

Ragusa, 18 maggio 2002

**Daniela Intravaia**

Dirigente Coordinamento Interdistrettuale Sistemi

Informativi Automatizzati di Milano

## L’INTRODUZIONE DELLE TECNOLOGIE NEGLI UFFICI GIUDIZIARI:

### IMPATTO SULL’ORGANIZZAZIONE

Premessa. 1. L’informatica come leva per il cambiamento ed il miglioramento della qualità dei servizi giudiziari. 2. Il consolidamento delle strutture. 3. Le competenze dei soggetti coinvolti nelle attività di informatizzazione. 4. La diffusione dei sistemi e della conoscenza informatica.

#### Premessa

La fase attuale del processo di informatizzazione del settore giustizia è caratterizzata da velocità diverse: sono più avanzate le realizzazioni riguardanti gli uffici giudiziari; quanto alle aree centrali del ministero, molti progetti sono alla fase di sviluppo o di analisi delle specifiche.

In relazione agli uffici giudiziari<sup>1</sup>[1], le vicende dell’informatizzazione hanno visto un progressivo passaggio da iniziative locali, lodevoli ma non coordinate fra di loro, ad una organizzazione orientata a rendere omogenea e coerente la distribuzione di applicativi che dialogassero tra di loro e permettessero un raffronto dei dati provenienti dai diversi uffici (estrazione ed elaborazione statistica di dati omogenei).

A tutto ciò ha corrisposto una esigenza di potenziare una certa istituzionalizzazione dei servizi destinati all’informatica, con la costituzione sul territorio nazionale dei C.I.S.I.A.<sup>2</sup>[2] e con la creazione della rete dei Magistrati Referenti Distrettuali per l’Informatica, figure di raccordo tra la giurisdizione e l’amministrazione nel settore delle scelte informatiche.

Al centro, nel frattempo, la struttura dell’U.R.S.I.A.<sup>3</sup>[3], ora Direzione Generale Sistemi Informativi Automatizzati (D.G.S.I.A.), andava assumendo caratteri sempre più definiti, nel senso di un ufficio di pianificazione e scelta strategica, dotato al proprio interno (considerando soltanto le macro-aree) di una area tecnica, attrezzata per valutare e selezionare i prodotti offerti dalle società informatiche, e di un’area amministrativo-contabile, per la complessa gestione degli acquisti di prodotti e servizi informatici e per seguire lo sviluppo di progetti distribuiti fra più esercizi finanziari.

---

E' impossibile dare conto in questa sede di tutti i principali settori ai quali è stato rivolto l'impegno della D.G.S.I.A.: dal cablaggio degli edifici giudiziari, alla unificazione delle tre principali reti informative nazionali esistenti (Casellario, Cassazione, Dipartimento Amministrazione Penitenziaria) per la creazione della fondamentale infrastruttura di rete (Rete Unica della Giustizia, R.U.G.), alla diffusione dei servizi di interoperabilità (distribuzione agli utenti interni di indirizzi di posta elettronica e di accessi ad Internet), alla dotazione agli uffici di macchine (computer, stampanti, portatili, server, etc.), alla distribuzione di applicativi per la gestione dei diversi servizi giudiziari, etc.4[4].

Nella disamina che segue ci si soffermerà soprattutto sulle problematiche che investono l'informatizzazione degli uffici del territorio ed, in particolare, degli uffici giudiziari.

### 1. L'informatica come leva per il cambiamento ed il miglioramento della qualità dei servizi giudiziari

Si può affermare che tra gli obiettivi di coloro che operano nell'area informatica del Ministero della Giustizia vi sia quello di orientare i processi di servizio verso l'innovazione e la ricerca del grado massimo di efficienza per l'Amministrazione.

Non è più il tempo della registrazione e automazione dei processi di lavoro delle cancellerie, così come essi si presentano dall'esame dei registri e documenti e delle prassi esistenti.

