

EDIZIONE 2003

# MeGov

Master in  
eGOVERNMENT LOCALE  
MeGov



## Obiettivi

L'eGovernment rappresenta la nuova frontiera dell'innovazione amministrativa e il fattore abilitante attraverso cui i governi locali possono **migliorare il livello dei servizi** offerti a cittadini e alle imprese e **incrementare l'efficienza dei processi interni**

Dal modello "astratto" riconoscibile nelle prime esperienze attuative ha fatto seguito con il primo Avviso di eGovernment una vasta produzione di progetti sviluppati secondo un approccio culturale nuovo, orientato ai concreti bisogni degli utenti, finalizzato alla qualità dei servizi offerti, coerente con le condizioni di "fattibilità" tecniche, organizzative ed economiche dei singoli Enti

Il **MASTER** offre l'opportunità di acquisire una cultura manageriale focalizzata sull'integrazione tra la visione tecnologica e quella economico-organizzativa-gestionale consentendo di coordinare strumenti diversificati a sostegno dell'introduzione delle tecnologie. Il messaggio chiave per affrontare il nuovo infatti non è "informatizzare" bensì "aprirsi all'innovazione".

Ai partecipanti viene fornito un set avanzato di competenze per la gestione di progetti anche complessi di introduzione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione finalizzati alla produzione di servizi per i cittadini e le imprese, per gli enti stessi.

Questo insieme di competenze riguarda due ambiti disciplinari: da un lato gli strumenti e le tecniche di eGovernment (la firma digitale, il protocollo informatico, le smart card, la sicurezza delle reti, la multicanalità,..), dall'altro i modelli organizzativi (il Citizen Relationship Management, l'e-procurement,..)

### Obiettivi

Partecipanti

Panel docenti  
e testimonial

### Moduli

eGOVERNMENT/  
eGOVERNANCE

eDECISION

eSERVICE

ePROCUREMENT

eWORKS

Laboratori

Stage

Modalità  
di partecipazione

## Partecipanti

Il Master si rivolge a quanti, a vari livelli - funzionari, dirigenti, amministratori dell'Ente Locale, professionisti esterni - sono chiamati ad assumere un ruolo di responsabilità nel decidere, facilitare, avviare e realizzare i processi di cambiamento delineati dal Piano di eGovernment.

I destinatari, pertanto, sono

- Segretari / Direttori generali di Comuni e Province
- Dirigenti e funzionari preposti alla realizzazione di servizi internet in ambito pubblico (in particolare CED, protocollo e archivi, Economato e Provveditorato e settore comunicazione/URP) di Regioni, Enti Locali, Aziende Sanitarie e Aziende Pubbliche di servizi
- Consulenti, professionisti, laureati che intendono specializzarsi in un settore che offre opportunità di sbocchi sia nel pubblico che nel privato

La Selezione avverrà sulla base dello screening dei curricula di studio e professionale e della lettera di presentazione

