

# Progetto Comm-Unico

di Gian Marco Boccanera

DATA di IDEAZIONE: marzo-aprile 2009.

**La CONCILIAZIONE in chiave strategica e innovativa per la liberazione di risorse nazionali e per lo sviluppo di nuove frontiere professionali.**

DATA di PUBBLICAZIONE SUL SITO: 01 gennaio 2010

## PROGETTO “COMM-UNICO”

### E

## PIANO OPERATIVO DI LANCIO DEL C.P.R.C.

In ogni progetto innovativo e “di rottura rispetto al passato” , come abbiamo spesso detto nelle nostre riunioni collegiali, c’è sempre bisogno di un NOMEN che identifichi la funzione . Gli antichi romani dicevano “*in nomine omen*” ovvero nel nome il destino, il futuro. Ecco allora che ho pensato un po’ alla antica romana maniera.

La denominazione progetto “COMM-UNICO” mi è venuta in mente come la più adeguata a richiamare nell’immaginario collettivo due concetti basilari della nostra professione. Dietro la parola, il simbolo.

Da una parte la denominazione comm-unico richiama l’idea ed il ruolo sociale del commercialista, che spesso nel linguaggio comune e veloce dei ns tempi si indica in abbreviato come “comm.” , ma anche l’ idea di COMUNICAZIONE (comm) , e soprattutto l’idea di COMM-UNITAS (collettività , in riferimento al ruolo nella) – e dall’altra – richiama l’idea di UNICITA’ , derivante dal riferimento simbolico all’ **ORDINE UNICO dei commercialisti e ragionieri INSIEME** , dalla quale promana un’idea di forza (= “ex pluribus unum” , “una acie”, per esempio) che trae la propria essenza proprio dalla unità, o se si vuole , dalla riunificazione della professione , evidenziandone l’accresciuta forza “politica” e sociale nella collettività.

Il riferimento al modello unico quale principale simbolo della attività di dichiarazioni fiscali è un ulteriore, anche se decisamente secondario, riferimento alla professione.

Questo per quanto riguarda le due parole , considerate separatamente l’una dall’altra.

Considerandole insieme come “COMM-UNICO” , si induce la sensazione di un contatto, di una comunicazione , di una partecipazione , che risulta amplificata proprio dalla presenza della doppia “M” che, sempre simbolicamente, ha la funzione di rafforzare la nascente idea di una forma MIGLIORE DI COMUNICAZIONE, più forte, più convincente e soddisfacente. La buona comunicazione è la prima forma di convinzione e la convinzione è consenso, e quindi il nostro obiettivo dinanzi al conflitto che ci vede agire come compositori dello stesso.

Stavo dimenticando che la freccia bidirezionale tra "comm" e "unico" rappresenta il simulacro della bidirezionalità della comunicazione efficiente, costruttiva tra le parti , ovvero la comunicazione "veramente reciproca" , scevra da caratterizzazioni di imposizioni funzionali del tipo "io parlo" e "tu ascolti perché parlo io". La vera dialettica è quella che , essendo bidirezionale, esamina la tesi contrapposta alla antitesi , assegnando loro pari dignità di grado, e le conduce ENTRAMBE alla superiore sintesi.

Il valore della nostra professione è anche porci come attenti interlocutori di bisogni inespressi o insoddisfatti. E mi sembra che in questo ambito ci sia da ben da lavorare.

Penso che questo possa essere un piccolo mio contributo a dare un **NOMEN** appropriato ad un **OMEN** che ci appartiene e di cui dobbiamo essere PRIMI per merito e indiscusse capacità relazionali (= aristoi) e riconosciuti quali autorevoli PROTAGONISTI.

Beh, questo può essere il nome e il simbolo, ma ora vediamo come si esprime il progetto in dettaglio.

Identifico quattro "players" nella gestione della conciliazione:

1) Il **"Centro CPRC"** che è l'Organo di riferimento per le Conciliazioni e che dovrà continuare ad esserlo, prima costruendosi e poi mantenendosi la leadership di settore; dopo qualche anno di rodaggio si può pensare di mettere a disposizione di altri Ordini , con varietà di forme, il know-how da noi acquisito

2) Le **"parti in conflitto"**, che possono essere più di due (anche tre, quattro ed oltre: si pensi ai conflitti derivanti da divisioni ereditarie , o da rapporti societari tra soci o da rapporti in A.T.I. di imprese o da rapporti tra stazione appaltante e subappaltatori , etc) . Le parti in conflitto possono essere persone fisiche o persone giuridiche . Queste ultime intervengono alla Conciliazione mediante la persona fisica che le rappresenta e che è ANTICIPATAMENTE munita di poteri per risolvere il conflitto;

3) Il **"Conciliatore"** designato dal CPRC, che sarà indicato attingendo da una lista di conciliatori , professionalizzati e in regola con alti requisiti sia professionali che deontologici ;

4) Il **"Facilitatore"** della conciliazione. Questa è una figura di centrale rilevanza nello sviluppo del nostro centro, secondo la mia opinione. Come diceva Mario Quinto nel corso di un suo recente intervento all'Ordine, dobbiamo cercare un sistema e un meccanismo che preveda un **"premio"** ai Colleghi che spingano e convincano qualche loro cliente a conciliare un conflitto che lo vede impegnato con terzi, a conciliare DENTRO Il nostro CPRC e non magari da qualche altra parte, o in proprio con meccanismi "fai da te" (DIY : do it yourself).

Da questo invito alla riflessione , dopo attenta meditazione e intenso raccoglimento individuale, ho fatto ordine in tutte le mie idee che corrono e ho tratto quello che ora Vi spiego:

tutti noi membri della Commissione, ma anche la pressochè totalità dei Colleghi ritengono, ciascuno in cuor proprio, che la nascita del CPRC sia un'occasione per attingere a "nuovo lavoro", sicchè tutti quelli che ci contattano per prima cosa vogliono sapere come si fa a diventare conciliatori , per iniziare a guadagnare. Capite che questo approccio non è quello giusto e ciò per due ordini di motivi: il

primo è che non possiamo fare , *tout court*, numero 12mila conciliatori , poiché non ci sono altrettante conciliazioni da fare, e si rischierebbe di creare false speranze e cocenti delusioni ex-post di fronte alla realtà.

Il secondo è che l'aumento del numero di conciliatori è inversamente proporzionale al guadagno da ciascuno ritraibile = ovvero più aumentano i conciliatori più diminuiscono, per ciascuno, le probabilità di riscontrare un decoroso reddito nell'unità di misura annuale. Aggiungo che le tariffe delle conciliazioni iniziano ad essere remunerative per il conciliatore professionista se intervengono a multipli e non isolate nell'arco dell'anno.

La grande attesa che i Colleghi hanno , PERO', potrebbe essere indirizzata dal nostro CPRC come segue, con grande vantaggio per ciascuno dei 12.000:

è inutile proporsi a fare ad ogni costo il conciliatore , rischiando di non essere chiamato o se chiamato – isolatamente – conseguire un reddito assolutamente insoddisfacente , viste le aspettative iniziali, meglio allora fare il **FACILITATORE**.

Questa è una figura CENTRALE nello sviluppo del Centro di Prevenzione e Risoluzione Conflitti. Il facilitatore è il Collega dottore commercialista o ragioniere che , adeguatamente professionalizzato con corsi specifici, funga da " divulgatore" o se si preferisce "da missionario" della cultura di conciliazione presso i propri clienti . Dopo una forma di accreditamento che sarà rilasciata dal CPRC (sulle modalità della quale avrei qualcosa da proporre) al COLLEGA FACILITATORE , egli diverrà "**punto di riferimento**" del centro CPRC e sarà il primo contatto con la parte in conflitto. Alla quale , avendone la fiducia, proporrà la convenienza dei tempi e dei costi, oltre che sinergie e le opportunità da sviluppare della Conciliazione AMMINISTRATA UNICAMENTE DAL CPRC. Questo lo farà mediante strumenti telematici dei quali cui sarà messo in grado di fruire , che consentono l' *accesso preferenziale* in telecomunicazione e poi in videocomunicazione con il centro CPRC, lo scambio (sharing) di file e documenti.

Egli si proporrà al proprio cliente quale fornitore di un servizio, professionale, di SUGGERITORE di un nuovo meccanismo di prevenzione/risoluzione del conflitto, ma anche quale consulente di parte nella conciliazione, ma dippiù – contestualmente – anche di fornitore di accesso telematico al CPRC e di assistente della parte alla Celebrazione della Conciliazione ( il solo pensiero della presenza del Professionista può essere ritenuto dalla parte in conflitto quale elemento incentivante a superare "remote" e un elemento tranquillizzante nell'accedere ad una ritualità e a meccanismi che non sono ancora ben conosciuti nell'immaginario collettivo e che si potrebbero prestare ad effetti distorsivi in mancanza di un "primo contatto" , fiduciario, riconosciuto, rassicurante, assolutamente confessionale con la parte stessa) .

Il Facilitatore dovrà svolgere la funzione divulgativa della Conciliazione , proponendosi ai PROPRI clienti quale "missionario" della risoluzione del conflitto , alternativa ai gironi danteschi delle cause in Tribunale.

Per questo si farà pagare un giusto compenso direttamente dalla parte sua cliente, la quale sarà soggetta ANCHE alle (basse) tariffe CPRC.

In questo modo, alquanto semplice e di immediata comprensione, la platea dei destinatari , quali facilitatori della conciliazione, sarebbe davvero vasta e tenderebbe alla totalità degli studi professionali del Collegi, i quali – DA SUBITO ovvero entro il breve tempo necessario all’acquisizione dei fondamentali rudimenti della cultura di conciliazione – potrebbero iniziare a lavorare sulla propria clientela, fornendo così un **BACINO d’ UTENZA al CPRC davvero notevole e in TEMPI DAVVERO STRETTI. Meglio di qualsiasi altra forma di marketing tradizionale.** Quando la mano invisibile dell’interesse personale muove la ruota allora questa comincia a macinare grano .

