



Razionalizzazione delle reti CE - Risultati dello studio di fattibilità -

CDE – Lecce, 10 dicembre 2008





Mandato

“Sarà avviato uno studio di fattibilità per valutare la possibilità di **raggruppare progressivamente i centri di contatto e gli sportelli d’informazione attorno a pochi poli funzionali, ove non un unico polo**, quando operano al servizio del pubblico, al fine di facilitarne l’accesso. Sarà presa in considerazione la possibilità di introdurre un’organizzazione “a cascata” dei vari servizi di consulenza in funzione dei destinatari.”

*Piano d’Azione per migliorare la comunicazione sull’Europa (2005),
Azione 5*





Elementi chiave

- **Periodo:**
 - settembre 2007 – aprile 2008
- **Assegnatario:**
 - Consorzio EPEC
- **Ambito di applicazione**
 - 30 reti e servizi che operano a diretto contatto con il pubblico
 - Servizi offerti: informazioni, consulenze e soluzione di problemi
 - Aree di competenza: politiche dell'UE, diritto e programmi comunitari e le relative misure d'attuazione





Fasi ed esiti previsti

- **Metodo:**
 - Analisi e valutazione delle reti in termini di sovrapposizioni e complementarità
 - Elaborazione di possibili scenari di semplificazione e relativa discussione in workshops
- **Obiettivo**
 - proposte e raccomandazioni volte a
 - migliorare il coordinamento tra le reti
 - contribuire a dare una migliore immagine pubblica delle reti





Raccolta di dati

- Colloqui di persona a Bruxelles con
 - tutti i coordinatori delle reti e alcuni subcontraenti
- Colloqui telefonici con
 - Rappresentanze in DK, PL, PT, SI, UK
- Indagini on-line
 - per i membri della rete
- Studi di casi in AT, CZ, FR, IT, LV
 - Colloqui con le Rappresentanze
 - Colloqui con i membri delle reti
- Consultazione degli utenti:
 - Indagini via Internet presso gli attuali utenti
 - Test anonimi
 - Colloqui telefonici con rappresentanti degli utenti





Risultati (1)

- **Organizzazione, gestione e risorse**
 - La moltiplicazione delle reti è fuori controllo
 - Le buone pratiche e le esperienze non sono sufficientemente condivise
 - Gli stanziamenti complessivi e le risorse umane assegnati alle reti europee sono relativamente modesti
 - Differenze relative agli standard qualitativi e ai servizi prestati





Risultati (2)

- **Sovrapposizioni e complementarità**
 - Le reti tendono ad essere utilizzate in via prioritaria come strumenti per fornire informazioni e consulenza
 - Solo poche reti si sovrappongono in modo significativo, ma molte presentano aree di parziale sovrapposizione (destinatari, settori e/o servizi analoghi)
 - Esiste margine per una semplificazione strutturale e gestionale
 - Alcune reti con funzioni specializzate di consulenza e soluzione dei problemi rimangono sottoutilizzate





Risultati (3)

- **Conoscenza e accesso**
 - Molti “marchi” con modesta visibilità
 - Scarsi investimenti finalizzati alle attività di promozione
 - Si rende necessaria una strategia complementare per i siti web
 - Le reti CE non sono molto conosciute dai cittadini
 - Gli utenti potenziali non sono in grado di individuare e accedere alle reti





Risultati (4)

- **Cooperazione e coordinamento**

- La cooperazione dipende:
 - dall'importanza che le reti/i singoli le attribuiscono
 - dalla conoscenza e comprensione dei servizi di altre reti
- La portata, il campo di applicazione e le finalità della cooperazione variano in modo significativo
 - in termini geografici
 - tra i diversi tipi di reti
- La cooperazione tra reti collegate è generalmente di tipo informale
 - Servizi di orientamento e scambio di informazioni
 - Manifestazioni congiunte (riunioni di informazione e eventi promozionali)
- Le Rappresentanze gestiscono e coordinano le reti della DG COMM
 - Per le altre reti la forma e il grado di cooperazione varia notevolmente
 - In Italia intensa cooperazione “project based”





L'obiettivo finale da raggiungere (1)

- Raggruppamento delle reti attorno a **due o tre poli funzionali**:
 - uno per i cittadini,
 - uno per le imprese e
 - eventualmente, uno per i ricercatori.