Si parte, piuttosto, da accurate e approfondite analisi che puntano ad una vera e propria reingegnerizzazione organizzativa dei flussi di produzione, per eliminare le duplicazioni di fase, i c.d. "colli di bottiglia", cioè i momenti di rallentamento (o arenamento) delle procedure stesse.

Ciò avviene semplicemente concentrando lo studio preparatorio (coerentemente con le direttive A.I.P.A.) sulle transazioni che avvengono tra gli uffici, utilizzando la chiave interpretativa del rapporto fornitore/utente (considerato che i servizi giudiziari conoscono uno sviluppo progressivo e seriale, fatto di molteplici passaggi di fase; ad esempio, nel settore civile, dalla iscrizione a ruolo, alla assegnazione della causa alla sezione, alla fissazione dell'udienza, alla redazione e pubblicazione della sentenza, al rilascio della copia di questa, il fascicolo processuale è oggetto di numerose movimentazioni fra cancellerie e soggetti diversi, con attività concatenate da un rapporto sequenziale, dove chi precede è fornitore di chi segue e questi è utente del collega che gli trasmette gli atti).

A titolo esemplificativo, si consideri il progetto "processo telematico", che ha l'ambizioso obiettivo di trasformare radicalmente il processo civile, riducendo l'interazione "fisica" tra gli avvocati e le cancellerie, prevedendo l'invio di atti al tribunale, la consultazione di registri e fascicoli, la richiesta di copie, la ricezione di comunicazioni e copie dall'ufficio giudiziario, il tutto secondo modalità telematica, cioè mediante utilizzo di una particolare (e garantita, sul piano della sicurezza documentale) relazione telematica tra i soggetti5[5].

---

Quanto ai magistrati, il progetto prevede l'organizzazione informatizzata del fascicolo (virtuale) e dell'agenda (udienze), nonché l'integrazione con il sistema Polis, per la redazione delle sentenze<sup>6</sup>[6].

Una radicale modifica dell'approccio al processo viene, dunque, richiesta a tutti gli operatori del processo:

- magistrati
- avvocati
- personale delle cancellerie
- funzionari che di esse sono responsabili
- referenti degli uffici per l'informatica (magistrati e amministrativi)
- dirigenti degli uffici giudiziari (magistrati e amministrativi)
- ordini degli avvocati
- strutture informatiche interne all'Amministrazione – D.G.S.I.A., C.I.S.I.A., analisti di organizzazione, amministratori di sistema<sup>7</sup>[7], etc. -
- società specializzate nella produzione e installazione dei sistemi informativi automatizzati<sup>8</sup>[8].

Ciascuno dei soggetti indicati esercita uno specifico ruolo individuale e di "categoria", cioè in relazione alla funzione istituzionalmente svolta, alla personale competenza e, in buona sostanza, in rapporto alla propria cultura di appartenenza.

Se, peraltro, non si stabilissero delle forme di comunicazione e di scambio continuo e orientato al risultato, non potrebbero mai svilupparsi le sinergie necessarie al contemperamento dei diversi interessi e al superamento delle fasi critiche.

Tutto ciò potrebbe apparire scontato, perché è fattore di successo in qualunque progetto che si sviluppi per fasi progressive, ma nel caso dell'informatica la cooperazione costante e continua diviene cruciale, perché l'innovazione incontra di per sé fortissime resistenze.

In genere, chi opera nell'area delle tecnologie ha piena consapevolezza delle difficoltà che gli utenti incontrano nell'approccio allo strumento informatico<sup>9</sup>[9].

---

Nello stesso tempo, vi è una forte aspettativa di risultati immediati, che in un ambito organizzativo burocratico sono di più difficile conseguimento, a maggior ragione nel settore giudiziario, caratterizzato da riti, da tipologie di interazioni poco orientate all'utente, e, ancora, a prevalente natura autoritativa.