L’ attività del facilitatore verrà pagata dal cliente , secondo gli apprezzamenti dei risultati raggiunti e lasciando la quantificazione al libero accordo facilitatore–cliente in conflitto.

Nell’ipotesi di risoluzione positiva del conflitto in sede conciliativa CPRC, è facile immaginare che i compensi del facilitatore saranno ben superiori a quelli del Conciliatore del Centro.

Il facilitatore avrà fatto un’ottima politica di immagine personale col cliente, che rimarrà SUO e non c’è rischio che possa passare ad altri per effetto della Conciliazione, il rapporto fiduciario sarà rafforzato per la brillantezza di risoluzione di un PROBLEMA che sarà foriero magari di altre opportunità e attrattive professionali per il facilitatore (anche lui allarga la sua torta) , e il guadagno verrà di conseguenza quale specchio dei concetti che ho reso.

Quindi ritengo che, oltre alla LISTA dei Conciliatori, sarà opportuno predisporre anche la LISTA dei FACILITATORI , alla quale si avrà accesso , sempre mediante corsi professionali, più agevoli , più di base e di cultura di composizione del conflitto, rispetto al target dei corsi per conciliatori che dovranno essere graduati anche sulle TECNICHE di negoziazione . Le tecniche di negoziazione non interessano ai facilitatori, essi devono essere solo professionalizzati e accreditati come **“espressioni professionali della cultura di conciliazione e divulgatori delle opportunità di composizione o prevenzione dei conflitti esercitate dal CPRC”.**

Tale attività , ritengo, sia doveroso venga assunta dal facilitatore riconosciuto ed accreditato dal CPRC in **TOTALE ESCLUSIVA** a favore dello stesso, proprio perché il CPRC è espressione della intera CATEGORIA PROFESSIONALE dei dottori commercialisti ed esperti contabili, rinunciando a qualsiasi attività in concorrenza con lo stesso.

Il facilitatore è un’esperienza professionale “senza costi aggiunti”, poiché può essere esercitata senza l’obbligo di sostenimento di costi di struttura rilevanti, eccezion fatta per la formazione necessaria (minima) e i costi di connessione internet (computer aggiornato e linea ADSL veloce che normalmente già fanno parte del corredo di ogni commercialista, salvo qualche piccola spesa per la configurazione e sintonizzazione sul Centro CPRC via web).

Il facilitatore è un’ esperienza professionale che “vale la pena” di fare, soprattutto per i COLLEGHI **COMMERCIALISTI PIU’ GIOVANI**, poiché consente di allargare gli ambiti della professione spingendosi in aree NON CONVENZIONALI e dai contenuti INNOVATIVI , rispetto alle tradizionali e MATURE aree della contabilità e delle dichiarazioni fiscali.

Ma c’è di più.

Il facilitatore è una estensione del CPRC , un “missionario” della cultura di conciliazione e si trova ad operare in uno scenario di contatti quotidiani *normalmente intrattenuti* con : propri clienti, imprenditori individuali e societari, amici, conoscenti, condomini, enti, istituzioni religiose, volontariato,

etc.

**Il facilitatore è IL CONTATTO DI PROSSIMITA' del CPRC** con utenti che sono – normalmente – alla sua portata poiché interlocutori della vita quotidiana di tutti i giorni. Senza profusione né spendita di grandi energie , il facilitatore è portato a diffondere l'idea della conciliazione e i suoi vantaggi di tempi e costi , di innovatività e di AUTOREVOLEZZA per essere celebrata da un organo di categoria quale il CPRC (non da società private o ad enti ad hoc costituiti) nella direzione di chi egli ritiene di essere già in conflitto o di essere in procinto di entrarvi. Lo accompagna nella spiegazione convincente della conciliazione e delle sue forme , insistendo soprattutto su tre punti:

- 1) RISPARMIO DI TEMPI (entro 30 gg una soluzione possibile);
- 2) RISPARMIO DI COSTI (tariffe di conciliazione trasparenti e "democraticamente" basse)
- 3) PARTECIPAZIONE EMOTIVA AL RISULTATO FINALE (nessuna imposizione dall'alto , ma risultato possibile solo se condiviso).

E' evidente a tutti che si tratta di tre punti (soprattutto il terzo) su cui il confronto con l'alternativa dell'aula giudiziaria appare davvero convincente , senza altre spiegazioni. Il facilitatore ,poi, si attiverà ad assistere la propria parte con un positivo orientamento all'obiettivo di una conciliazione positiva. Poiché in tal modo riuscirà a far passare più agevolmente la richiesta di propri compensi: è più facile essere pagati da un cliente soddisfatto di ciò che lui stesso ritiene il miglior risultato raggiungibile. Ma per il facilitatore , quello che era inizialmente un contatto diremo cd "incidentale" magari perché a conoscenza di una lite insorta/insorgenda nell'ambito della vasta schiera dei contatti amicali o di conoscenza superficiale, possono emergere BUONE POSSIBILITA' di mutazione in contatto durevole CLIENTE/PROFESSIONISTA.

La parte che si è conciliata positivamente ritiene di dovere accreditare anche "moralmente" l'esito all'opera di suggerimento e di assistenza prestata dal facilitatore, che – così ritenuto – potrebbe divenire UN PROFESSIONISTA DI RIFERIMENTO per altre e separate vicende , sempre attinenti all'esercizio della professione di commercialista, stavolta più convenzionali e tradizionali. Ovvero per il facilitatore , convincere alla conciliazione può diventare un ottimo modo PER ACQUISIRE NUOVA CLIENTELA da soddisfare con le attività tradizionali e "mature" (dichiarazioni fiscali, contabilità, consulenza ed assistenza di vario genere, etc).

Il facilitatore deve diventare espressione di "**pax appeal**" ovvero simbolo di intensa e riconosciuta **attrattività della definizione pacifica e consensuale della lite** , rispetto alla convenzionale gestione conflittuale della stessa.

Per il CPRC il facilitatore è la testa di ponte con l'utenza finale della conciliazione. Per il facilitatore l'utenza finale della conciliazione è un' OPPORTUNITA' per presentarsi quale professionista innovativo e poter ampliare i mandati professionali, avendo acquisito fiducia. Anche lui allarga la sua torta.

**PATTO GENERAZIONALE.** *Ma l'aspetto più importante e davvero preminente sulla questione, è rappresentato dal concepimento del presente progetto COMM-UNICO in termini di PATTO GENERAZIONALE tra Colleghi (dottori commercialisti+ragionieri).*

Mi spiego meglio.

Preso atto della *grave e ancora lunga crisi* che attanaglia le economie di tutto il mondo, rilevo che la nostra è professione che ha avuto un deciso incremento degli iscritti nel corso degli ultimi 15/20 anni , e che sono moltissimi i colleghi giovani a confronto con i meno giovani.

I meno giovani hanno colto le opportunità generazionali del loro tempo (ormai trascorso) sapendo far fruttare le infinite opportunità loro consegnate da un mercato in condizione diremo quasi "oligopolistica" : pochi iscritti = buoni guadagni per ciascuno.

Oggi lo scenario è cambiato. La nuova generazione dei giovani colleghi sa di non potere contare su quelle rendite di posizione quasi oligopolistica della professione che c'erano qualche decina di anni fa. E' aumentata la concorrenza da parte di soggetti non qualificati o semiqualeficati, sono aumentati i costi di struttura e di adeguamento alle necessities della professione ( affitti sempre più alti per lo Studio, costo strutture informatiche, personale, adeguamenti legislativi, etc) e stanno drammaticamente diminuendo le entrate, perché la clientela imprenditoriale avverte sempre più a fondo i morsi della crisi e inizia a risparmiare pure sul professionista.

I meno giovani , però, hanno un grande e personalissimo interesse acchè i più giovani riescano a continuare a svolgere la professione e a ritrarne remunerativi guadagni: affinchè consentano di mantenere in vita e in EQUILIBRIO il sistema pensionistico delle Casse di Previdenza e di Assistenza della categoria. Ecco che, da parte dei meno giovani, che istituzionalmente sono meglio rappresentati in seno alla nostra categoria a livelli di vertice e hanno la giusta esperienza per valutare le questioni, penso che sia per loro vantaggioso fare del loro meglio per offrire agli altri Colleghi più giovani l'opportunità di indagare nuovi sviluppi dell'attività professionale e di coglierne il valore economico ritraibile. Anche qui esiste la concreta possibilità di "allagare la propria torta" sia per i meno giovani, sia per i più giovani .

Penso sia veramente utile stringersi in patto generazionale tra colleghi di diverse classi anagrafiche , cogliendo anche CORAGGIOSAMENTE le sfide del momento, sopra le quali questo mio elaborato si è soffermato a riflettere e a diffondere la riflessione che personalmente ne ho tratto.

Vanno bene le attività "mature" e "convenzionali" quali la contabilità, le dichiarazioni fiscali, le CTU e perizie, le curatela fallimentari, ma ora di fronte a questa crisi dirompente e tenendo ben in mente il valore del SISTEMA PAESE ITALIA, occorre dare alle nuove leve generazionali dei Colleghi , NUOVE IDEE e soprattutto NUOVI STIMOLI DI ATTIVITA' PROFESSIONALE, cercando di ritagliarci un ruolo da protagonisti nel settore della Prevenzione e della Risoluzione del Conflitto.