Obiettivi

Partecipanti

Panel docenti  
e testimonial

Moduli

eGOVERNMENT/  
eGOVERNANCE

eDECISION

eSERVICE

ePROCUREMENT

eWORKS

Laboratori

Stage

Modalità  
di partecipazione

## Panel docenti e testimonial

**Alessandro CIRINEI**  
Consulente eGOVERNMENT

**Mario CALIGIURI**  
Doc. Teorie e tecniche  
Com. pubblica Univ. della  
Calabria, Sindaco di Soveria  
Mannelli (CZ)

**Franco CHESI**  
Responsabile Rete Civica  
del Comune di PISA

**Eugenio CORTI**  
Docente Gestione  
dell'innovazione  
Univesità di Napoli

**Mauro LUCCHESI**  
Dirigente Settore Finanza  
e controllo, Responsabile  
Progetti eGovernment  
Comune di Lucca

**Umberto MANDARA**  
Dirigente Servizi Innovativi  
e progettazione informatica  
Comune di Napoli

**Flavia MARZANO**  
Coordinamento permanente  
per l'eGovernment delle  
Province italiane

**Sonia MASSOBRIO**  
Direttore Area Innovazione  
Comune di Ancona

**Nicola MELIDEO**  
A.D. LG-Net

**Pasquale RUSSO**  
Amministratore Delegato  
gruppo eWORKS spa

**Gennaro TERRACCIANO**  
 Rettore Scuola superiore  
Ministero delle Finanze

**Giorgio VENTRE**  
Docente di reti  
informatiche, Università  
di Napoli

Obiettivi

Partecipanti

Panel docenti  
e testimonial

Moduli  
eGOVERNMENT/  
eGOVERNANCE

eDECISION

eSERVICE

ePROCUREMENT

eWORKS

Laboratori

Stage

Modalità  
di partecipazione

## Moduli

```
graph LR; Moduli --- Module[eGOVERNMENT/eGOVERNANCE]; Module --- Obiettivi; Module --- Partecipanti; Module --- Panel[Panel docenti e testimonial]; Module --- Moduli; Module --- eDECISION; Module --- eSERVICE; Module --- ePROCUREMENT; Module --- eWORKS; Module --- Laboratori; Module --- Stage; Module --- Modalita[Modalità di partecipazione];
```

eGOVERNMENT/eGOVERNANCE

eDECISION

eSERVICE

ePROCUREMENT

eWORKS

LABORATORI

STAGE

Obiettivi

Partecipanti

Panel docenti  
e testimonial

Moduli

eGOVERNMENT/  
eGOVERNANCE

eDECISION

eSERVICE

ePROCUREMENT

eWORKS

Laboratori

Stage

Modalità  
di partecipazione

## eGOVERNMENT/eGOVERNANCE

Le informazioni della P.A. on line,  
quali risorse primarie per Amministrazioni ed utenti

Evoluzione normativa ed innovazione tecnologica dai primi anni '90 fino allo sviluppo dell'idea di governo elettronico: la ridefinizione del sistema delle relazioni tra Pubblica Amministrazione e cittadini  
I macro-obiettivi definiti a livello internazionale: da eEurope 2002 a eEurope 2005

Il Piano nazionale ed i Piani territoriali per l'eGovernment: le soluzioni delineate per la Pubblica Amministrazione Centrale e Locale  
Gli sviluppi più significativi in corso in Europa

Lo stato dell'arte dell'Italia, il superamento del digital divide  
Le problematiche degli Enti dinanzi all'innovazione: la riprogettazione del sistema organizzativo, la revisione del Sistema Informatico, dal Protocollo alla Gestione dei flussi documentali. La riqualificazione delle professionalità attraverso attività di formazione e di condivisione del processo di cambiamento

Le infrastrutture per le telecomunicazioni nella P.A.: dalla RUPA alle reti Territoriali al Sistema Pubblico di connettività

Internet, Intranet, Extranet: significato e utilità negli Enti Locali: ruolo per lo sviluppo dei sistemi di eGovernment

ASP (Application Service Provider), un nuovo modello per l'outsourcing on line di applicazioni informatizzate

Le tecnologie "Open source", una prospettiva vincente: trasparenza del software, indipendenza da singoli fornitori, vantaggi economici, riusabilità delle applicazioni

Obiettivi

Partecipanti

Panel docenti  
e testimonial

Moduli

eGOVERNMENT/  
eGOVERNANCE

eDECISION

eSERVICE

ePROCUREMENT

eWORKS

Laboratori

Stage

Modalità  
di partecipazione

## eDECISION

Relazioni con gli altri enti

**INTEROPERABILITÀ E COOPERAZIONE APPLICATIVA: COME FARE SISTEMA TRA GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO**

La condivisione delle politiche per lo sviluppo della società dell'Informazione e della Conoscenza

La partecipazione ai piani di eGovernment territoriali – l'attivazione di forme di partenariato pubblico privato

