



Conferenza delle Regioni e delle Province
Autonome di Trento e Bolzano



CNIPA
Centro Nazionale per l'Informatica
nella Pubblica Amministrazione

RICERCHE E STUDI

Quarto Rapporto sull'innovazione nelle regioni d'Italia

2006





Conferenza delle Regioni e delle Province
Autonome di Trento e Bolzano



CNIPA

Centro Nazionale per l'Informatica
nella Pubblica Amministrazione

Quarto Rapporto sull'innovazione nelle regioni d'Italia 2006



Questa iniziativa editoriale è stata realizzata nell'ambito del progetto CRC (Centri Regionali di Competenza per l'e-government e la Società dell'informazione) del CNIPA.

I CRC sono strutture operative con il compito di sostenere i processi di innovazione della PA a livello locale e di favorire la realizzazione, la diffusione e la conoscenza dei servizi di e-government.

La rete dei CRC - promossa dalla Conferenza Stato-Regioni - è presente su tutto il territorio nazionale attraverso convenzioni attuative stipulate fra il CNIPA e le Regioni e Province Autonome.

Fornisce supporto e servizi di assistenza, informazione, comunicazione e osservatorio a beneficio diretto e indiretto del mondo delle amministrazioni locali coinvolte nella costruzione dell'e-government e dei programmi per la società dell'informazione.

Il Quarto Rapporto sull'Innovazione nelle Regioni d'Italia si compone di 21 Rapporti regionali, realizzati a cura dei CRC, e del presente Rapporto nazionale di sintesi. Tutti i rapporti sono disponibili on line sul sito www.crcitalia.it

La redazione del presente volume è a cura di Stefano Kluzer, coordinatore scientifico del progetto CRC.

La redazione dei singoli capitoli si avvale del contributo di diversi autori.

I loro nomi e ruoli sono riportati all'inizio di ciascun capitolo.

Il coordinamento della redazione dei Rapporti regionali è a cura di Marco Ippolito dell'Osservatorio CRC.

Presentazione e guida alla lettura

Il Rapporto 2006 sull'innovazione nelle regioni d'Italia risponde, come negli scorsi anni, all'impegno¹ di documentare lo stato di avanzamento dei processi di costruzione dell'e-government e più in generale della società dell'informazione, derivanti soprattutto dalle azioni comuni intraprese tra Stato, Regioni² ed Enti locali, ma anche dalle iniziative di matrice più prettamente regionale e locale.

Il Rapporto nel suo insieme è composto da 21 report regionali³ basati su una struttura comune⁴ e dal presente report nazionale, che propone nella prima parte letture trasversali e quadri sinottici derivati dai report regionali, nonché alcuni contributi originali e, nella seconda parte, brevi "schede di sintesi" dei report regionali stessi. La preparazione dell'intero Rapporto è coordinata dallo Staff centrale della rete CRC presso il CNIPA, che cura in specifico la redazione del report nazionale; i CRC sono invece responsabili dei rispettivi report regionali.

Le politiche e le iniziative progettuali avviate negli ultimi anni dalla pubblica amministrazione nel campo dell'innovazione digitale sono varie e numerose. L'attenzione prevalente del Rapporto è sull'e-government nella sua dimensione locale. Con ciò si intende l'innovazione basata sulle nuove tecnologie dell'informazione e comunicazione (*information and communication technologies* ICT, secondo l'acronimo inglese di uso corrente) dei servizi erogati da Regioni ed Enti locali, dei sottostanti processi "produttivi" (interni e tra le diverse amministrazioni) e dei processi stessi di governo e partecipazione democratica, la cosiddetta *e-democracy*. Allo sviluppo dell'e-government sono connessi inoltre altri processi, trattati in vario modo nel Rapporto, che riguardano l'estensione delle infrastrutture di telecomunicazione a banda larga, gli interventi per diffondere la conoscenza e quelli per agevolare l'accesso dei cittadini e delle imprese ai nuovi servizi e altri.

In termini temporali, il presente Rapporto copre il periodo che va da aprile-maggio 2005 (data di aggiornamento del precedente Rapporto) ad aprile-maggio 2006. Come si argomenterà meglio nell'introduzione alla sezione II, in questo anno si sono completati (o quasi) molti processi riferibili al ciclo di policy (comunitarie, nazionali e regionali) e di attuazione progettuale degli anni 2000-2006 e, contemporaneamente, si è avviato un nuovo ciclo - con orizzonte al 2010 o al 2013 - segnato più che mai dalla centralità

¹ Tale impegno è previsto nel protocollo d'intesa del 21 marzo 2002 tra il Ministro per l'innovazione e le tecnologie e il Presidente della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, con il quale è stata istituita la Commissione Permanente sull'innovazione tecnologica, ed è stato assolto in questi anni dal progetto dei Centri Regionali di Competenza per l'e-government e la società dell'informazione. Al progetto CRC è dedicato il capitolo 16.

² Si usa in breve il termine Regioni, da intendersi però come comprensivo anche delle due Province Autonome di Trento e Bolzano.

