utente e di integrazione	lun 03/05/04	ven 30/07/04																										
62	3.2.3.8	Collaudo sistema	gio 01/07/04	mar 31/08/04																										
63	3.2.4	Formazione	lun 01/09/03	mar 31/08/04																										
64	3.2.4.1	Formazione tecnica	lun 01/09/03	mar 30/09/03																										
65	3.2.4.2	Formazione utenti su applicativi	mar 01/06/04	ven 30/07/04																										
66	3.2.4.3	Assistenza all'avviamento	mar 01/06/04	mar 31/08/04																										
67	3.2.5	Comunicazione	mer 01/09/04	gio 30/09/04																										
68	3.2.5.1	Conferenze stampa	mer 01/09/04	gio 30/09/04																										
69	3.2.5.2	Brochure di informazione	mer 01/09/04	gio 30/09/04																										
70	3.3	Progetto 3 - Il portale interno	mer 10/09/03	ven 30/07/04																										
71	3.3.1	Project Management	mer 10/09/03	mer 31/03/04																										
72	3.3.1.1	Definizione dei requisiti	mer 10/09/03	ven 12/09/03																										
73	3.3.1.2	Progettazione esecutiva	lun 22/09/03	lun 29/09/03																										
74	3.3.1.3	Processo di gare d'appalto e affidamento	mar 30/09/03	lun 20/10/03																										
75	3.3.1.4	Adattamento e ripianificazione del piano esecutivo	lun 27/10/03	ven 06/02/04																										
76	3.3.1.5	Controllo in itinere dei risultati e del piano di avanzamento	lun 01/12/03	dom 29/02/04																										
77	3.3.1.6	Check list di messa a disposizione dei risultati	gio 01/01/04	mer 31/03/04																										
78	3.3.1.7	Report di fine attività	lun 01/03/04	mer 31/03/04																										



DIAGRAMMA DI GANTT - Quadro sinottico