Ecco perché anche le sinergie devono avere dei momenti di "formalizzazione" (creazione di gruppi interdisciplinari, responsabili della conduzione del progetto di informatizzazione a livello locale, di ufficio) ed ecco perché è essenziale il coinvolgimento dei vertici dell'ufficio giudiziario, particolarmente del dirigente amministrativo, che dovrebbe gestire le risorse -soprattutto quelle umane-.

Tuttavia, ciò non sarebbe ancora sufficiente.

Il processo di introduzione negli uffici giudiziari di nuove tecnologie, quando queste siano di una certa complessità o passibili di incidere sull'assetto organizzativo in modo profondo, dovrebbe essere seguito in tutto il suo sviluppo da un adeguato sistema di monitoraggio.

Vi è un doppio binario di attività che devono essere garantite: presso l'ufficio da informatizzare occorre un gruppo di lavoro interdisciplinare, con la partecipazione di risorse interne delle cancellerie (se del caso, anche della magistratura) insieme con i tecnici (del C.I.S.I.A., o della D.G.S.I.A., ove il progetto sia condotto e sviluppato a livello centrale), che persegua in concreto gli obiettivi di progetto in modo mirato (= garantire il risultato); presso la struttura informatica che promuove il progetto (D.G.S.I.A. o C.I.S.I.A.) occorre altresì allestire strumenti di monitoraggio di natura organizzativa (= garantire il controllo costante e progressivo delle diverse fasi di progetto) e di natura formale (= allestire gli strumenti per la verifica degli adempimenti contrattuali e la predisposizione degli atti necessari per gli organi di controllo)<sup>10</sup>[10].

In altre parole, questo vorrebbe dire orientare effettivamente ed efficacemente le attività dell'area informatica al controllo di gestione.

## 2. Il consolidamento delle strutture

Il processo organizzativo sopra descritto non può essere realizzato senza impiego di risorse specializzate.

La struttura informatica deve essere consolidata: la complessità che assume il milieu organizzativo sul quale ricadono le attività, aumentando progressivamente la diffusione degli applicativi, l'ampiezza delle reti, il numero di macchine sul territorio, il numero e la tipologia delle "assistenze" da allestire contrattualizzare gestire, impone di essere dotati di una minima stabilità e forza.

Ciò non significa invocare una burocratizzazione o un organico inutilmente pletorico, ma soltanto una effettiva destinazione di risorse umane e strutturali, che consentirebbe alla D.G.S.I.A. e ai C.I.S.I.A. di operare più efficacemente.

Attualmente, i C.I.S.I.A. non dispongono di un proprio organico, perciò non si può che affidarsi alle applicazioni e ai distacchi, che si riverberano su uffici giudiziari spesso in grave carenza di personale<sup>11</sup>[11].

Nonostante molti siano pronti a riconoscere l'importante ruolo dell'informatica nella gestione degli uffici giudiziari, questi non si sentono tenuti a collaborare con chi un organico non abbia neppure, pur continuando ad esigere che i servizi si mantengano tempestivi ed efficienti.

Per le stesse ragioni, è raro che siano dotati di adeguato supporto organizzativo i Magistrati Referenti Distrettuali, che svolgono un importante ruolo consulenziale e di selezione, pronunciandosi sulla opportunità degli acquisti informatici richiesti dagli uffici e sui progetti di innovazione tecnologica, rappresentando in tal modo l'elemento di raccordo tra giurisdizione e amministrazione in materia informatica.

Per quanto concerne l'assistenza agli uffici e, in particolare, l'affidamento dei servizi aventi riflessi importanti sulla sicurezza dei sistemi informativi automatizzati, esistono due ipotesi alternative:

- allestire un ruolo di amministratori di sistema interni, appartenenti all'Amministrazione, diretti e gestiti dalla D.G.S.I.A. e dai C.I.S.I.A., ma operanti presso gli uffici giudiziari;
- esternalizzare le attività (ricorrendo a contratti di outsourcing).