#### **TARIFFA FACILITATORE .**

*Il facilitatore è libero di fissare il prezzo della sua opera come meglio crede, in relazione alla natura del rapporto fiduciario con la parte concilianda. Potrebbe farsi pagare o potrebbe non farsi pagare, secondo un libero apprezzamento personale, che magari può celare la chiave e l'aspettativa per esplorare nuovi e più importanti mandati fiduciari.*

*Nel caso si faccia pagare, un riferimento ai prezzi che potrebbe praticare e ai compensi che potrebbe richiedere, è GIA' desumibile dalla vigente Tariffa Professionale approvata con D.P.R. n° 645 del 10.10.1994 (che peraltro è in procinto di essere aggiornata in aumento, essendo risalente a 15 anni or sono) agli articoli:*

*SEZIONE VIII° componimenti amichevoli*

– **Articolo 43** componenti amichevoli ; ma soprattutto:

#### SEZIONE XII° SISTEMAZIONE DI INTERESSI

– **Articolo 50** Sistemazione di interessi tra eredi;

– **Articolo 51** Sistemazioni patrimoniali;

– **Articolo 52** Sistemazioni tra familiari.

Quindi l'identificazione professionale del ruolo del facilitatore esiste già, si tratta di riempirla di contenuti e di spingere propulsivamente questa caratteristica , connotata da una innegabile **funzione "sociale"** che deve essere adeguatamente segnalata all'opinione pubblica.

Una funzione sociale non è un nuovo balzello, ma un elemento di vantaggio della collettività in termini di :

1) Riduzione della conflittualità di base, che – invece – tende ad aumentare statisticamente in periodi di crisi economica e finanziaria , quale è quello attuale che tutti noi stiamo vivendo;

2) Aumento del fattore soddisfazione di un procedimento condiviso: dalla reciproca soddisfazione si libera quella creatività dei ruoli e delle posizioni , di cui noi italiani siamo maestri nel mondo;

3) Diminuzione dei costi sociali della GIUSTIZIA , dei costi sociali dei TRASPORTI, dei costi sociali della SANITA': la nuova misurazione del P.I.L. (prodotto Interno Lordo) di una nazione dovrà iniziare ad essere misurato in termini non di "aumento dei consumi" ma in termini di "aumento delle soddisfazioni". Il Welfare , secondo autorevoli ed insigni studiosi, dovrà essere misurato in termini di *intangibili* quali: livello di benessere percepito, livello di efficienza della P.A., grado di "felicità" raggiunto; aspettative future di miglioramento del livello di vita; servizi alla prima e alla terza età (la seconda età è la nostra: quella produttiva).

Il cambiamento di cultura è iniziato e questa grave e persistente crisi lo sta accelerando. Questa è una grande opportunità per presentare la ns categoria quale PROTAGONISTA DEL CAMBIAMENTO, non a parole vuote ma a fatti concreti e attraverso un preciso PROGRAMMA STRATEGICO, da realizzarsi secondo una dettagliata tempistica TATTICA multilivello.

\* \* \* \* \*

Ho immaginato così in visione prospettica lo sviluppo della mia idea di base:

#### **IL PROGRAMMA STRATEGICO DEL C.P.R.C.**

Obiettivo: Proporre dinanzi l'opinione pubblica la categoria dei Dottori Commercialisti quale protagonista dei non-rimandabili cambiamenti necessari dal mantenimento di competitività del sistema-paese ITALIA; rispondere alla chiamata delle sfide sociali di una minore conflittualità, di un misurabile cambiamento del livello di efficienza della P.A. , della introduzione di "best practices" (buone pratiche) nella gestione e prevenzione del conflitto economico ad ogni livello. Fornire risposte alle "giovani leve" dei professionisti iscritti indicando nuovi tracciati di sviluppo professionali e nuove fonti di reddito e di lavoro. Contribuire al rafforzamento del senso di appartenenza alla categoria e al

“fare rete” con i suoi membri. Accrescere la “visibilità sociale” della categoria ed aumentare la capacità di incidere sulla *governance politica* del Paese con una attenta e legittima attività di Lobbying.

Forza: N° 21 membri della Commissione Conciliazione ed Arbitrato dell’ Ordine di Roma, organizzati sotto la guida del Presidente dott Edoardo Merlino e con l’appoggio esterno del Prof Mario Quinto. Nonché sotto l’egida del Comitato Scientifico.

Tempi: Tutte le fasi 1° dei piani tattici entro il mese di giugno/luglio del corrente anno 2009. Tutte le fasi 2° entro ottobre 2009. Tutte le fasi 3° entro fine anno 2009. Tutte le fasi 4° entro il primo semestre dell’anno 2010. Tutte le fasi 5° entro fine anno 2010. E’ fondamentale lo sviluppo congiunto di ogni fase con tutte le altre omologhe dello stesso grado.

Per eccezionali difficoltà è consentito lo slittamento temporale di una fase a quella successiva, ma una sola volta nello sviluppo del programma strategico e comunque mantenendo l’entrata della ultima fase entro e non oltre il 31.12.2010 (ovvero la fine del prossimo anno).

Costi: Per la dotazione di Hardware e Software dedicati al CPRC, secondo separata documentazione, € 18.000,00 circa. Per la realizzazione di sito web , piattaforma multimediale e altri materiali: € 12.000,00 circa, salvo altri.

Tattiche: si prevedono n° 6 *diversi scenari tattici contemporanei* che dovranno svilupparsi simmetricamente in n° 5 *distinte fasi operative*. Per ciascuna delle tattiche congiuntamente alle altre si passerà dalla prima fase , alla seconda e così via alla quinta ed ultima fase. Sempre tutte in contemporanea esecuzione.

Vediamo ora i piani tattici.

## I SEI PIANI TATTICI

Immagino i seguenti sei piani tattici, che durante la loro realizzazione possono, anzi devono essere modificati, per meglio adattarsi alle mutevolezze delle condizioni del programma strategico e dei suoi fattori modificativi, ferma restando la tempistica di realizzazione che deve rimanere immutata:

**1) PIANO TATTICO SU ALFA (funzionalità strutturale ed impiantistica del Centro CPRC);**

**2) PIANO TATTICO SU BETA (organizzazione di presidio fisico del Centro CPRC);**

**3) PIANO TATTICO SU GAMMA (organizzazione sito Web e O.D.R.);**

**4) PIANO TATTICO SU DELTA (presentazione Istituzionale, accreditamento in Ruoli/ Elenchi, politiche di Marketing);**

5) PIANO TATTICO SU EPSILON (formazione, cultura di pax appeal, didattica e aggiornamento professionale);

6) PIANO TATTICO SU ZETA (funzionalità della CAMERA di CONCILIAZIONE e della CAMERA ARBITRALE del CPRC).

\* \* \* \* \*

Nello specifico:

## 1) IL PIANO TATTICO su ALFA .

Il Piano Tattico su ALFA prevede la **funzionalità STRUTTURALE e IMPIANTISTICA** del centro CPRC presso la sede di Via Petrella n° 4, alle spalle di Piazza Verdi (quartiere Parioli) . Si tratta dell'allestimento della sede e della dotazione della strumentazione informatica necessaria al decollo e allo sviluppo dell'attività caratteristica del Centro

Tale funzionalità passa attraverso le seguenti fasi operative:

**1° fase** : Entro il mese di **giugno/luglio 2009** si dovrà fare in modo di acquisire la piena disponibilità FISICA delle n° 3 stanze + doppio bagno ove collocare il CPRC presso la sede dell' ex Collegio Ragionieri in Roma Via Petrella, 4. Ritengo sia necessario conseguire un *atto formale di disponibilità della porzione dell'immobile* , magari attraverso un atto di comodato gratuito oppure un atto di subaffitto oppure un atto di convenzione di servizi con la Fondazione Telos .

Entro questa fase –che è la più ravvicinata– occorre fare in modo che vengano eseguiti TUTTI i necessari accorgimenti FISICI alla porzione dell'immobile del CPRC, ovvero: edificazione del muro divisorio in cartongesso con stanza limitrofa divisibile, imbiancatura pareti e soffitti, installazione cilindretti serratura con chiavi in tutti gli armadi della stanza grande (rettangolare), installazione targa esterna sul portone e sulla porta di ingresso. Ma soprattutto , previa verifica e sopralluogo tecnico, occorre innanzitutto accertarsi del funzionamento della **rete L.A.N.** esistente (local area network) , di eventuali necessarie modifiche al fine di un utilizzo ESCLUSIVO della stessa da parte del CPRC (e quindi NON in condivisione con la restante parte dell'immobile) e della funzionalità e caratteristiche della linea trasmissione dati **ADSL** esistente (vedere a quanto ammonta la banda larga consentita, verificare se esiste la garanzia di banda larga MINIMA , che a noi serve, vedere se è possibile incrementare le prestazioni per consentire maggior flusso dati, etc).

Sempre entro la prima fase dovranno essere prima acquistati e poi installati **TUTTI gli IMPIANTI TECNOLOGICI** a corredo della struttura informatica del CPRC, sia di hardware che di software e quindi: centralino VO.I.P. (voice over protocol) con server fax che consenta la gestione fino a numero 12.000 interni (corrispondenti al numero di iscritti all' Ordine di Roma compresa una maggiore tolleranza) e fino a circa 300 comunicazioni in contemporanea comprensivo di doppio hard disk di sicurezza in mirror, server di posta elettronica e di documenti riservati, nonchè archivio del centro su server Apache comprensivo di doppio H.D. di sicurezza in mirror, gruppo di continuità anti black-out energia elettrica, armadio professionale in Rack ove contenere tutto l'hardware di sistema, programmi gestionali del Centro, postazioni PC con, periferiche stampanti e multifunzione per scansione documenti e file, oltre accessori, come da lista già in possesso del Presidente Dr Edoardo Merlino.