³ Tutti i report sono consultabili in formato digitale sul sito www.crcitalia.it; sono, inoltre, disponibili in formato cartaceo i report regionali di Abruzzo, Lazio, Calabria, Sicilia, Veneto, Puglia, Sardegna e Piemonte.

⁴ I report regionali hanno tendenzialmente tutti una parte iniziale con le novità e gli sviluppi delle policy nell'ultimo anno; una seconda parte con l'avanzamento della progettualità e i risultati conseguiti; una terza parte (quest'anno) con il quadro statistico di fonte Istat sulle ICT nei Comuni, famiglie e imprese; e una eventuale ultima parte di approfondimento (focus) su un tema di particolare rilevanza.

dell'innovazione nelle politiche di crescita e sviluppo a livello europeo, nazionale e regionale. La compresenza di elementi di chiusura di una fase e apertura di una nuova fase ha orientato i contenuti informativi e lo sviluppo narrativo del presente Rapporto. La sezione I del report nazionale propone per la prima volta un quadro delle dotazioni ICT e del loro utilizzo nei Comuni italiani con un dettaglio rappresentativo a livello regionale. Questa fotografia ancora parziale (altri dati saranno disponibili nei prossimi mesi) è il risultato della prima indagine sperimentale promossa e coordinata su questo tema dall'Istat e realizzata a fine 2005 con il contributo del CNIPA, delle Regioni, delle rappresentanze degli Enti locali e della rete CRC. Questo passo della statistica ufficiale italiana – con pochi esempi analoghi a livello europeo – testimonia sia dell'importanza che ha assunto in Italia il tema dell'innovazione digitale nella pubblica amministrazione locale, sia dell'approccio collaborativo tra diversi livelli istituzionali con il quale – anche sul fronte della misurazione statistica – il processo è maturato in questi anni. Il quadro sui Comuni è completato dai risultati dell'Osservatorio Servizi On Line della rete CRC (capitolo 2) che, da un lato, confermano la crescente diffusione dei servizi di e-government (offerti via web), ma dall'altro evidenziano come si tratti di un'innovazione ancora "sottile" (interattività mediamente bassa e limitata a pochi servizi per singolo ente), che va poco in profondità nel corpo, il cosiddetto *back office*, della PA locale. Il capitolo 3 fornisce ulteriori dati di fonte Istat – in parte già pubblicati, in parte nuovi con il dettaglio regionale – questa volta sulle dotazioni e l'utilizzo delle ICT nelle famiglie e nelle imprese italiane. La fotografia rivela un generale ritardo su diversi elementi rispetto alla situazione degli altri paesi europei e, per quanto riguarda l'utilizzo dei servizi della PA, una realtà per molti versi speculare a quella vista dal lato dell'offerta (prevalenza del reperimento di informazioni e scarico di moduli, ma scarso ricorso a servizi transattivi).

Dopo la prima sezione eminentemente quantitativa, la sezione II offre un aggiornamento sulle politiche per l'e-government e la società dell'informazione nelle regioni. Il capitolo 4 propone una panoramica generale delle novità e degli sviluppi recenti derivata dai report regionali, mentre i capitoli successivi ne approfondiscono quattro aspetti salienti. Il capitolo 5 analizza gli Accordi di Programma Quadro per la società dell'informazione (APQ SI) che negli ultimi due anni sono diventati lo strumento principale per l'attuazione delle politiche concertate tra Stato e Regioni in questo settore. Sono stati infatti attivati (ad aprile 2006) circa 420 interventi per oltre 1,1 miliardi di euro di investimenti (per l'80% nel Mezzogiorno), in gran parte coperti dal Fondo per le aree sottoutilizzate (FAS) gestito dal CIPE. I due capitoli seguenti presentano in breve le strategie approntate da diverse Regioni in risposta alle due linee portanti previste dalla fase II del piano nazionale per estendere l'e-government sul territorio⁵: il riuso delle soluzioni tra le pubbliche amministrazioni locali (capitolo 6) e un più ampio coinvolgimento dei piccoli Comuni nel processo tramite i Centri servizi territoriali (capitolo 7). Il capitolo 8, infine, propone il risultato di una prima ricognizione⁶ su circa 60 interventi in corso o programmati da parte

⁵ Entrambe queste linee non sono ancora passate, alla data in cui si scrive, alla fase progettuale: l'avviso per i progetti di riuso ha scadenza a inizio luglio 2006 e l'avviso per i progetti CST deve ancora uscire. Per questa ragione, i due temi sono trattati in questa sezione sulle strategie d'intervento regionali, piuttosto che nella sezione IV sull'avanzamento delle linee di e-government operative.

⁶ La ricognizione è stata effettuata in collaborazione con Between – Osservatorio banda larga nel mese di maggio 2006.



delle Regioni per lo sviluppo di infrastrutture a banda larga, in particolare nelle aree cosiddette a *digital divide* in tutto il Paese. La disponibilità capillare di connettività veloce appare infatti una condizione oramai indispensabile, sia per concretizzare l'estensione dell'e-government, sia per rispondere ad esigenze sempre più varie e pressanti di cittadini e imprese. Il capitolo evidenzia i diversi livelli di avanzamento e approcci delle strategie regionali su questo terreno.