La prima scelta comporterebbe la necessità di garantire una copertura diffusa degli uffici (non potrebbero esservi situazioni assistite ed altre escluse), ma assicurerebbe un affidamento maggiore e la possibilità di fidelizzare personale tecnico appartenente all'Amministrazione.

La seconda ipotesi permetterebbe scelte più flessibili, secondo i diversi livelli di informatizzazione, ma potrebbe avere un costo maggiore e, soprattutto, assegnerebbe compiti di notevole delicatezza ad esterni.

Le scelte potrebbero anche integrarsi fra loro (cioè, non essere in alternativa esclusiva l'una all'altra). In ogni caso, sono richieste notevoli risorse finanziarie, per garantire agli uffici un livello di qualità dei servizi minimamente adeguato.

### 3. Le competenze dei soggetti coinvolti nelle attività di informatizzazione

Il progressivo sviluppo di applicativi (software) "nazionali", cioè congruiti dalla Direzione Generale quali prodotti specifici per le esigenze giudiziarie, impone che quelli soltanto debbano essere adottati sul territorio, escludendo gli altri generici in commercio o quelli prodotti "artigianalmente" presso gli uffici giudiziari.

Quanto agli acquisti di macchine (hardware), devono rispondere a criteri di pianificazione, equa distribuzione e assenza di sprechi.

---

I C.I.S.I.A. e i Magistrati Referenti Distrettuali devono garantire a livello decentrato il rispetto dei due criteri sopra enunciati.

Sul punto, occorre evidenziare che, in materia informatica molto più che altrove, non esiste la possibilità di realizzare progetti "a costo zero": per apprestare adeguati (o minimi) livelli di servizio, occorre un forte impegno finanziario, sia che si provveda attraverso risorse interne, sia che si affidino all'esterno le attività,.

Ogni applicativo che venga introdotto in un ufficio giudiziario richiede una particolare assistenza manutentiva ed evolutiva e richiede che siano formati gli utenti, che sia garantita l'assistenza all'uso ordinario, etc.

A fronte di ciò, non sempre sono immediatamente riscontrabili vantaggi, in termini di maggiore efficienza e tempestività del servizio giudiziario: occorre sempre un po' tempo (oltre agli indispensabili adattamenti organizzativi interni).

Sotto tale profilo, il ruolo dei "decisori" della spesa informatica (in particolare, quanto al territorio, CISIA e Magistrati Referenti) risulta talvolta ingrato: a volte non è possibile soddisfare le richieste degli uffici, perché devono essere seguite delle linee di indirizzo che facciano riferimento ad una strategia generale, legata alle risorse disponibili.

In questo senso risulta essenziale la cooperazione con le altre Direzioni Generali del Dipartimento dell'Organizzazione Giudiziaria, ciascuna nell'ambito delle proprie competenze:

- la Direzione del Personale e della Formazione, per il consolidamento e il potenziamento della struttura e per il promovimento della cultura dell'innovazione; sul punto, sarebbe utile altresì rilanciare progetti di formazione congiunta destinati a dirigenti amministrativi e capi degli uffici (sulla sicurezza dei sistemi informativi automatizzati, sul trattamento dei dati, etc.);
- la Direzione Bilancio e Contabilità, per le disponibilità finanziarie e per una efficace attività di controllo<sup>12</sup>[12];
- la Direzione Risorse Materiali Beni e Servizi, per tutti gli acquisti collegati a vario titolo a quelli informatici<sup>13</sup>[13];
- la Direzione per la Statistica, per la definizione concordata di parametri sulle modalità di estrazione e aggregazione dati mediante i sistemi informativi automatizzati<sup>14</sup>[14].

Per sostenere tale impegno, su alcune aree interessate da progetti di una certa ampiezza (ad es., SIAMM, per gli applicativi dell'area c.d. amministrativa dei servizi giudiziari - mod. XII, campioni, gestione personale, economato, automezzi, etc. -),

---

risultano molto opportune ed efficaci le informative di carattere generale diramate dalla D.G.S.I.A., spesso indirizzate anche agli uffici giudiziari.