Si prevedono circa 10/15 giorni di prove di funzionalità del sistema informatico e di rodaggio di sistema, prima della messa in funzionamento definitivo. Questa fase è assolutamente CRUCIALE e dovrà essere svolta in strettissimo contatto con i tecnici installatori. A questa fase , che sarà anche di *didattica e di spiegazione delle funzioni del sistema* dovranno assistere TUTTI i componenti del gruppo di lavoro WEB e informatica del CPRC . Saranno poi questi a fare –a loro volta – da Istruttori ai Colleghi che si avvicenderanno secondo le logiche di PRESIDIO del Centro , di cui al successivo piano TATTICO BETA (logiche di presidio del Centro). Non sono cose difficili da imparare: sono solo cose nuove ma molto affascinanti perché migliorano il lavoro e ne aumentano la qualità effettiva e quella percepita.

Del resto noi Dottori Commercialisti + Ragionieri siamo veramente su una *buona frontiera tecnologica* del mondo delle professioni, proprio per la natura del nostro lavoro che ci porta a stretto contatto sia con il mondo produttivo, sia con il mondo della P.A. Entrambi i quali sono in corsa verso una profonda ***digitalizzazione di processo***. Lo stesso modo in cui ci rapportiamo verso l' Erario con massicce dosi di telematica e informatica già da tempo ci ha indicato la strada da percorrere per mantenere ed accrescere la ns posizione nella collettività: proporci quale professionisti "up to date" ovvero sempre aggiornati e sempre in catena di trasmissione con il progredire della tecnologia, *soprattutto quella delle telecomunicazioni*.

**2° fase** da realizzare entro il **mese di ottobre 2009**: entro questa fase dovranno essere COMPLETATI tutti i meccanismi di funzionalità informatica DI BASE del CPRC. Saranno eseguite prove e riprove. I membri del gruppo di lavoro WEB e Informatica della Commissione saranno padroni delle funzionalità di BASE del Sistema e saranno in grado di trasmetterLe gradualmente ad altri colleghi.

In questa fase con tecniche di "brainstorming" (= scervellamento creativo) verranno evidenziati i punti da migliorare, quelli da approfondire e quelli da escludere. In questa fase di inizierà la "taratura fine del sistema" a condizione di poter contare sulla disponibilità e sulla volontaria abnegazione dei membri della Commissione. Sarà una fase di apprendimento mista alla valutazione dei primi feedback. Questa è una fase di laboratorio creativo. Il sistema è installato: vediamo come funziona e mettiamolo a punto dove è necessario, apprendendone contestualmente le potenzialità.

**3° fase** da realizzare entro **fine anno 2009**: entro questa fase continuerà la taratura fine del sistema e si comincerà a dare inizio alle connessioni telematiche con il Centro CPRC da parte dei Colleghi richiedenti. Ogni collega potrà avere il diritto di richiedere una connessione ESCLUSIVA con il Centro , mediante ADSL, divenendone così un INTERNO esclusivo. Questo consentirà l'accesso ad alcune funzionalità riservate, quale l'area riservata in sezioni gerarchicamente gradate del sito web, l'accesso all' agenda del Centro con le prenotazioni per Conciliazioni, Arbitrati ed Colloqui preliminari,etc, l'accesso alla possibilità di "conference call" chiamate in conferenza telefonica fino a n° utenti (preordinate secondo le specifiche del Centro), videochiamate. È innegabile l'utilità di potere disporre - in sede di attività preliminare alla Conciliazione - della possibilità di parlare CONTEMPORANEAMENTE al telefono con più soggetti (uno, due, tre, quattro , enne soggetti) , invece che parlare UNO PER VOLTA e poi riferire al successivo quanto detto. Il risultato della comunicazione sarà più EFFICACE e soprattutto PIU' EFFICIENTE , perché per veicolare lo stesso concetto a più persone basterà fare UNA SOLA telefonata (che tra l'altro è gratis e senza limiti di durata perché si parlano interni dello stesso centralino CPRC) . Per fare questo occorrerà che il Collega richiedente si doti di una telecamera Web cam (funziona bene la Logitech web-cam Pro 9000) , di un collegamento ADSL (che ormai hanno tutti) e di un software che gli verrà messo a disposizione dal Centro CPRC. Il Centro si potrà occupare anche, mediante tecnici in convenzione, di farsi carico della configurazione del sistema periferico presso ciascuno Studio esterno per farlo diventare un interno del centralino del Centro. Questo consentirà al Centro di fare un po' di "cassa" fatturando al singolo richiedente la configurazione del sistema e poi pagando i tecnici in convenzione (secondo istruzioni da approfondire) . In questo caso a fronte di qualche centinaio di euro di spesa fatturata, il singolo potrà contare su una immediata e veloce attivazione del suo contatto con il Centro, il quale gli potrà fornire anche la telecamera dedicata e costruire così a ciascuno un servizio "su misura".

**4° fase** da realizzare entro il primo semestre del prossimo anno 2010: entro questa fase si può ipotizzare di dare sviluppo alla videocomunicazione tra Colleghi accreditati al CPRC, mediante ripresa video con normali web-cam di ultima generazione (esempio Logitech Quick Cam Pro 9000) , mediante net-book (computer portatili di ultima generazione con telecamerina incorporata e dimensioni minime , tipo libretto).

Questa fase traccia l'inizio della *sperimentazione della videoconferenza*, che confidando nella progressiva potenza di trasmissione dati , potrà avvenire in due modi:

- 1) In modalità "streaming" ovvero mediante spedizione del pacchetto dati che si vuole condividere , ad un service provider che, potendo contare su una banda larghissima di connessione, potrà inoltrare in contemporanea il pacchetto a tutti gli utenti connessi in contemporanea (però al momento il costo è elevato);
- 2) In modalità diretta del CENTRO , a patto che la fornitura di banda larga esistente a quella data sarà sufficiente a consentire la trasmissione. E' chiaro a tutti che è proprio questa l'ipotesi preferibile perché consentirebbe di sviluppare "in house" la questione , senza ricorrere a soggetti esterni e soprattutto **SENZA COSTI AGGIUNTIVI** di trasmissione dal momento che si potrebbe contare sulla Banda già in dotazione al CPRC.

Va detto che nei prossimi mesi è probabile che il Governo darà un deciso impulso alla velocità di trasmissione in banda larga (=broad band) , trattandosi di una potenzialità strategica di rilevanza nazionale per rendere più competitivo il sistema-Italia. Si consideri poi che siamo vicino alle trasmissioni ADSL di terza generazione e che le plurime frequenze in megahertz in analogico lasciate libere dal passaggio della TV al digitale saranno probabilmente destinate a spingere la trasmissione dati.

Penso che nei prossimi anni assisteremo **SENZA DUBBIO** a velocità di trasmissione che ad oggi sono sconosciute. Il DIGITALE sarà una grande opportunità per noi e questo mio piccolo lavoro potrà essere un contributo all'accoglimento in sede professionale di una ottima chance. Le chiavette di collegamento internet da portatile aumenteranno e consentiranno la comunicazione, il file sharing (= condivisione file) e la videocomunicazione anche da fuori l'ufficio. Se consideriamo che oggi una connessione USB con chiavetta internet da portatile costa circa 20 euro/mese , ci rendiamo conto che il futuro passa anche per la broad-band mobile.<sup>[1]</sup>

Dobbiamo prendere atto che esiste un nuovo grande mercato, dove mettere in vetrina ANCHE LA NOSTRA PROFESSIONE: quel mercato si chiama internet. Vent'anni fa il grande mercato era la voce , ora è la video-voce e la condivisione files grazie ad internet. Nel passaggio poi dal fisso al mobile esiste il cosiddetto "premio di mobilità" che è fattore di ALTA VISIBILITA' per la categoria verso sé stessa e verso la sua percezione all'esterno. Se continuerà il percorso di sviluppo della banda larga mobile , che in ITALIA è avvantaggiato dalla disponibilità della frequenze liberate dal passaggio alla TV digitale, potremo avere velocità d'accesso da *50 Megabit al secondo* , oltre dieci volte quelle attuali. Ricordiamoci che l' Europa è leader mondiale del wireless, e al suo interno l' Italia è un paese di grandi sviluppatori del settore.

IL FUTURO è nelle connessioni tra macchine, nelle RETI.

Obiettivo ambizioso di questa fase è di iniziare a sviluppare la rete INTRANET tra i Colleghi accreditati al CPRC, da estendere successivamente all'intero Ordine ODCEC. Cioè facciamo un po' da pionieri.

**5° fase** entro **fine anno 2010**. Entro questa fase dovranno essere colmati i ritardi dovuti alla realizzazione di fasi precedenti. Dovranno anche perfezionati tutti i processi di informatizzazione tra colleghi accreditati CPRC ed eventualmente aggiornati i sistemi di trasmissione Digitale del centro con ADSL , o succedanei, di più elevata potenza.

## 2) IL PIANO TATTICO SU BETA .

Il Piano Tattico su BETA prevede la **funzionalità dell' ORGANIZZAZIONE di PRESIDIO FISICO** del centro CPRC, ovvero la iniziale disponibilità in matrice dei membri della Commissione per fornire attività volontaria di supporto alla celebrazione delle conciliazioni , alle risposte via email, alle risposte telefoniche, all'aggiornamento del sito web, allo sviluppo del programma strategico e a quant'altro necessario .

Tale funzionalità passa attraverso le seguenti fasi operative :

**1° fase:** entro il mese di **giugno /luglio 2009**. Entro questa fase ho immaginato di iniziare a sviluppare l'organizzazione di presidio del Centro CPRC mediante matrice di disponibilità dei colleghi .