La sezione III del report nazionale fornisce, sempre rispetto alle policy per la società dell'informazione e l'e-government in particolare, un breve resoconto di alcuni sviluppi "di contesto" che orienteranno gli interventi in questo ambito nei prossimi anni. Le politiche europee hanno fortemente contribuito con indirizzi (valga per tutte l'iniziativa eEurope) e risorse (fondi strutturali, programmi per la ricerca) alle iniziative per la società dell'informazione anche a livello regionale⁷ (nelle regioni obiettivo 1 in modo particolarmente significativo sul piano economico). Il capitolo 9 illustra quindi gli sviluppi e gli indirizzi recenti maturati a livello comunitario: rilancio degli obiettivi di Lisbona, iniziativa i2010, settimo programma quadro per la ricerca, piano d'azione per l'e-government 2010 ecc.. Come si vedrà nel capitolo 10, questi indirizzi hanno iniziato a orientare la nuova fase di programmazione 2007-2013 dei fondi strutturali, che trova espressione attualmente nella bozza tecnico-amministrativa del Quadro strategico nazionale e in numerosi Documenti strategici regionali. Significativamente, nel nuovo ciclo della cosiddetta politica regionale aggiuntiva è prevista la programmazione unitaria – quindi l'utilizzo coordinato e coerente su obiettivi condivisi – delle risorse sia comunitarie (fondi strutturali) sia nazionali (FAS). Il capitolo 10 richiama invece l'entrata in vigore, in Italia, del nuovo Codice dell'amministrazione digitale (D.L. 7 marzo 2005, n. 82) e ne illustra in sintesi le principali implicazioni per l'ulteriore avanzamento dell'e-government nelle Regioni ed Enti locali.

L'ultima sezione del report nazionale (Parte I) presenta l'avanzamento e i primi risultati del piano nazionale di e-government per le Regioni ed Enti locali. Il capitolo 12, in particolare, è dedicato al completamento avvenuto nell'ultimo anno di gran parte dei 134 progetti del cosiddetto 1° Avviso. Mentre i report regionali documentano in maggior dettaglio i risultati conseguiti, nel report nazionale vengono forniti necessariamente dati aggregati sull'avanzamento dei progetti e il rilascio dei servizi. Oltre a questi, il capitolo propone osservazioni sui fattori che stanno ritardando e ostacolando la loro piena implementazione dei nuovi servizi in tutti gli enti coinvolti (che, si ricorda, sono oltre metà degli 8000 Comuni italiani); una prima stima prudente sui costi e benefici e i tempi di ritorno dell'investimento (calcolata su 118 progetti già terminati o con servizi rilasciati), che sostanzialmente mostra il percorso ancora lungo da fare (5-6 anni) per arrivare al pareggio; una breve rassegna esemplificativa delle nuove funzionalità offerte all'utente da servizi di e-government rilasciati dai progetti; alcune osservazioni sulla realtà emergente dell'utilizzo dei servizi, più complessa e per certi versi inattesa di quanto previsto qualche anno fa, e sull'impor-

⁷ Sin dagli anni '90, con le prime iniziative regionali per la società dell'informazione (Regional Information Society Initiatives), la Commissione europea ha prestato grande attenzione e promosso interventi specifici a livello di policy making e di attività pilota e dimostrative proprio sulla dimensione regionale dello sviluppo della SI. Di recente, quasi tutte le Regioni italiane hanno partecipato al programma comunitario delle Azioni Innovative 2000-2006.

tanza e difficoltà di misurarla adeguatamente. I capitoli 13, 14 e 15 presentano in grande sintesi gli avanzamenti delle tre linee della fase II dell'e-government già in attuazione, rispettivamente: lo sviluppo del Sistema pubblico di connettività e cooperazione (SPC), che supporterà le comunicazioni e l'interscambio dei dati tra tutte le PA centrali e locali, in sostituzione ed evoluzione della RUPA (con un approfondimento sul progetto ICAR che coinvolge quasi tutte le Regioni); i progetti per l'e-democracy, entrati quest'anno in fase realizzativa; lo sviluppo del cosiddetto t-government (servizi erogati tramite la televisione digitale terrestre), con 12 progetti in onda su 29 co-finanziati a giugno 2006. L'ultimo capitolo del report nazionale parte I, come di consueto, fornisce un resoconto delle attività del progetto CRC, che è entrato nel suo quinto anno di vita e terza fase di sviluppo, con il passaggio alla gestione diretta da parte del CNIPA e delle Regioni, secondo il modello di governance condivisa che lo contraddistingue da sempre.