Interoperabilità e cooperazione applicativa: strumenti e standard di riferimento

Il ruolo del Protocollo informatico e dei sistemi di Gestione dei flussi documentali per lo sviluppo di servizi di eGovernment  
Strumenti e standard di riferimento per la cooperazione in rete tra Sistemi informatici diversi

La sicurezza informatica nel contesto di eGovernment  
Autenticazione degli utenti, integrità e riservatezza dei dati  
Firma digitale/Firma elettronica: sistemi di posta elettronica sicura, sottoscrizione di un documento elettronico, strumenti e procedure per il riconoscimento certo del cittadino (accesso remoto, carta di identificazione elettronica):

- La Carta di Identità Elettronica (CIE)
- la Carta Nazionale dei Servizi CNS
- i Portali di servizi

**Obiettivi**

**Partecipanti**

**Panel docenti e testimonial**

**Moduli**

eGOVERNMENT/  
eGOVERNANCE

eDECISION

eSERVICE

ePROCUREMENT

eWORKS

Laboratori

Stage

**Modalità di partecipazione**

## eSERVICE

Relazioni con cittadini e imprese

COME COINVOLGERE ENTI EROGATORI, CITTADINI E UTENTI  
PER UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE ON LINE

La confidenza con il Web: standardizzazione e semplicità del dialogo  
in rete

Definizione dei servizi di eGovernment possibili, la frequenza e le  
modalità di erogazione

I servizi on-line per cittadini ed imprese: la classificazione dei servizi  
prioritari, individuati a partire dagli "eventi della vita". I quattro livelli  
di interattività (la piramide di Speyer). I servizi più diffusi, quelli più  
utili, quelli più complessi da realizzare. Lo stato dell'arte nella di  
disponibilità di servizi on line erogati da Enti ed Amministrazioni  
centrali

L'organizzazione interna degli Enti erogatori:

- le diverse figure professionali e le relative responsabilità nel  
back office e nel front end
- integrazione e cooperazione tra le diverse funzioni dell'ente
- l'acquisizione, la condivisione e l'utilizzo delle informazioni  
per il migliore servizio all'utente
- gli indicatori di performance

Il CRM (Citizen Relationship Management) come sistema di  
monitoraggio e di valutazione del grado di soddisfazione/fidelizzazione  
degli utenti e quale parametro di misura della qualità dei servizi  
erogati in rete

Gli strumenti per la profilazione e la relazione con gli utenti:

- Il citizen database per la raccolta dei dati
- Il datamining a supporto delle strategie di CRM
- La piramide della clientela/utenza
- Il citizen profiling

Obiettivi

Partecipanti

Panel docenti  
e testimonial

Moduli

eGOVERNMENT/  
eGOVERNANCE

eDECISION

eSERVICE

ePROCUREMENT

eWORKS

Laboratori

Stage

Modalità  
di partecipazione

## ePROCUREMENT

Relazioni con i fornitori

COME SUPPORTARE LA NUOVA COMPETITIVITÀ DEL MERCATO  
E LA NUOVA EFFICIENZA DELLA P.A.

Internet a supporto dei processi di approvvigionamento in rete di  
beni e servizi della Pubblica Amministrazione:

- efficienza delle procedure di acquisto
- razionalizzazione della spesa
- nuove sinergie tra gli Enti in contesti associati

Gare telematiche: l'albo pretorio on-line

Le normative che regolano l'eProcurement

Il caso CONSIP

## eWORKS

Relazioni con i dipendenti

L'ENTE COME RETE DI RUOLI E FUNZIONI

Come affrontare il cambiamento collaborando, anche all'interno degli  
enti, secondo logiche di "rete". Un approccio innovativo alla  
cooperazione interna (Interscambi informativi, socializzazione di  
impegni/adempimenti tra strutture organizzative e contigue,....