Coerentemente alla fase 1° del piano Tattico precedente (Informatica) , dovranno essere utilizzati la piattaforma digitale dell' AGENDA del CPRC per stabilire i turni di presenza e di allenamento sulle strutture informatiche e sul loro padroneggiamento. Si tratta di fare non solo i segretari ma anche "palestra" sulla struttura digitale del Centro. Si fa anche "cultura" e "primordiale didattica di base" perché si risponde alle mail e si iniziano a fare le F.A.Q. (frequent answered questions) da mettere poi in pubblicazione sul sito web in contemporanea con il piano tattico che segue (Web).

Viene programmato il centralino VOIP in modo da dare in benvenuto iniziale all' utente telefonico in automatico con voce preregistrata e successivamente con instradamento della chiamata verso il risponditore di settore. Questa funzionalità di sistema si chiama ACD (Automatic Call Distribution) e serve a minimizzare i costi, processando efficacemente e con estrema produttività tutte le chiamate in entrata al CPRC.

Il sistema possiede anche una funzionalità di tipo IVR (Interactive Voice Response) che consiste in un risponditore automatico multilivello per estendere l'orario di lavoro e soprattutto per creare un ambiente self-service per i chiamanti.

Chiaramente in questa fase iniziale, i Colleghi interessati a fare da presidio scelti unicamente tra i membri della Commissione Conciliazione ed Arbitrato dovranno confrontarsi con la struttura informatica e apprendere i meccanismi di BASE di funzionamento. Devono acquisire bene per essere poi a loro volta in grado di trasmetterli ad altri.

In questa fase gli addetti al presidio inizieranno ad estendere un MANUALE di FUNZIONAMENTO del Centro dal punto di vista dei flussi informativi. Chi fa cosa e come e stabilire le procedure (c.d protocolli operativi).

I tempi per rispondere sono: immediati per le telefonate in entrata ; entro 12 ore per le email ricevute, entro le 24 ore in richiamata per le telefonate alle quali non si è potuto dare risposta per la complessità della questione (telefonate con riserva di risposta).

Come detto le telefonate pervenute e le mail da rispondere saranno in questa fase utile materiale per iniziare a fare le FAQ da inserire *gradualmente* nel sito web del Centro.

**2° fase** entro il **mele di ottobre 2009**. Entro questo termine ho pensato che è utile "rodare" il meccanismo della turnazione di presidio, complice anche le vacanze estive che intervengono tra questa fase e la precedente.

Questa fase sarà di consolidamento del presidio fisico e di lavorazione per la creazione delle FAQ (non solo sulla base delle chiamate e dei contatti ricevuti, ma anche e soprattutto sulla base della documentazione già in possesso del Centro CPRC).

Si continua ad estendere il Manuale di Funzionamento dei flussi informativi del Centro. Si inizia a sistematizzare anche la MODULISTICA del Centro , ovvero la domanda per Conciliazione, Arbitrato, etc e quant'altro serva a titolo di **"form"** per il rapido e processabile funzionamento del Centro.

Tali "form" vengono approvati dalla Commissione in composizione di Comitato Ristretto (la quale potrà procedere in seguito alla loro revisione ed aggiornamento con le stesse forme indicandone a stampa la data di Approvazione/Revisione su ogni form) e poi trasferiti sul sito WEB in accordanza con quanto stabilito dal piano tattico Gamma che segue (Web).

**3° fase** entro la **fine dell'anno 2009**. Entro questo termine ho immaginato di fare la "regolazione fine" della turnazione . Si continua a fare attività didattica con la progressione delle FAQ , delle FORM di MODULISTICA e del Manuale Operativo .

Si inizia a fare anche attività di identificazione dell'archivio CPRC , articoli e bibliografia da inserire nel sito web.

Si iniziano a stabilire riunioni periodiche SISTEMATICHE con la Commissione al completo in sede ristretta per gruppi di interesse convocati (ogni 15 giorni oppure ogni mese) per fare il *progressing* dei punti della situazione.

**4° fase** : entro il **1° semestre 2010**. Entro questo termine ho ritenuto di verificare la funzionalità dei flussi informativi in entrata e in uscita del Centro.

Entro questa fase va approvato il Manuale Operativo del Centro , che sarà definitivo nella sua prima versione e che conterrà oltre che il processamento dei flussi informativi, anche la raccolta dei tutti i FORM approvati, nonché il Regolamento della procedura di Conciliazione e il regolamento della procedura di Arbitrato.

Entro questa fase verrà fatto anche un Regolamento della figura del "facilitatore" nonché del "conciliatore", stabilendo ISTITUZIONALMENTE il **ranking** , ovvero la graduazione di professionalità (classifica). Verranno istituiti almeno *tre livelli* , dallo junior, al senior all'esperto, qualificandoli o in colore (tipo Triage dei Pronto Soccorso come proponeva Mario Quinto) o con segni distintivi (di derivazione militare e gerarchica); per esempio: un simbolo (manina, occhio, altro simbolo) per il livello junior (entry level), due simboli per il livello intermedio(intermediate level) , tre simboli per il livello esperto (top level).

Entro questa sede posso ipotizzare che il Centro CPRC approvi una mozione che consenta almeno un *gettone di presenza* che stimoli la continuazione della presenza volontaria dei colleghi ed un *"una tantum"* che vada simbolicamente a fungere da piccolo ristoro per l'opera sino ad allora prestata con

grande impegno da chi si è speso con abnegazione.

Non si tratta di retribuzione per aver partecipato alla Commissione, che di per sé è del tutto gratuita e onorifica, come ben sappiamo tutti noi : si tratta invece di piccolo e simbolico rimborso per aver consentito di dedicare molto (o abbastanza) del proprio tempo e delle proprie energie professionali per permettere dal nulla l'avvio OPERATIVO di un Centro CPRC a vantaggio della categoria e dell'Ordine da cui lo stesso dipende per il tramite della Fondazione Telos. Il tempo deve essere valorizzato, anche simbolicamente.

**5° fase** entro la **fine anno 2010**. In questa fase ho ritenuto di inserire tutte le attività necessarie a colmare i ritardi di realizzazione di fasi precedenti.

In funzione dei risultati raggiunti , si potrà iniziare poi a pensare di dotare il Centro CPRC di *personale proprio* , che dovrà essere adeguatamente professionalizzato dalla Commissione attraverso propri membri che avranno fatto parte della cerchia di coloro che si sono messi a disposizione dall'inizio del presente piano Tattico , i quali per questa attività di didattica e di informativa avranno titolo a percepire un *indennità* stabilita dalla Commissione e pagabile con fondi propri del Centro contro ricevimento di Fattura per prestazioni.

Si prevede anche una funzione di controllo e di *tutoraggio in continuing*, che sarà ugualmente trattata con i benefici economici come sopra.

### 3) IL PIANO TATTICO SU GAMMA .

Il Piano Tattico su GAMMA prevede la **funzionalità del SITO WEB** del Centro CPRC e le relative **CONCILIAZIONI ON-LINE (ODR)**. Preordinate rispetto alla struttura sono le considerazioni che la parte più delicata dell' archivio del sito web , comprese le email , i videomessaggi, e i trasferimenti file delle conciliazioni devono essere *fisicamente* detenute dal centro CPRC su proprio SERVER all'interno della location di Via Petrella 4, con la relativa nomina del responsabile della sicurezza dei dati ai fini della privacy.

Ho immaginato che tale funzionalità possa passare attraverso le seguenti fasi operative :

**1° fase** da realizzarsi entro **giugno/luglio 2009**. In questa fase , davvero ravvicinata, è possibile ipotizzare di realizzare la struttura di base del sito web del Centro, suddividendola in matrice di sezioni, verticali ed orizzontali. Nel periodo occorre , innanzitutto, procedere alla registrazione del dominio del Centro secondo la disponibilità di *namings* dell' Authority Registrar. Contestualmente si deve procedere alla registrazione di c.d. *alias* , ovvero di nomi e sostantivi che richiamano l'idea della conciliazione e che possano fungere da *redirect* al ns sito ove cliccati dai navigatori web, e che possano anche essere considerati "elementi di peso" dai motori di ricerca più diffusi per dare la massima visibilità al sito WEB del Centro (obiettivo: comparire nella prima pagina di google , the best se in prima riga, su ricerca delle seguenti parole: **conflitto, conciliazione, risolvere, arbitrato, conciliazione-roma, conciliazione – commercialista , conciliazione-tribunale, causa, contenzioso, controversia, controparte**.

Il linguaggio di programmazione del sito WEB deve essere necessariamente LINUX compatibile, ovvero deve basarsi su software di base cd *open source* (=con codici sorgente liberi e senza spese di licenza) , poiché liberamente scalabile e verticalizzabile senza costi base di attivazione né licenza , se non quelli di sviluppo rispetto alle ns esigenze.

Il linguaggio utilizzato deve essere di tipo **relazionale**, tipo Joomla , PHP o ASP, e SEMPRE con interfaccia grafica **user-friendly** , di veloce comprensione e di altrettanto veloce apprendimento ed uso. Noi non siamo mica degli informatici che dialogano con algoritmi come se parlassero.

L'interfaccia utente DEVE ESSERE GESTITA AL 95% dal CENTRO CPCR senza dipendere da services esterni e costosi. Tutte le modifiche devono potere essere gestibili **in house** direttamente dal ns Centro , contando sulle iniziali disponibilità dei Colleghi di cui al precedente piano tattico BETA. Il sito web accoglierà in sezioni orizzontali tipicamente: ATTIVITA' del Centro – DOVE SIAMO – CONTATTI , e molte altre che sono in corso di ideazione perché i contatti con i tecnici sono tutt'ora in corso . In sezioni verticali accoglierà altri Titoli che sono in corso di ideazione. In home page saranno inseriti i videoclip di presentazione istituzionale del CPRC da parte del Presidente dell' Odcec e del Presidente del CPRC stesso. Saranno inseriti anche altri videoclip (della durata max di 2 minuti) da parte di Organi di stampa o politico istituzionale. Sarà prevista una banda scorrevole orizzontale con informazioni spot di brevissima estensione, tipo sito web ANSA. Ma anche una banda scorrevole verticale più ampia con i titoli delle recensioni della Stampa che parla di noi e le prime parole dell'articolo seguite da .... Leggi che rinvia all'apertura in altra pagina dell'articolo completo o di sua parte.