Indice

| | |
|---|------------|
| PRESENTAZIONE E GUIDA ALLA LETTURA | III |
| PARTE I QUADRO GENERALE E LETTURA TRASVERSALE DEI REPORT REGIONALI | 1 |
| INDICATORI SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE A LIVELLO REGIONALE | 3 |
| 1 Dotazioni e uso delle ICT nelle Amministrazioni comunali | 5 |
| 1.1 Aspetti metodologici | 5 |
| 1.2 Organizzazione e risorse umane | 7 |
| 1.3 Dotazioni tecnologiche e connettività | 11 |
| 1.4 Applicazioni informatiche | 16 |
| 2 Servizi on line per cittadini e imprese: un'analisi quantitativa sui Comuni | 21 |
| 2.1 Servizi on line nei Comuni | 22 |
| 2.2 Servizi on line: interattività e diffusione | 24 |
| 3 Dotazioni e uso delle ICT nelle famiglie e nelle imprese | 33 |
| 3.1 Diffusione di Internet e banda larga | 34 |
| 3.2 Le ICT nelle imprese: dotazioni e utilizzo | 36 |
| 3.3 Uso delle ICT tra i cittadini | 40 |
| L'INNOVAZIONE NELLE REGIONI: NOVITÀ E SVILUPPI RECENTI | 45 |
| 4 Politiche regionali e attori per l'e-government e la società dell'informazione | 47 |
| 4.1 L'importanza degli Accordi di Programma Quadro nel Mezzogiorno e non solo | 47 |
| 4.2 Elementi comuni, novità e aggiornamenti nelle politiche regionali | 48 |
| 4.3 Evoluzioni sul fronte degli attori dell'innovazione | 55 |
| 5 Gli Accordi di Programma Quadro per la società dell'informazione | 59 |
| 5.1 Vista d'insieme sugli interventi degli APQ SI | 61 |
| 5.2 Alcuni interventi APQ SI esemplificativi | 65 |
| 6 Approcci regionali al riuso delle soluzioni di e-government | 73 |
| 6.1 Il confronto delle diverse iniziative regionali | 73 |
| 7 Approcci regionali ai Centri Servizi Territoriali | 81 |
| 7.1 Processo istituzionale | 81 |
| 7.2 Presenza dei piccoli Comuni nelle regioni italiane | 85 |
| 7.3 Sviluppi in atto nel territorio | 86 |
| 8 Strategie regionali per la banda larga contro il digital divide | 91 |
| 8.1 Digital divide infrastrutturale e differenze regionali | 91 |

| | | |
|-----------|---|------------|
| 8.2 | Quadro delle iniziative regionali per il digital divide infrastrutturale | 95 |
| | NOVITÀ DEL QUADRO EUROPEO E NAZIONALE | 105 |
| 9 | Nuovi indirizzi comunitari per la società dell'informazione verso il 2010 | 107 |
| 9.1 | La società dell'informazione nelle politiche per gli obiettivi di Lisbona | 107 |
| 10 | Le priorità per la società dell'informazione nel QSN, nei DSR e nel DSM | 117 |
| 10.1 | La società dell'informazione nel nuovo Quadro Strategico Nazionale | 117 |
| 10.2 | La società dell'informazione nei Documenti Strategici Regionali | 123 |
| 10.3 | La società dell'informazione nel Documento Strategico Mezzogiorno | 124 |
| 11 | Le autonomie locali di fronte al nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale | 127 |
| 11.1 | I quattro pilastri del procedimento informatizzato | 128 |
| 11.2 | Come cambia il back-office | 131 |
| 11.3 | Come cambia il front-office | 133 |
| | AVANZAMENTO E RISULTATI DEL PIANO DI E-GOVERNMENT NEL TERRITORIO | 137 |
| 12 | Risultati dei progetti del 1° Avviso e lezioni apprese | 139 |
| 12.1 | Avanzamento dei progetti | 139 |
| 12.2 | Risultati dei progetti e prime stime su ricadute e ritorno degli investimenti | 145 |
| 12.3 | Casi esemplari di nuovi servizi di e-government | 149 |
| 12.4 | Spunti di riflessione sulla misurazione dell'utilizzo dei servizi di e-government | 152 |
| 13 | Sistema Pubblico di Cooperazione e connettività, progetto Icar e cooperazione interregionale | 159 |
| 13.1 | Linee guida e gara per la cooperazione applicativa SPC | 159 |
| 13.2 | Commissione di coordinamento del SPC | 161 |
| 13.3 | Avanzamento dei progetti SPC delle Regioni ed Enti locali | 162 |
| 14 | Avvio dei progetti di e-democracy | 169 |
| 14.1 | Esiti della valutazione | 169 |
| 14.2 | I 55 progetti di e-democracy in start-up | 170 |
| 15 | Servizi di t-government per i cittadini | 181 |
| 15.1 | Stato di avanzamento del bando CNIPA | 181 |
| 15.2 | Secondo bando sul digitale terrestre | 183 |
| 16 | Risultati e attività della rete CRC | 185 |
| 16.1 | Sviluppi della rete CRC | 185 |
| 16.2 | Fase attuale | 185 |
| 16.3 | Obiettivi del progetto CRC | 186 |
| 16.4 | Governance e organizzazione della rete CRC: livello di sistema e livello locale | 186 |