Appare, altresì, necessario promuovere una maggiore conoscenza delle regole sugli acquisti, in particolare di prodotti hardware (macchine).

Le novità introdotte dalla finanziaria per l'anno 2000 in avanti (CONSIP, etc.) non sempre appaiono conosciute dagli uffici in modo chiaro.

Una rinnovata informazione sull'iter da seguire per approvvigionarsi, su quali siano i soggetti che debbano autorizzare e a quale livello (i Magistrati Referenti Distrettuali sulla opportunità della spesa, i C.I.S.I.A. sulla congruità tecnico/economica) potrebbe essere efficace per razionalizzare le procedure.

Sarebbe utile anche un invito agli Uffici a dare cadenza periodica alle rilevazioni interne dei propri fabbisogni, per essere pronti con il piano degli acquisti, al momento della disponibilità di forniture, che, come è noto, maturano improvvisamente e hanno capienza per periodi brevissimi, poiché vi attinge contestualmente tutta la pubblica amministrazione "centrale".

Occorrerà, per il futuro, valutare la possibilità di fare approvvigionare in modo diretto gli uffici - sempre previo parere del Magistrati Referenti e valutazione tecnica del C.I.S.I.A. (al fine di mantenere il controllo degli acquisti e della spesa) -, stante la difficoltà di disporre di risorse amministrative per i C.I.S.I.A., che possano assumere su di sé la complessa gestione di ordinativi interregionali e che prevedono una quantità di adempimenti di tipo burocratico e organizzativo, insostenibili, ove siano assenti le risorse umane in numero minimo.

Questa scelta, in realtà, dovrebbe essere controbilanciata da adeguate misure di monitoraggio da parte della D.G.S.I.A. o dei C.I.S.I.A., per non perdere il controllo effettivo della spesa, ritornando così al punto di partenza, della necessità di disporre di strutture idonee, quantitativamente e professionalmente, per la gestione di dette attività.

In proposito, deve essere chiarito il ruolo dei Magistrati di Riferimento per l'Informatica del singolo Ufficio: talvolta, è capitato che un ufficio si sia limitato ad acquisire il parere del proprio referente interno per l'informatica, eludendo il passaggio dal Referente Distrettuale, prima di trasmettere le proprie richieste al C.I.S.I.A.

#### 4. La diffusione dei sistemi e della conoscenza informatica.

Questo è un obiettivo che vede impegnati C.I.S.I.A. e Magistrati Referenti Distrettuali in modo cooperativo: in alcune aree, emerge una difficoltà di accostamento ai sistemi informativi automatizzati che va superata con interventi addestrativi, informativi, di sensibilizzazione, etc., da condurre in stretta sinergia<sup>15</sup>[15].

Sui C.I.S.I.A. grava altresì il compito di favorire l'approntamento delle strutture (aule informatiche), ma anche tale attività richiede una sensibilità spesso ancora

---

sconosciuta agli uffici, quanto alla messa a disposizione di spazi interni da destinare a detto uso<sup>16</sup>[16].

Appare preoccupante la difficoltà esistente nel fare comprendere che i sistemi informativi automatizzati consentono di recuperare risorse, a patto di alcune irrinunciabili azioni:

- abbandono dei registri cartacei (dopo breve periodo di monitoraggio), in conseguenza dell'adozione di quelli informatizzati;
  - facilitazioni al personale (amministrativo e di magistratura) nell'accesso alla formazione e all'addestramento informatico, per fare maturare disponibilità al cambiamento ed effettiva conoscenza del funzionamento degli applicativi;
  - disponibilità ad introdurre modifiche organizzative interne nella distribuzione del personale, quando un'area sia o sia stata oggetto di informatizzazione (paradossalmente, nelle fasi di primo avvio di un s.i.a., occorre potenziare l'ufficio interessato, piuttosto che togliere risorse);
  - speciale attenzione da dedicare agli aggiornamenti in corso quanto agli applicativi del civile (pena il futuro fallimento – a priori – del progetto "progetto telematico", che sugli stessi è basato): se il giudice non redige la sentenza utilizzando Polis, la cancelleria non potrà effettuare una pubblicazione automatica né rendere disponibile la "copia" da remoto agli avvocati, etc....;
  - accettazione dei sistemi "nazionali", per omogeneizzazione della gestione sul territorio, specie quanto a raccolta ed elaborazione dei dati statistici, rassegnandosi all'abbandono dei sistemi artigianalmente costruiti all'interno, solo apparentemente più efficaci, in quanto ritagliati sulle proprie esigenze, come un abito di sartoria a paragone con un prodotto seriale; sul punto pesa altresì l'inconsapevolezza del fatto che la base dati sarà efficace e rispondente alla realtà, solo se i dati saranno stati correttamente e precisamente inseriti e se le funzionalità degli applicativi saranno state utilizzate pienamente;
  - accettazione delle regole generali di sicurezza e di tutela della riservatezza dei dati, che impongono di negare spazio a soluzioni, adottate nel recente passato, che consentivano facile accesso ai registri da "terminali" dedicati all'avvocatura, pubblico, etc.; tale aspetto è fortemente problematico, ove i nuovi applicativi, specie del civile, hanno una completezza, ma anche complessità, tali da non permettere una facile esportazione dei soli dati che possano essere resi ostensibili ad una (indeterminata e indistinta) area dell'avvocatura o del pubblico locale, mentre si vanno sempre più affermando principi rigorosi su
    - o sicurezza nelle transazioni di dati da remoto<sup>17</sup>[17];
    - o limitazione dell'accesso ai soggetti effettivamente legittimati a conoscere e solo per la parte di informazioni che essi possano legittimamente conoscere<sup>18</sup>[18].
-

La tutela della privacy delle questioni trattate sembra che correttamente possa essere inteso quale obiettivo di sfondo, data la maggiore potenzialità dei registri informatizzati rispetto a quelli cartacei.

E' vera, infatti, l'esclusione generale, contenuta all'art. 4, della applicabilità della legge 675/96 al trattamento dei dati personali effettuato per "ragioni di giustizia", ed è sufficiente, in realtà, il solo richiamo alle norme ordinarie di procedura, che non prevedono affatto un accesso indiscriminato di tutti a tutti i dati dei registri, anche ove questi siano qualificati come pubblici (area civile) 19[19].

Un ruolo determinante compete ai dirigenti amministrativi e ai capi degli uffici interessati da progetti di informatizzazione: senza una chiara comprensione delle problematiche esistenti nelle fasi introduttive dei sistemi informativi automatizzati, senza un adeguato sostegno "manageriale" (direzionale) al processo di innovazione, non sarà possibile conseguire i risultati attesi.

Sostenere e motivare il personale, effettuare i necessari cambiamenti organizzativi nell'assetto interno dell'ufficio, monitorare insieme agli esperti esterni ed interni all'Amministrazione le eventuali necessità di "adeguamento" del progetto in corso d'opera: tutto ciò è decisamente impegnativo, ma permette di svolgere un ruolo di vera e propria direzione partecipata, trasformando una fase altrimenti critica in una occasione di crescita professionale per tutti e di apprendimento organizzativo per la struttura.

Daniela Intravaia

20[1] Di alcuni di questi personalmente mi occupo, come responsabile sul territorio della cura delle esigenze informatiche di due regioni del Nord d'Italia, Lombardia e Trentino Alto Adige, per un totale di n. 172 uffici giudiziari, distribuiti fra n. 140 edifici.