Il sito web sarà dotato di parte ad accesso pubblico indistinto e di una parte ad accesso privato mediante **ID e PASSWORD , gerarchicamente graduata**. Ci saranno *cinque diversi livelli* di autorizzazione all'accesso in area riservata, ai quali si accederà con password abilitate in funzione del grado di accreditamento rilasciato dal Centro (superadmin, admin, esperto, senior, junior).

All'interno dell'area riservata si potranno condividere anche contenuti di ARCHIVIO documentale e di VIDEOMESSAGGI con possibili videocorsi. Sarà prevista la **statistica degli accessi**, dei contatti e delle hits giornalieri, settimanali, mensili ed annuali e il contatore di accessi. Sarà evidenziabile anche in numero di utenti connessi contemporaneamente. Dobbiamo poter sapere se l'utente clicca una sola volta e poi se va, oppure naviga, e fino a che punto, all'interno del ns sito: l'informazione è un indice dell'interesse manifestato dall'esterno verso di noi. La barra dei contatti sarà collegata ad un *form* e manterrà indicazioni sull'ubicazione del Centro , sulla raggiungibilità via ogni mezzo di trasporto (bus, Auto e parcheggi nelle vicinanze, Metro, etc) e sui telefoni del centro, che saranno SEMPRE attivi : sia durante l'orario di presidio, sia dopo e di notte mediante attivazione del risponditore automatico e messaggio su casella vocale.

Per quello che riguarda la scalabilità della presenza su prime pagine dei motori di ricerca tipo google , è da sottolineare che il contenuto relazionale del sito (adeguatamente riempito) farà in modo di consentire l'emersione sulle prime pagine e possibilmente proprio sulla prima.

Il Dominio e gli alias verranno registrati subito. Poi si passerà alla struttura strategica del sito WEB in modo da consentire già in questa fase di approntare una BASE grafica accettabile e funzionale del sito per consentire una immediata presenza sul WEB, seppur con minimo contenuto. Tutte le successive implementazioni gireranno in versione beta, prima di essere aggiunte al sito base, onde testarne il corretto funzionamento.

In questa prima fase è indispensabile che si proceda alla scelta del **LOGO** del Centro e alla sua identificazione grafica definitiva, successivamente alla sua registrazione all' Ufficio Marchi e Brevetti di Roma Via Molise, sempre in house , ai fini della tutela del marchio e delle innovazioni di processo da esso contraddistinte e del copyright degli autori.

**2° fase** entro il **mele di ottobre 2009**: Entro questa fase è auspicabile realizzare le diverse verticalizzazioni della piattaforma base del sito internet del Centro , compresa la piattaforma digitale dell' Agenda del Centro con il software "Sistema". Sarà un periodo di test e di aggiornamenti di struttura software e di presenza di supporto ai Colleghi che vorranno connettersi con il Centro, ai quali va data risposta mediante tecnici in convenzione. Il tecnico fatturerà al Centro secondo tre layout definiti che possano rappresentare tre diversi livelli di spesa per cd "interventi tipo" sui quali sarà tenuto a dare garanzia di esecuzione a regola d'arte, mentre il Centro fatturerà al Collega che vorrà connettersi, secondo tre layout definiti, ma con basi diverse.

**3° fase** entro la **fine dell'anno 2009** : entro questo termine occorre inserire la potenzialità di dialogo in videoconferenza e terminare la realizzazione del sito internet del Centro CPRC. Verranno caricati TUTTI i contenuti statici del sito e quelli dinamici. Verranno caricati tutti gli archivi .

**4° fase** entro **il 1° semestre 2010**. E' ipotizzabile che entro questo termine possano iniziare gli sviluppi delle conciliazioni on-line mediante videochiamata , condivisione on-line di documenti e filmati (esempio sulle condizioni di immobili, di impianti, etc) , ovvero : è il momento dell'avvio delle O.D.R. (ON-LINE DISPUTE RESOLUTION).

Si può pensare di ricercare anche qualche programma software oppure farlo fare con algoritmi calibrati sulle nostre esigenze, che possa permettere le CONCILIAZIONI AUTOMATICHE tra le parti, stabilendone durata, costi e modalità.

**5° fase** entro il **II° semestre 2009**. In questa fase è immaginabile un po' di tolleranza per il recupero di eventuali ritardi di esecuzione e per fare il *primo bilancio* a consuntivo del lavoro del CENTRO CPRC: quante conciliazioni, quanti arbitrati , quanti contatti, quante ore di formazione erogate, quanto incassato dal Centro e come, quanto speso dal Centro e come, quanti utenti connessi in VO.I.P. etc. Il risultato dell'analisi dopo il primo anno di avvio operativo sarà trasmessa sul sito nell'area pubblica.

#### 4) IL PIANO TATTICO SU DELTA

Il Piano Tattico su DELTA prevede la **funzionalità della PRESENTAZIONE ISTITUZIONALE, DELL'ACCREDITAMENTO IN RUOLI ED ELENCHI e delle POLITICHE DI MARKETING** del Centro CPRC.

Il Centro CPRC si inserisce nel solco delle *attività nuove* dal punto di vista delle attività convenzionali del commercialista. Tale natura richiede una adeguata presentazione da parte degli organi di governo istituzionale della categoria. Si deve ribadire che il centro CPRC è un Organo tecnico della Fondazione Telos, che è dell' Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Roma. Tale connotazione di tipo "ordinistico" deve risultare in maniera netta per consentire già d'acchitto un *sano distinguo* con quanto presente sul mercato degli organi di conciliazione ad oggi. Nessuna presentazione migliore di quella fatta dal Presidente Longobardi, poi dal Presidente Mandolesi e poi tutti e due con il Presidente CPRC Merlino.

Tale funzionalità passa attraverso le seguenti fasi operative :

**1° fase:** entro il **mele di giugno/luglio 2009**. Entro questa fase l'accreditamento del Centro presso l'albo degli Organismi di Conciliazione detenuto dal Ministero della Giustizia diviene una condizione obbligatoria di perseguibilità. Bisogna fare il massimo sforzo acchè questa condizione sia effettivamente realizzata. Sempre in questa fase auspico la citata presentazione istituzionale del Centro che avverrà ad opera dei Vertici istituzionali dell' Ordine di Roma con le seguenti modalità:

1) Videomessaggio (durata max 2 min) da parte del Pres Longobardi da inviare a tutti 12.000 iscritti dell' Ordine di Roma ODCEC mediante indirizzario email. Tale videomessaggio sarà collocato nella parte centrale della email di presentazione che sarà realizzata con leggeri contenuti grafici e con brevi testi . Il tutto in una sola pagina. Contemporanea presenza su sito internet dell' Ordine con annuncio.

2) Video messaggio (durata max 2 min.) da parte del Pres Mandolesi da inviare come sopra a tutti i 12.000 colleghi dell' ODCEC Di Roma. Una sola pagina email con video centrale, con contenuto grafico leggermente diverso dal precedente e sempre con brevi testi. Il tutto in una sola pagina. Contemporanea presenza su sito internet dell' Ordine con annuncio.

3) Video messaggio (durata max 3 min.) da parte congiunta di Longobardi, Mandolesi e Merlino , da inviare come sopra , ma con email da due pagine e con maggiori contenuti . Presenti sempre indicazioni n° telefoni CRPC e Email e rinvio al sito web su "saperne di più". Anche qui contemporanea presenza sul sito.

E ' da considerare poi una possibile pubblicità redazionale mediante articoli pubblicati sulle pagine professionali dei quotidiani specialistici " Italia Oggi" – "Il SOLE 24 Ore", etc, ma anche invio di articoli sui nostri editoriali di categoria "Press" e su "Telos".

E' un idea l' organizzazione di una adeguata **"conferenza stampa"** di presentazione del CPRC , DOPO la presentazione istituzionale agli iscritti ODCEC, mediante spedizione di inviti e contatti con i giornalisti economici e convocazione per tutti in Via Petrella , sala centrale allestita. E successivo trasferimento delle riprese video della conferenza stampa sia sul sito del Centro che su YOU-TUBE.

Sempre in questa prima fase è ascrivibile la attivazione e il proseguimento del corso di formazione su Tecniche di Negoziazione , da tenersi a pagamento per i mesi di aprile/ maggio 2009. Sarà necessaria l' **attivazione del prossimo corso assolutamente sulla figura del FACILITATORE** con possibilità di frequentazione al 80% e conseguimento dell' accreditamento CPRC allo svolgimento della funzione (a livello junior, ovvero entry level). Tutti frequentanti saranno dotati di ID e Password di accesso preferenziale al sito CPRC con possibilità di consultare l' AGENDA del Centro per prenotazioni , l'accesso in teleconferenza vocale, l'area riservata multilivello, ed altre funzionalità in corso di ideazione.

Durante la realizzazione di questa fase , tutti i videomessaggi registrati saranno immessi sulla rete web **YOU-TUBE** per cogliere il maggior numero possibile di interessati. Si può immaginare che tali nostri videomessaggi Istituzionali possano anche essere indirizzati alle **sedi REDAZIONALI** dei migliori quotidiani a valenza nazionale, sempre sotto forma di email (che sono già a disposizione).

Si può anche immaginare che tali ns videomessaggi di presentazione possano essere indirizzati alle opportune **sedi GOVERNATIVE** e segnatamente: al Min Giustizia, alla Presidenza del Consiglio dei Ministri alla Commissione Giustizia della Camera e del Senato della repubblica.