| | | |
|---|---|------------|
| 16.5 | Rete CRC | 188 |
| 16.6 | Staff Centrale | 189 |
| 16.7 | Attività e risultati | 190 |
| PARTE II - SCHEDE REGIONALI DI SINTESI | | 197 |
| Abruzzo | | 199 |
| | Novità del quadro regionale | 199 |
| | Avanzamento della progettualità e servizi avviati | 199 |
| | I CST come motore della innovazione della Pubblica Amministrazione Locale | 200 |
| Basilicata | | 201 |
| | Novità del quadro regionale | 201 |
| | Avanzamento della progettuale | 202 |
| | Servizi da rilasciare | 203 |
| | Focus: Digital divide e Banda Larga in Basilicata | 203 |
| Calabria | | 204 |
| | Novità del quadro regionale | 204 |
| | Il quadro delle iniziative | 206 |
| | Avanzamento progettuale | 206 |
| | Il secondo integrativo all'APQ SI (delibera CIPE 35/2005) | 207 |
| | L'iniziativa oggetto di focus: il progetto SCOPRO | 207 |
| Campania | | 207 |
| | Novità del quadro regionale | 208 |
| | Avanzamento progettuale e risultati | 208 |
| | I servizi avviati | 209 |
| Emilia Romagna | | 210 |
| | La nuova programmazione 2007-2009 | 210 |
| | L'avanzamento della progettualità regionale | 211 |
| | La dimensione provinciale dell'e-government | 212 |
| Friuli Venezia Giulia | | 212 |
| | Le novità del quadro regionale | 212 |
| | Avanzamento progettuale | 214 |
| Lazio | | 215 |
| | Sistema Informativo Regionale 2006-2008 | 216 |
| | Il Programma operativo "Aree digitali di eccellenza" | 216 |
| | Iniziative nel territorio e concertazione tra EELL | 217 |
| | Iniziative nel territorio | 217 |
| Liguria | | 217 |
| | La dimensione provinciale dell'e-government | 217 |
| | Novità del quadro regionale | 218 |
| | Avanzamento progettuale | 219 |
| Lombardia | | 220 |
| | Novità del quadro regionale | 220 |
| | L'avanzamento complessivo della progettualità | 221 |
| | I servizi avviati | 221 |
| Marche | | 222 |
| | Novità del quadro regionale | 222 |

| | |
|--|------------|
| Avanzamento della progettuale | 223 |
| Focus regionale - Ricognizione sullo stato dei sistemi di connettività e dei sistemi informatici nei comuni delle Marche | 224 |
| Molise | 224 |
| Il quadro regionale | 224 |
| Avanzamento progettuale | 225 |
| Piemonte | 226 |
| Novità del quadro regionale | 226 |
| Avanzamento e risultati della progettualità regionale | 227 |
| I servizi avviati | 228 |
| Puglia | 228 |
| Il quadro regionale | 228 |
| Verso la nuova programmazione 2007-2013 | 229 |
| Sardegna | 230 |
| Novità del quadro regionale | 231 |
| Lo stato di avanzamento dei lavori | 233 |
| Sicilia | 234 |
| Novità del quadro regionale | 234 |
| Avanzamento progettuale | 234 |
| I servizi avviati | 235 |
| Toscana | 236 |
| La programmazione regionale in materia di società dell'informazione | 236 |
| Lo stato di avanzamento dei progetti di e-government in Toscana | 236 |
| Umbria | 239 |
| Novità del quadro regionale | 240 |
| Stato di attuazione dei progetti | 240 |
| Valle d'Aosta | 242 |
| Novità del quadro regionale | 242 |
| Progettualità e risultati | 243 |
| Veneto | 244 |
| Novità del quadro regionale | 244 |
| Avanzamento progettuale | 246 |
| Provincia Autonoma di Bolzano | 247 |
| Novità del quadro regionale, lo stato di attuazione di eSüdtirol | 248 |
| Lo stato di avanzamento dei lavori, i servizi | 249 |
| Provincia Autonoma di Trento | 249 |
| Novità del quadro provinciale | 250 |
| Avanzamento progettuale | 251 |
| Focus: l'innovazione nel comune di Riva del Garda | 252 |

**Quadro generale
e lettura trasversale
dei rapporti regionali**

PARTE

I

INDICATORI SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE A LIVELLO REGIONALE

Si è deciso di aprire il Rapporto 2006 con la sezione dedicata tutta a dati statistici, per rendere pubblica per la prima volta una fotografia dell'Italia digitale partendo dalle istituzioni locali che maggiormente interagiscono con i cittadini. Una scelta determinata non per la loro mera valenza conoscitiva sul complesso fenomeno della formazione di nuovi modelli proposti dalla società dell'informazione, di cui si ha ancora troppa poca coscienza e conoscenza, ma per l'importanza di poter rendere disponibili per la prima volta dati statistici ufficiali del nostro Paese su significative variabili che riguardano le dotazioni e l'utilizzo delle ICT nei Comuni (capitoli 1 e 2), nelle famiglie e nelle imprese (capitolo 3), con rappresentatività a livello regionale.