L'obiettivo finale da raggiungere (2)

Ciascun polo dovrebbe includere:

- **Un ufficio al pubblico** che funga da sportello unico e risponda a tutte le domande degli utenti, da promuovere presso il grande pubblico
 - I centri di contatto *EUROPE DIRECT* per i cittadini
 - Le reti Enterprise Europe per le imprese
- **Un portale web** per ciascun gruppo di utenza che contenga informazioni a complemento di quelle fornite dagli sportelli al pubblico.





L'obiettivo finale da raggiungere (3)

- **Un servizio giuridico interno**, collegato o annesso al centro di contatto *EUROPE DIRECT*, ma accessibile a tutte le altre reti di consulenza specializzata, per consulenze specifiche in questioni giuridiche:
 - sulla base dell'esperienza acquisita dal Servizio di Orientamento dei cittadini, SOLVIT e Eurojus
- **Reti di consulenza specializzata** che continueranno ad essere punti di accesso per i rispettivi destinatari nonché a fungere da “back office” per gli sportelli al pubblico :
 - EURES (persone in cerca di lavoro e imprese), ECC-Net (Centri per i consumatori), Eurodesk (giovani), ecc.





L'obiettivo finale da raggiungere (4)

- **Nessun cambiamento** per le reti che forniscono informazioni sulle **opportunità di finanziamento** o sulla gestione dell'attuazione dei programmi.
- **Il ruolo delle Rappresentanze CE** dovrebbe essere **rafforzato**:
 - dovrebbero essere incaricate di assicurare la cooperazione tra gli sportelli al pubblico, gli uffici interni e le reti di consulenza specializzata a livello nazionale





Raccomandazioni e misure proposte (1)

Migliorare la gestione generale delle reti a livello della Commissione

- Creare la funzione di “**network manager**” per il coordinamento delle reti fra DGs coinvolte
- Istituire un Gruppo di lavoro fra i managers delle reti
- Stabilire norme e requisiti per la creazione di **qualsiasi altra rete** con funzione di contatto diretto con il pubblico o per il riorientamento delle reti attuali





Raccomandazioni e misure proposte (2)

Eliminare le sovrapposizioni tra reti

- **Precisare** compiti, attività, temi trattati e categorie di destinatari per ciascuna rete
- Definire i **requisiti minimi di qualità** per ciascuna rete nonché le **procedure di monitoraggio**
- Sviluppare un insieme comune di **criteri qualitativi di base per tutte le reti**
- **Procedere alla fusione di reti** o punti unici di accesso
 - fusione di Eurodesk, Euroguidance e forse Europass
 - fusione di Eurojus e il Servizio di Orientamento per i cittadini
 - creazione di un unico punto di accesso per il riconoscimento delle qualifiche





Raccomandazioni e misure proposte (3)

Migliorare l'accesso degli utenti ai servizi

- **Riorganizzare le reti** in uno o due poli funzionali, distinguere tra **sportelli al pubblico** e **uffici interni** e **le reti di consulenza specializzata**
- Sviluppare una strategia per i siti web e realizzare **un unico sportello virtuale** per ciascuna categoria di utenti
- Sviluppare un **marchio comune per gli sportelli unici proposti**
- Attuare una **strategia promozionale unitaria**





Raccomandazioni e misure proposte (4)

Migliorare la cooperazione tra reti a livello nazionale e locale

- Conferire un chiaro **mandato alle Rappresentanze per il coordinamento di tutte le reti** a livello nazionale, con assegnazione di **adeguate risorse umane e finanziarie** per le attività di cooperazione
- Elaborare **linee guida** destinate alle Rappresentanze sulle attività da intraprendere





Prossimi passi

- Conclusioni operative, anche in considerazione di altri risultati comprovati e dei relativi sviluppi
 - DG COMM: Studi sui punti di contatto ED + EDC, strategia per Internet, screening
 - DG EAC - 2005: Studio delle reti nel campo della mobilità internazionale ai fini di istruzione, formazione, ricerca e occupazione
- Consultazioni con SG e le DG interessate





Le Rappresentanze gestiscono e coordinano le reti della DG COMM
Per le altre reti la forma e il grado di cooperazione varia notevolmente

Grazie dell'attenzione

Elisabetta Olivi