21[2] *Coordinamenti interdistrettuali per i sistemi informativi automatizzati*, a partire dal 1995. Attualmente, il territorio nazionale è distribuito fra n. 11 coordinamenti coperti da dirigente informatico (cioè dirigente proveniente dalla carriera amministrativa, ma appositamente formato e selezionato per possedere i requisiti previsti dall'art. 11 del DPR 39/93, istitutivo dell'Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione).

22[3] Ufficio del Responsabile per i Sistemi Informativi Automatizzati, dalla definizione del decreto 39/93, cioè in rapporto alle competenze di raccordo tra Amministrazione giudiziaria e A.I.P.A. Questa, a sua volta, è attualmente oggetto di trasformazione organizzativa.

---

23[4] Per una completa panoramica dei progetti in corso di realizzazione, si rinvia al Piano Triennale per l'Informatica del Ministero, che ogni anno viene aggiornato ed adeguato ai nuovi bisogni.

24[5] Perciò sono richiesti rigorosi presupposti (di architettura, di sicurezza dei collegamenti, di formato elettronico dei documenti, etc.).

25[6] L'A.I.P.A. ha approvato il progetto per il gestore centrale (il sistema che regolerà a livello nazionale l'accesso alla rete giustizia dall'esterno e lo smistamento delle interrogazioni o transazioni agli uffici giudiziari); è già stato firmato anche il relativo contratto, per la realizzazione concreta; a breve sarà pronto il progetto complessivo per il gestore locale (che avrà la funzione di smistare gli atti ai vari applicativi o cancellerie, nell'ambito degli uffici); allo stato, si stanno effettuando transazioni in via sperimentale, mentre un prototipo di processo telematico è già operativo presso il Tribunale di Bologna.

26[7] L'amministratore di sistema è una figura tecnica, istituita per garantire la conduzione operativa del sistema informativo, che effettua presso gli uffici le operazioni periodiche di salvataggio e di recupero dati, nonché la gestione in sicurezza degli applicativi e delle basi di dati.

27[8] Restano un po' sullo sfondo gli utenti privati, i cittadini, in realtà accedenti direttamente alla giustizia civile in misura minima, ma, in ogni caso, determinanti, in quanto destinatari finali del servizio reso, quindi valutatori definitivi della sua qualità.

28[9] Soprattutto nelle fasi di prima installazione ed avvio di informatizzazione di una specifica area, occorrono talvolta lunghe fasi di monitoraggio, di verifica dell'adeguatezza degli applicativi. Questi ultimi, di solito, sono stati studiati e progettati preventivamente "sul campo", cioè con la collaborazione e la consulenza degli esperti dei servizi giudiziari, ma si tratta pur sempre di "laboratori", che, all'impatto con la realtà, svelano qualche limite - derivante, ad es., da mancate comprensioni dell'esatta natura delle attività -, oppure richiedono qualche adattamento a modifiche nel frattempo intervenute nella normativa o nelle prassi di lavoro.

29[10] Sul punto, si rinvia, a titolo meramente esemplificativo, al manuale "*Euromethod*", pubblicato sul sito AIPA, [www.aipa.it](http://www.aipa.it), nella versione 1996, che suggerisce una metodologia da seguire nella gestione delle acquisizioni di beni o servizi in area tecnologica, proponendo il ricorso a diverse tipologie di elaborati: elaborati dell'area del contratto, elaborati gestionali, elaborati dell'area d'intervento, etc. Sono strumenti assimilabili a quelli del *project management*, un approccio manageriale inteso a facilitare la pianificazione e realizzazione dei progetti e che si sta progressivamente adottando presso la D.G.S.I.A.

---

30[11] Ciò vale soprattutto nel Nord del Paese, dove si lamentano carenze di personale negli uffici giudiziari talvolta nell'ordine del 30-40%.

31[12] I controlli di ragioneria sui contratti, in generale, rappresentano spesso una mera verifica formale – doverosa e importante - , ma ne va smarrita tutta la potenzialità. In assenza di una ottica (una *vision...*) coerente con il controllo di gestione: ci si sofferma su difetti formali e si perde di vista il risultato finale: quel contratto è servito all'ufficio destinatario? ha dato il risultato sperato? è stato monitorato il processo d'acquisto ?