Nel capitolo 1, in particolare, vengono presentati i primi risultati – relativamente alle sole Amministrazioni comunali – derivanti dall'indagine sperimentale condotta da Istat a fine 2005 sulle ICT nelle Regioni, Province, Comuni e Comunità Montane, realizzata con la collaborazione delle Regioni e delle rappresentanze degli Enti locali e il supporto della rete CRC⁸. Grazie a questo sforzo collettivo, la rilevazione ha interessato oltre 3300 Comuni, garantendo in alcune regioni la copertura completa del territorio.

Il capitolo 2 arricchisce l'informazione sui Comuni con i dati dell'Osservatorio CRC sui servizi on line, che evidenziano la disponibilità e alcune caratteristiche salienti della interattività e qualità dei servizi offerti via web da parte dei Comuni italiani con più di 10.000 abitanti. Il quadro qui presentato è aggiornato (a dicembre 2005) e metodologicamente più solido rispetto a quello presentato nel Rapporto 2005, derivato da una prima rilevazione sperimentale.

Il capitolo 3 presenta dati più aggiornati (a inizio 2005), per alcune variabili mai pubblicati prima⁹, delle indagini sulle ICT nelle famiglie e nelle imprese avviate da Istat negli ultimi anni e realizzate con rappresentatività regionale grazie, tra l'altro, al sostegno specifico fornito dal Ministero dell'economia e finanze.

Grazie all'allineamento metodologico tra Istat e Eurostat per le indagini sulle famiglie e le imprese, i dati regionali italiani presentati nel capitolo 3 sono confrontabili con quelli medi nazionali degli altri paesi europei. Un risultato ancora più significativo è stato conseguito nell'indagine sui Comuni, grazie al raccordo che si è costruito con il progetto europeo Understand¹⁰, che ha permesso per alcune varia-

⁸ L'indagine è presentata nella *Statistica in breve* dell'Istat *L'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Amministrazioni comunali* (2006). Le *Statistiche in breve* sono scaricabili liberamente dal sito web dell'Istat www.istat.it

⁹ Altri dati sono disponibili nelle *Statistiche in breve: L'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese* (2005), *Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione: disponibilità nelle famiglie e utilizzo degli individui* (2005).

¹⁰ Il progetto è coordinato dalla Regione Emilia-Romagna e ha come altro partner italiano la Regione Piemonte. Sono coinvolte altre regioni spagnole, francesi, inglesi, tedesche, svedesi e polacche. Le Regioni Toscana e Puglia hanno aderito successivamente, partecipando alla seconda rilevazione Understand dell'autunno 2005. Per ulteriori informazioni: www.understand-eu.net

bili specifiche un confronto diretto con un certo numero di altre regioni europee, e più in generale di ottenere un arricchimento del quadro conoscitivo (la disponibilità di dati regionali consente di effettuare analisi comparative che sarebbero impossibili con i soli valori medi nazionali).

Al riguardo, in questa sezione del Rapporto, vengono forniti solo primi e parziali spunti di analisi; alcuni report regionali propongono considerazioni più ricche e contestualizzate, mentre una lettura più completa e approfondita sarà affrontata nel prossimo futuro.

1 Dotazioni e uso delle ICT nelle Amministrazioni comunali¹¹

Il presente capitolo esamina le caratteristiche quantitative della diffusione delle ICT nelle Amministrazioni comunali del Paese, prendendo in considerazione alcuni primi e parziali risultati della rilevazione sperimentale “Le tecnologie dell’informazione e della comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni locali”, condotta dall’Istat a fine 2005. La rilevazione, che rappresenta la prima indagine ufficiale su questa tematica, è stata progettata e realizzata allo scopo di fornire informazioni utili alle attività di pianificazione e alle strategie nazionali e locali per la società dell’informazione.

1.1 Aspetti metodologici

Per definire gli aspetti metodologici e organizzativi dell’indagine, è stato formalizzato un apposito gruppo di lavoro (a partire da novembre 2004) coordinato dall’Istat e composto dai rappresentanti di molteplici strutture quali Dit, CNIPA, Cisis, Upi, Anci, Uncem e rete CRC.

Le attività sviluppate dal gruppo di lavoro propedeutiche alla realizzazione dell’indagine sono state:

- la definizione di opportuni indicatori tecnologici tenendo conto dei vincoli imposti dai fabbisogni informativi a livello comunitario (Eurostat/Ocse) e a livello nazionale (Mit, obiettivi di legislatura);
- la ricognizione delle principali indagini statistiche ufficiali e non a livello internazionale e nazionale. In particolare, la definizione della metodologia ha tenuto conto anche di iniziative in corso di realizzazione quali il progetto europeo “Understand” e le analisi dell’Osservatorio dei Servizi On Line del progetto CRC;
- la definizione del campo di osservazione dell’indagine costituito da Regioni, Province, Comuni e Comunità Montane.