**2° fase** entro il **meese di ottobre 2009**. Entro questa fase ritengo debba tenersi il corso per qualificare la figura del facilitatore . Occorre focalizzare la didattica sull'organizzazione di CORSI BREVI. Il corso iniziale deve essere GRATUITO. I corsi successivi per proseguire nel ranking (I°,II° e III° livello) possono essere alcuni gratuiti, altri a pagamento, ma con preferenza per quelli gratuiti. Questa è una forma *democratica* di partecipazione all'allargamento della torta delle competenze della ns categoria e deve essere consentita nei limiti del possibile a tutti senza spese , o con la minima spesa possibile.

In questa fase occorre prevedere , in stretta connessione con la omologa fase 2° del Piano Tattico gamma (sito web) che coloro che vogliono fare da facilitatore sono legittimati a chiedere ID e PW di accesso all'area riservata del sito (con graduazione) e alle altre cennate funzionalità (consultazione agenda digitale del Centro, teleconferenza, etc), ma per fare questo hanno bisogno di configurare un loro telefono o computer tale da divenire un interno del centralino CPRC.

**3° fase** entro **fine anno 2009** Organizzazione **grande convegno in pompa magna** , al quale non potrà mancare il Presidente di Roma Gerardo Longobardi, il Presidente ODCEC MERLINO, il Ministro Giustizia Angelino Alfano , il Prog Quinto, e altre personalità scelte dalla Commissione Arbitrato e Conciliazione.

Il convegno dovrà essere preceduto , accompagnato e seguito da attività in supporto organizzativo da parte del CPRC , mediante distribuzione di pieghevoli, depliant, totem con desk-info, ed altre attività dei marketing . Ne dovrà essere data la massima eco, anche mediante pubblicazione su YOU-TUBE e sul ns SITO di ampi stralci. Dovranno essere invitati ed accreditati almeno una ventina di giornalisti specializzati in temi economici.

**4° fase** entro **il I° semestre del 2010** . IN questa fase ho ideato la creazione di una **newsletter informativa periodica** da inviare a tutti i membri ODCEC (N° 12.000) sui risultati del Centro e sulle attività svolte e da svolgere e sul feedback culturale ed Istituzionale.

Aggiungerei di affrontare in questa fase la possibilità di iscriversi quali Organismi di conciliazione per le azioni di **class-action**, nonché quali ente accreditato per i prossimi sviluppi dei **fallimenti dei privati** o consumatori (Disegno di legge approvato in Senato, ora in transito per l'approvazione alla Camera), o ancora degli Organi accreditati per la **conciliazione obbligatoria** che dovrà risultare dalle modifiche del codice di procedura civile in corso di approvazione con il collegato estivo alla finanziaria a luglio 2009.

**5° fase** entro il **II° semestre del 2010** In questa fase ho ritenuto di inserire tutte le attività necessarie a colmare i ritardi di realizzazione di fasi precedenti.

Ora , dopo un anno abbondante di rodaggio operativo del Centro CPRC, è ipotizzabile stringere CONVENZIONI con altre categorie PROFESSIONALI, nonché con ENTI e ORGANISMI GOVERNATIVI e NON GOVERNATIVI .

E' ora possibile fornire consulenza ad altri Ordini e servizi di affiliazione, anche a pagamento o in convenzione di scambio servizi in natura.

Le frontiere di sviluppo ulteriori per i prossimi tre/cinque anni sono quelle di estendere la RETE a tutti gli ORDINI dei Commercialisti sul territorio nazionale, testarla bene e proporsi anche alle Istituzioni Governative quale "rete amica" a sostegno di attività a tutela di interessi nazionali e della sicurezza nazionale in campo economico e finanziario. Il che non è proprio poco.

## 5) IL PIANO TATTICO SU EPSILON

Il Piano Tattico su EPSILON prevede la funzionalità della **FORMAZIONE, CULTURA di PAX APPEAL, DIDATTICA e dell' AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE** via web del Centro CPRC. Nonché la possibilità di fruire, *gratis o a pagamento*, del materiale, dei videocorsi, delle convenzioni in fornitura

software/hardware degli strumenti di lavoro del CPRC. Da approfondire la possibilità di utilizzo di Tessera a scalare con consumo automatico dei crediti (units) ricevuti in sede di attivazione e/o di ricarica.

Il CPRC deve porsi come interlocutore della categoria Commercialisti (inizialmente) e come interlocutore della collettività sociale (successivamente) nell'ambito del CONFLITTO e sua gestione, prevenzione e risoluzione.

C'è bisogno di propalare diffusamente questo verbo e questa cultura e spiegare bene i *miglioramenti paretiani* (= tutti migliorano, nessuno peggiora, in teoria dei giochi: "win, Win") che ne possano derivare, oltre che il risparmio di costi. Il risparmio dei costi, poi, deve essere indagato non solo sui costi apparenti risparmiati (spese legali, costi diretti e specifici, valore del tempo misurato, etc) ma anche sui costi occulti, non apparenti – AL MOMENTO DI GRANDE ATTENZIONE NELLA SENSIBILITÀ DEL MOMENTO STORICO – quali costi impliciti risparmiati di trasporto, di sanità, di produttività, di conservazione di sinergie, di miglioramento del welfare percepito e del livello atteso di "felicità" personale, di mantenimento di rapporti interpersonali.

Tutto questo che ho efficacemente definito cultura e simbolo del *"pax appeal"* (intenso richiamo alla composizione delle asperità) passa attraverso un'opera sistematica e diffusa (max diffusione a tappeto) di formazione e didattica e ... perché no anche aggiornamento professionale, visto che la figura del facilitatore trattata in narrativa iniziale può rappresentare una nuova competenza professionale per il Commercialista.

Il Collega Commercialista deve capire, e noi dobbiamo essere pronti a trasmettere il concetto con grande entusiasmo e trasmettere fiducia nella novità, deve capire che le competenze professionali già insite in lui possono essere efficacemente utilizzate, PREVIO AFFINAMENTO, per la gestione del conflitto, della lite economica, delle controversie societarie, tra soci, tra eredi, tra familiari, tra condomini, tra imprese e altre imprese, tra imprese e P.A., tra consumatori e produttori, tra acquirente e venditore e l'elenco potrebbe continuare all'infinito. C'è sempre qualcuno che litiga con qualcun altro.

Deve cioè passare l'idea che il Commercialista (consentitemi di esprimerlo così in locuzione abbreviata) può efficacemente vestire i panni del **"MANAGER DEL CONFLITTO"**. E chi meglio di noi??? L'attenzione al profilo tecnico delle questioni, la nostra cultura di BASE, l'aggiornamento in formazione professionale continua che abbiamo iniziato a coltivare per primi tra tutti, l'interdisciplinarietà della nostra preparazione e l'equidistanza mentale da parti, controparti ed ideologie contrapposte ci fa indossare SU MISURA questa veste.

Lo sviluppo delle competenze e l'attrattiva di nuovi lavori e nuovi redditi, di provenienza (ora) "non convenzionale" faranno il resto.

Ora dobbiamo consentire a tutti lo strumento per raggiungere questo obiettivo. Il manager del conflitto (conflict manager) è cosa diversa dal "controller" o dal "risk manager", è concetto più esteso e più pregnante, applicabile ad una miriade di fattispecie.

In manager del conflitto si pone a tre livelli:

1) Quale professionista di PREVENZIONE del conflitto = evidenzia i cd colli di bottiglia o le criticità che possono, se non gestire, sfociare in conflitto con conseguenze programmabili;

2) Quale professionista di GESTIONE del conflitto = attraverso il CPRC intervenendo quale facilitatore per le conciliazioni o quale consulente di parte per gli arbitrati; e infine

3) Quale professionista di RISOLUZIONE del conflitto = operando quale arbitro e/o conciliatore .

E' una nuova competenza da esplorare , tanto più importante quanto più aspra e difficile si sta dimostrando la attuale crisi economica mondiale, che sta facendo diminuire gli introiti professionali derivanti dall' esercizio dell'attività tradizionale e convenzionale. E' una chance in più.

Tale funzionalità passa attraverso le seguenti fasi operative :

**1° fase:** entro il mese di giugno/luglio 2009 . Entro questo termine ho ipotizzato di collocare lo svolgimento del programmato corso di specializzazione sulle Tecniche di Negoziazione. Che simbolicamente è il primo a inaugurare la nuova sede del CPRC in Via Petrella. Tale corso, a pagamento, della durata di n° 8 sedute da tre ore ciascuna, inizierà il giorno lunedì 27 aprile 2009 e terminerà il giorno mercoledì 25 maggio 2009 , per un tot di n° 24 ore di formazione.

E' verosimile ipotizzare di potere tenere in questa fase almeno un corso , generalista, di una sola seduta, per la presentazione del Centro CPRC e per la divulgazione della figura del facilitatore e del manager del conflitto , quale nuova opportunità professionale agli iscritti all' ODCEC. Tale corso va subito su YOU-TUBE e per estratto sul ns sito web.

Ricordo che è INDISPENSABILE che in questa prima fase possano progredire tutte le altre prime fasi degli altri piani tattici, ed in modo particolare il piano tattico della presentazione istituzionale di lancio.

**2° fase:** entro **il mese di ottobre 2009**. Entro questa fase penso si possa organizzare un grande convegno in pompa magna, "in accordance" con quanto previsto dal piano tattico sulle politiche di marketing.

Si continua a fare divulgazione, battendo a tappeto la REALIZZAZIONE di almeno n° 1 evento formativo ogni bimestre sulla FPC dell' Ordine ODCEC. Si iniziano a trasmettere su YOU-TUBE e sul sito WEB del CPRC i primi risultati dei corsi precedenti, per estratto.