L'analisi delle capacità interne: punti di forza e di debolezza, la  
catena del valore e la catena del servizio

Obiettivi

Partecipanti

Panel docenti  
e testimonial

Moduli

eGOVERNMENT/  
eGOVERNANCE

eDECISION

eSERVICE

ePROCUREMENT

eWORKS

Laboratori

Stage

Modalità  
di partecipazione

## LABORATORI

I partecipanti saranno chiamati ad effettuare autoanalisi della situazione informatica ed organizzativa dell'Ente di appartenenza ed a pianificare percorsi di sviluppo di eGovernment "fattibili" nel breve-medio termine, ponendo le proprie scelte a confronto con quanto sviluppato da altre Amministrazioni. Il "riuso" come criterio prioritario di valutazione e di scelta. È prevista un'attività di follow-up a distanza per verificare le ricadute nel proprio ente ed eventuale necessità di sostegno

Come fare un **check-up dei sistemi informativi** e costruire il proprio s.i.c.

Come progettare e realizzare il proprio **Portale di servizi di eGovernment**

## STAGE

Ai partecipanti al Master viene offerta la possibilità di confrontarsi con Amministratori, Dirigenti, personale operativo di realtà avanzate, di vivere l'ambiente organizzativo di queste realtà, di verificare le modalità di lavoro e di impatto esterno dei servizi, di conoscere i meccanismi operativi e di individuare i veri fattori di successo nonché di scoprirne gli eventuali limiti. Il programma di svolgimento dello stage prevede

- Partecipazione all'attività operativa nei settori di interesse
- Colloqui e interviste con Sindaco, Amministratori, Direttore generale, Dirigenti, funzionari, cittadini, operatori socio-economici
- Approfondimento delle soluzioni organizzative, delle metodologie, degli strumenti operativi
- Elaborazione di un relazione finale

Gli obiettivi e risultati attesi:

- conoscere approfonditamente i nuovi paradigmi organizzativi
- analizzare le componenti di un progetto di innovazione
- analizzare le modalità organizzative, logistiche, gli strumenti tecnologici, le modalità di comunicazione

Obiettivi

Partecipanti

Panel docenti  
e testimonial

Moduli  
eGOVERNMENT/  
eGOVERNANCE

ePROCUREMENT

eWORKS

eDECISION

eSERVICE

Laboratori

Stage

Modalità  
di partecipazione

## Modalità di partecipazione

L'articolazione del percorso formativo e la dislocazione della sede fanno del Master un evento formativo compatibile con gli impegni professionali e lavorativi dei partecipanti che conseguiranno il relativo Diploma di Specializzazione [rilasciato solo a coloro che frequentano almeno il 70% delle lezioni]

La Sede del Master E - GOV è situata presso il Consorzio ASMEZ, Centro Direzionale Isola G/1 - 80143 NAPOLI

La Durata complessiva del Master è di n. 112 ore di formazione suddivise in 14 giornate di formazione in aula e di Laboratorio guidato/STAGE.

### Quote di Partecipazione

<b>1° Livello (formazione d'aula)</b>	<b>euro 1800,00</b>
<b>2° Livello (specialistico)</b>	<b>euro 3600,00</b>

le quote si intendono IVA esclusa

**La Sede del Master MeGov è situata presso il Consorzio ASMEZ,  
Centro Direzionale, Isola G1 - 80143 NAPOLI**

**Tel 081/7504514- fax 081/7879992  
e-mail: [posta@asmez.it](mailto:posta@asmez.it)**

Obiettivi

Partecipanti

Panel docenti  
e testimonial

Moduli  
eGOVERNMENT/  
eGOVERNANCE

ePROCUREMENT

eWORKS

eDECISION

eSERVICE

Laboratori

Stage

Modalità  
di partecipazione

Segreteria Organizzativa

**Selene**

SERVICE s.r.l

**Centro Direzionale - Isola G1  
80143 NAPOLI  
Tel 081/7504514  
Fax 081/7879992  
e-mail: [posta@asmez.it](mailto:posta@asmez.it)**