L’indagine è stata di tipo censuario per i Comuni con più di 60.000 abitanti e di tipo campionario per i rimanenti e ha coinvolto circa 3.300 enti, garantendo la rappresentatività statistica a livello nazionale (anche per classi di popolazione) e regionale. I principali destinatari del questionario, attivati dall’ufficio di statistica locale (dove presente), sono stati il responsabile informatica o sistemi informativi dell’Ente, il responsabile formazione e il personale amministrativo per quanto riguarda le domande sulla spesa ICT e l’e-procurement. Non essendo queste figure presenti in tutti gli enti indagati, la qualità delle risposte è risultata molto varia.

¹¹ A cura di Davide Arduini (CRC Marche e Università degli Studi di Urbino) e Luigi Reggi (Staff centrale CRC – CNIPA). Si ringrazia il servizio “Statistiche sulle istituzioni pubbliche e private” dell’ISTAT per le elaborazioni e la collaborazione.

Dal punto di vista organizzativo, la rilevazione è stata di tipo decentrato, con la partecipazione attiva di 16 Regioni in qualità di “organo intermedio”, impegnate nella spedizione e raccolta dei questionari, nell’assistenza alla compilazione e nella produzione della base dati regionale trasmessa poi all’Istat. Alcune di queste Regioni hanno inoltre esteso il campione iniziale definito da Istat all’universo dei comuni e delle comunità montane, riuscendo in alcuni casi a coprire la quasi totalità delle unità rilevate. Il dettaglio sui rispondenti per regione, che evidenzia anche il contributo prestato dalle Regioni all’indagine, è esposto nella Tabella 1.

L’anno di riferimento della rilevazione è il 2004 per le informazioni sulla struttura organizzativa e sulle attività formative, mentre è il 2005 per tutte le restanti variabili.

Tabella 1 - Rispondenti all’indagine sperimentale Istat sulle ICT nelle PA locali (lo sfondo colorato indica l’estensione dell’indagine all’universo dei Comuni)

| | Numero Comuni (in totale) | Rispondenti totali | % | Numero Comuni compresi nel campione | Rispondenti (campione) | % |
|-----------------------|---------------------------|--------------------|------|-------------------------------------|------------------------|------|
| Piemonte | 1206 | 42 | 3% | 51 | 42 | 82% |
| Valle d’Aosta | 74 | 60 | 81% | 28 | 22 | 79% |
| Lombardia | 1546 | 1079 | 70% | 58 | 50 | 86% |
| Veneto | 581 | 45 | 8% | 45 | 45 | 100% |
| Friuli Venezia Giulia | 219 | 39 | 18% | 39 | 39 | 100% |
| Liguria | 235 | 127 | 54% | 39 | 37 | 95% |
| Emilia-Romagna | 341 | 40 | 12% | 48 | 40 | 83% |
| Toscana | 287 | 282 | 98% | 47 | 47 | 100% |
| Umbria | 92 | 89 | 97% | 30 | 29 | 97% |
| Marche | 246 | 39 | 16% | 39 | 39 | 100% |
| Lazio | 378 | 107 | 28% | 42 | 37 | 88% |
| Abruzzo | 305 | 231 | 76% | 41 | 40 | 98% |
| Molise | 136 | 24 | 18% | 34 | 24 | 71% |
| Campania | 552 | 36 | 7% | 49 | 36 | 73% |
| Puglia | 258 | 72 | 28% | 44 | 44 | 100% |
| Basilicata | 131 | 87 | 66% | 33 | 22 | 67% |
| Calabria | 409 | 34 | 8% | 45 | 34 | 76% |
| Sicilia | 390 | 240 | 62% | 46 | 46 | 100% |
| Sardegna | 377 | 318 | 84% | 43 | 43 | 100% |
| P.A. Bolzano | 116 | 109 | 94% | 33 | 31 | 94% |
| P.A. Trento | 223 | 223 | 100% | 40 | 40 | 100% |
| TOTALE | 8102 | 3323 | | 874 | 787 | |

Fonte: Istat, Rilevazione sperimentale sulle ICT nella PAL

Passiamo quindi ad analizzare i primi risultati dell’indagine, seguendo i principali temi-quesiti proposti nel questionario. La descrizione e l’analisi riguardano le tendenze generali, mentre si rimanda ai Rapporti regionali per una lettura dei dati alla luce degli specifici contesti territoriali.