**3° fase:** entro fine anno 2009 Immagino di accorpare questa fase alla precedente per continuare sul disegno tattico già tracciato.

**4° fase:** entro il 1° semestre 2010 Entro questa fase immagino di poter iniziare a sperimentare la formazione e l'aggiornamento a distanza **(= e.learning)** mediante la piattaforma dedicata del ns sito Web e le potenzialità di comunicazione del Centro CPRC . Questa sarà una fase di forte sviluppo della funzionalità del presente piano tattico epsilon, poiché richiederà grande impegno ed energie per sviluppare il sistema di e-learning.

Va collocata in questa fase lo sviluppo della tessera a scalare virtuale (credits consumabili), con validità biennale, per accedere alle forme di aggiornamento a pagamento e alle altre forniture di servizi innovativi – allo stato ancora in corso di ideazione – che saranno espressi dal Centro CPRC.

Ritengo debba essere proseguita la presenza di corsi gratuiti svolti da membri del Centro CPRC sulla FPC (formazione professionale continua) dell' Ordine ODCEC , almeno una volta ogni due mesi.

E' pensabile di realizzare Corsi e Convegni di rilevanza nazionale, anche presso strutture di categoria e associazioni di imprese di consumatori, etc.

**5° fase:** entro il II° semestre 2010 . Considero questa fase di proseguimento nello sviluppo delle potenzialità dell' E-LEARNING e di recupero di ritardi di fasi precedenti.

E' pensabile di poter estendere il **KNOW-HOW** acquisito dal Centro CPRC ad altri Centri affiliati , stabilendone le caratteristiche d'uso, la durata e le *fees* d'ingresso, oltre che le *royalties* annuali, se si dovesse decidere la strada a pagamento. Per questo vale la pena di tutelare anche con marchi, privative e copyright il nostro lavoro, che in questo ambito è davvero prezioso.

## 6) IL PIANO TATTICO SU ZETA

Il Piano Tattico su ZETA prevede la **funzionalità della CAMERA DI CONCILIAZIONE e della CAMERA ARBITRALE** del CPRC.

Questo piano è stato messo su ZETA, non perché ultimo e meno importante (*last but not the least*) , ma perché in realtà è un piano tattico *presupposto* a tutti gli altri. E' implicito a tutta la definizione del programma strategico generale che le due camere (conciliazione e arbitrato) FUNZIONINO , e funzionino efficacemente.

Per questo ho ritenuto doveroso esprimere qualche pensiero al riguardo, tanto per dare completezza al discorso e non lasciare nulla alla considerazione di ciò che – a questo punto dei nostri lavori e così in profondità analitica- potrebbe considerarsi "implicito", "presupposto " , "ovvio".

Vediamolo per bene, questo piano tattico che definirò *primus inter pares*.

Tale funzionalità passa attraverso le seguenti fasi operative :

**1° fase:** entro il mese di giugno/luglio 2009. Entro questo termine alquanto ravvicinato ritengo possa essere approntata l'organizzazione minima per la gestione delle prime, eventuali, conciliazioni. Mediante un lavoro di *segreteria volontaria* del Centro organizzata su previa disponibilità di alcuni volenterosi membri della Commissione , si devono organizzare le condizioni MINIME per la **gestione di fino a 5 controversie**. E' chiaro che questo piano tattico in prima fase deve coordinarsi alla perfezione con la *omologa* prima fase dei precedenti piani tattici sul presidio fisico del Centro e sulla Struttura e dotazione informatica dello stesso.

In questa fase deve essere MINIMALMENTE presente un efficiente servizio di rispondimento telefonico, via web, via email, un efficiente servizio di prenotazione (sempre via web aggiornabile) nonché un servizio minimale di accoglienza in sede e di supporto alla celebrazione dei riti conciliativi/arbitrato.

Deve essere presente anche un minimale servizio di SUPPORTO informativo di presenza fisica al Centro. Chi ha già visto il sito internet, magari ha mandato la mail e pure ricevuto risposta, poi – non ancora contento – ha già telefonato e ricevuto altra risposta, SICURAMENTE vuole venire a vedere chi siamo , dove siamo e PARLARE DI PERSONA, per sciogliere le ultime e più radicate diffidenze che ognuno di noi ha verso il nuovo che avanza. Ecco che quindi occorre predisporre un' organizzazione colloqui informativi e una presenza stabile a ciò dedicata .

Importante la presenza fisica per consentire agli interlocutori *risposte a distanza* (telefono,mail, videomessaggi) oppure *risposte di persona* (presso il CPRC in Via Petrella) considerabili "di primo approccio".

Circa la scelta dei conciliatori/arbitri da nominare , in questa prima fase , ritengo che la scelta debba essere circoscritta ASSOLUTAMENTE ai membri della Commissione.

**2° fase:** entro **il mese di ottobre 2009**. Entro questa fase ritengo debba essere potenziata la funzionalità sopra esposta , aumentando e calibrando le risorse che siano sufficienti alla completa gestione di **fino a 10 procedimenti** di conciliazioni/arbitrati. Ricordo che in questa fase 2 , devono essere realizzate tutte le omologhe fasi due di tutti gli altri piani tattici, altrimenti c'è uno sfasamento che, se non gestito , potrebbe portare alla ridefinizione del piano strategico.

Importante la presenza fisica per consentire agli interlocutori *risposte a distanza* (telefono,mail, videomessaggi) oppure *risposte di persona* (presso il CPRC in Via Petrella) considerabili "di approfondimento" e di "supporto ai primi facilitatori" .

Circa la scelta dei conciliatori/arbitri da nominare , in questa seconda fase , ritengo che la scelta debba essere circoscritta ASSOLUTAMENTE ai membri della Commissione.

**3° fase:** entro **fine anno 2009** Entro questa fase è pensabile di potenziare la funzionalità del Centro, aumentando e calibrando le risorse che siano sufficienti alla completa gestione di **fino a 20 procedimenti** di conciliazioni/arbitrati.

Importante la presenza fisica per consentire agli interlocutori *risposte a distanza* (telefono,mail, videomessaggi) oppure *risposte di persona* (presso il CPRC in Via Petrella) ancora considerabili "di approfondimento" e di "supporto ai primi facilitatori" .

Circa la scelta dei conciliatori/arbitri da nominare , in questa terza fase , ritengo che la scelta possa essere circoscritta ai membri della Commissione (avendone ancora capienza in numero), ma si possono iniziare a formare cd "liste" di conciliatori e di facilitatori, attribuendo a ciascuno un "ranking" a tre livelli (junior, senior, esperto). E' ancora troppo presto per sbagliare, quindi manteniamo in house le celebrazioni con personale altamente qualificato (membri Commissione), ma iniziamo a preparare e a formare le liste, anche perché stanno andando avanti i piani tattici sulla formazione e sulla didattica. Molti si aspettano risultati.

**4° fase:** entro il **1° semestre 2010** Entro questa fase è pensabile di potenziare la funzionalità del Centro, aumentando e calibrando le risorse che siano sufficienti alla completa gestione di **FINO A 50 procedimenti** di conciliazioni/arbitrati.

Si può pensare di iniziare a formare qualcuno (dipendente) per trasmettere KNOW-HOW acquisito dai pionieri volontari della Commissione.

Circa la scelta dei conciliatori/arbitri da nominare , in questa quarta fase , ritengo che la scelta possa essere fatta direttamente sulla LISTA di CONCILIATORI e sulla LISTA di ARBITRI, ormai formate con il relativo cennato *ranking* a tre livelli.

**5° fase:** entro il **II° semestre 2010** Entro questa fase è pensabile di potenziare la funzionalità del Centro, aumentando e calibrando le risorse che siano sufficienti alla completa gestione di **FINO A 100 procedimenti** di conciliazioni/arbitrati.

Si può continuare a pensare di formare qualcuno (dipendente) per trasmettere KNOW-HOW acquisito dai pionieri volontari della Commissione.

Circa la scelta dei conciliatori/arbitri da nominare , anche in questa quinta fase , ritengo che la scelta possa essere fatta direttamente sulla LISTA di CONCILIATORI e sulla LISTA di ARBITRI, ormai formate e aggiornate con il relativo cennato ranking a tre livelli.

Questa fase può essere considerata anche "di recupero" per funzionalità di fasi precedenti non ancora realizzate.

\* \* \* \* \*

Questo è quanto ho immaginato per il lancio del Centro di Prevenzione e di Risoluzione dei Conflitti dell' Ordine di Roma in termini di forma e di sviluppi del programma strategico e dei collegati piani tattici articolati in fasi successive, che possono essere migliorati e modificati strada facendo.

Una piccola traccia c'è , penso che ora valga la pena di partire "in operas".

I miei migliori saluti.

Gian Marco Boccanera

Roma 23 aprile 2009.

---

Progetto COMM-UNICO documentazione sotto tutela di copyright dell'autore.

*Estensore e ideatore : dott Gian Marco Boccanera*

Versione n° 1 del 23.04.2009 DATA DI IDEAZIONE: **23 aprile 2009**

DATA DI PUBBLICAZIONE SUL SITO **www.studioboccanera.com**: 01 gennaio 2010

<sup>1</sup> Si rinvia a quanto recentemente comunicato dall' International Telecommunication Union, Agenzia ONU di Ginevra, ed apparso anche su Il Sole 24 Ore di venerdì 03 Aprile 2009 . "Digitale a costo zero per la ripresa: l' ITU (ONU) la spinta dalla banda larga mobile sulle frequenze liberate dalla tv". Ma anche : "Ora l'Europa deve scommettere sul wireless". Sentinelli:" il mercato crescerà ancora. Ci sono grandi margini di crescita per i collegamenti senza fili tra tutti i sistemi."