32[13] Sta divenendo essenziale pervenire alla definizione di alcune questioni. I “condizionatori per le sale server”, i gruppi di continuità (c.d. UPS) per evitare perdite di dati agli utenti - in caso di caduta di energia elettrica -, il potenziamento, in generale, degli impianti elettrici, sono divenuti tutti elementi essenziali per fare funzionare i sistemi informativi automatizzati negli uffici. Le problematiche più ricorrenti:

- 1) talvolta, i Comuni non effettuano di buon grado tali spese, sostenendo che la Direzione Generale delle Risorse materiali li individua come beni attinenti all'area dell'innovazione tecnologica, col risultato che, per il futuro viene a mancare la disponibilità agli anticipi (trattandosi, però, di questioni strettamente attinenti all'area degli impianti elettrici e non informatici, non può nemmeno provvedere direttamente la D.G.S.I.A.); caso del Comune di Bolzano vs Procura e Tribunale;
- 2) all'opposto, in occasione di ristrutturazioni generali dei palazzi di giustizia, alcuni Comuni sarebbero disponibili ad effettuare lavori integrati, con possibile maggiore efficienza, intervenendo anche sull'area reti (sotto il controllo del C.I.S.I.A., quanto alla garanzia che siano osservate le specifiche tecniche previste per tali apparati): ma cosa accadrebbe alla presentazione del “conto” da parte dell'ente locale alla competente Direzione Risorse Materiali ? rifiuterebbe il rimborso per quanto di stretta competenza dell'area informatica (casi di Monza, Vigevano, Morbegno) ?
- 3) in talune ipotesi, specialmente in occasione di consegna di nuovi palazzi o di grandi ristrutturazioni, i Comuni propongono impianti integrati per la gestione congiunta di fonia e dati (Brescia): il caso si riconduce al n. 2.

33[14] La cooperazione con l'Ufficio delle statistiche è stata da sempre molto proficua. Altre importanti livelli di comunicazione e collaborazione sono stati attivati dalla D.G.S.I.A. nei confronti dell'Ispettorato e dell'Ufficio Legislativo.

34[15] Vi sono situazioni fra loro molto diversificate, quanto ad alfabetizzazione informatica, sensibilità organizzativa, etc.

---

35[16] L'argomento meriterebbe di essere ulteriormente sviluppato: non è sostenibile l'allestimento di strutture attrezzate per l'addestramento informatico, in sé molto costose, in ogni sede giudiziaria: tuttavia, almeno a livello distrettuale e dei maggiori circondari, un'aula informatica interna al palazzo di giustizia permetterebbe di effettuare interventi addestrativi più frequenti, senza allontanamento del personale e con risparmio delle relative spese di missione.

36[17] Si veda la direttiva del Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie del 16 gennaio 2002, che raccomanda a tutte le Amministrazioni di avviare azioni prioritarie per diagnosticare l'adeguatezza del livello di sicurezza informatica garantito in concreto e per "posizionarsi sulla 'base minima di sicurezza'".

37[18] Questo è un problema molto sentito nel territorio del C.I.S.I.A. di Milano: in alcune aree (Tribunale civile di Milano) si stanno studiando interventi per dare sostegno all'area civile, interessata da un aggiornamento degli applicativi molto impegnativo per le cancellerie. Non vi vorrebbe mai apparire quale elemento frenante in un processo innovativo, ma non si può prescindere, come area tecnica, dalla rigorosa osservanza e applicazione delle regole esistenti nelle due delicate materie della sicurezza e della riservatezza dei dati

38[19] In concreto, accade che qualcuno rimpianga i tavoli con le grandi rubriche e i ruoli generali abbandonati a se stessi, contesi tra avvocati affannati, alla ricerca di informazioni non sempre loro tutte dovute.

---