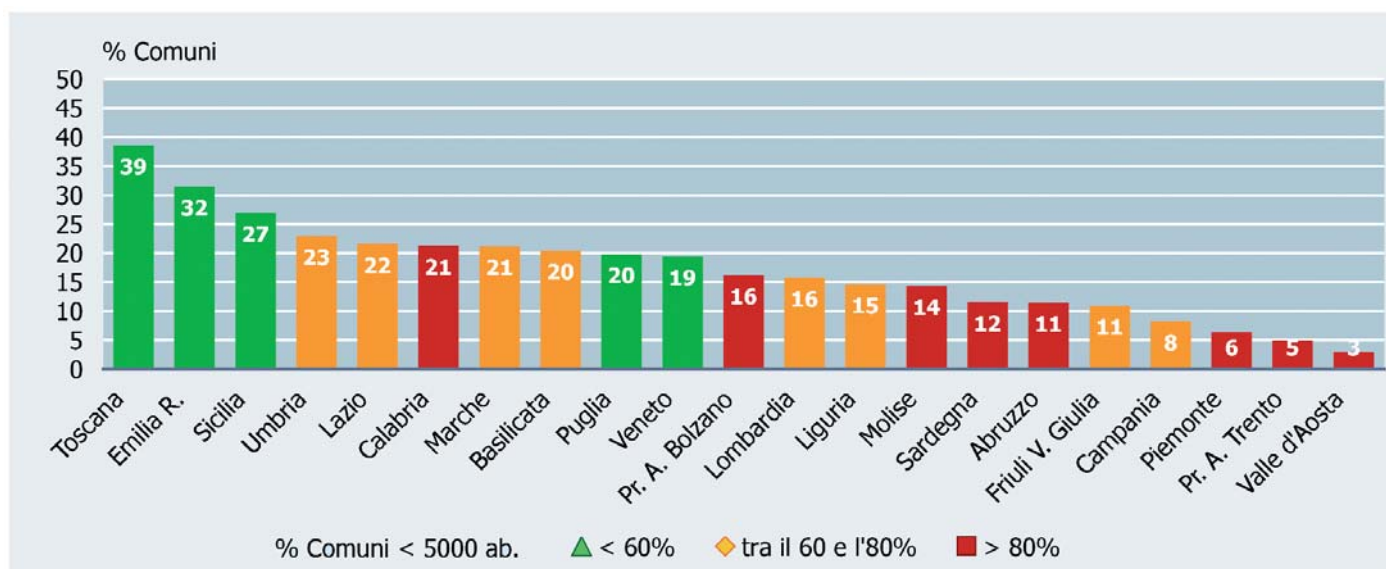
1.2 Organizzazione e risorse umane

Le modalità di gestione delle funzioni legate alle ICT, la disponibilità e l'organizzazione delle risorse umane ad esse dedicate, le attività formative sulle ICT sono tutti fattori che condizionano i processi di innovazione nella PA e lo sviluppo dell'e-government in particolare.

Il primo dato proposto riguarda la percentuale di addetti dedicati – prevalentemente o esclusivamente – alle ICT, che a livello nazionale si assesta intorno all'1,4% dei dipendenti dei Comuni, senza presentare significative variazioni a livello territoriale. Al contrario, notevoli differenze tra regioni si possono riscontrare considerando il numero di Comuni che hanno formalmente istituito un ufficio informatica indipendente.

Mentre anche i piccoli Comuni spesso indicano la presenza di un dipendente dedicato almeno part-time alla gestione di alcune funzioni fondamentali, vi sono importanti differenze tra le diverse classi dimensionali se si considerano i Comuni con ufficio informatica formalmente istituito. La Figura 1 evidenzia infatti come le regioni che hanno una maggiore incidenza di piccoli Comuni (barre gialle e rosse) abbiano una presenza di uffici di informatica inferiore al valore medio nazionale (16,2%) e, tendenzialmente, viceversa. La distribuzione evidenzia comunque che in questa scelta organizzativa entrano in gioco anche altri fattori.

Figura 1 – Comuni che hanno istituito formalmente uffici o servizi informatica in quanto unità organizzative autonome, 2004



Fonte: Istat, Rilevazione sperimentale sulle ICT nella PAL

La composizione dimensionale dei Comuni nelle varie regioni è riportata in Tabella 2, dalla quale si evince che 5 regioni hanno meno del 60% di piccoli Comuni (< 5.000 abitanti), mentre 8 sono composte per più dell'80% da piccoli o piccolissimi Comuni. La bassa numerosità di Comuni con strutture informatiche indipendenti riflette, in molti casi, una dimensione (troppo piccola) tale da non giustificare investimenti significativi in strutture e risorse umane dedicate, per altri versi, forse anche una scarsa consapevolezza del ruolo-chiave delle ICT per le attività dell'ente. Soprattutto per i Comuni di medio-grandi dimensioni, è ragionevole pensare che lo sviluppo

dell'e-government richiede strutture stabili di gestione e supporto delle ICT, in grado di curare le strategie tecnologiche dell'Amministrazione. Per i piccoli Comuni, la possibilità di contare su strutture stabili e personale tecnico adeguato può concretizzarsi con soluzioni associative; i Centri Servizi Territoriali (si veda il capitolo 7) sono proposti proprio per permettere a questi enti di utilizzare architetture tecnologiche e applicazioni/servizi di e-government (condivisi) a costi accettabili.

Tabella 2 – Comuni per regione e classe di popolazione

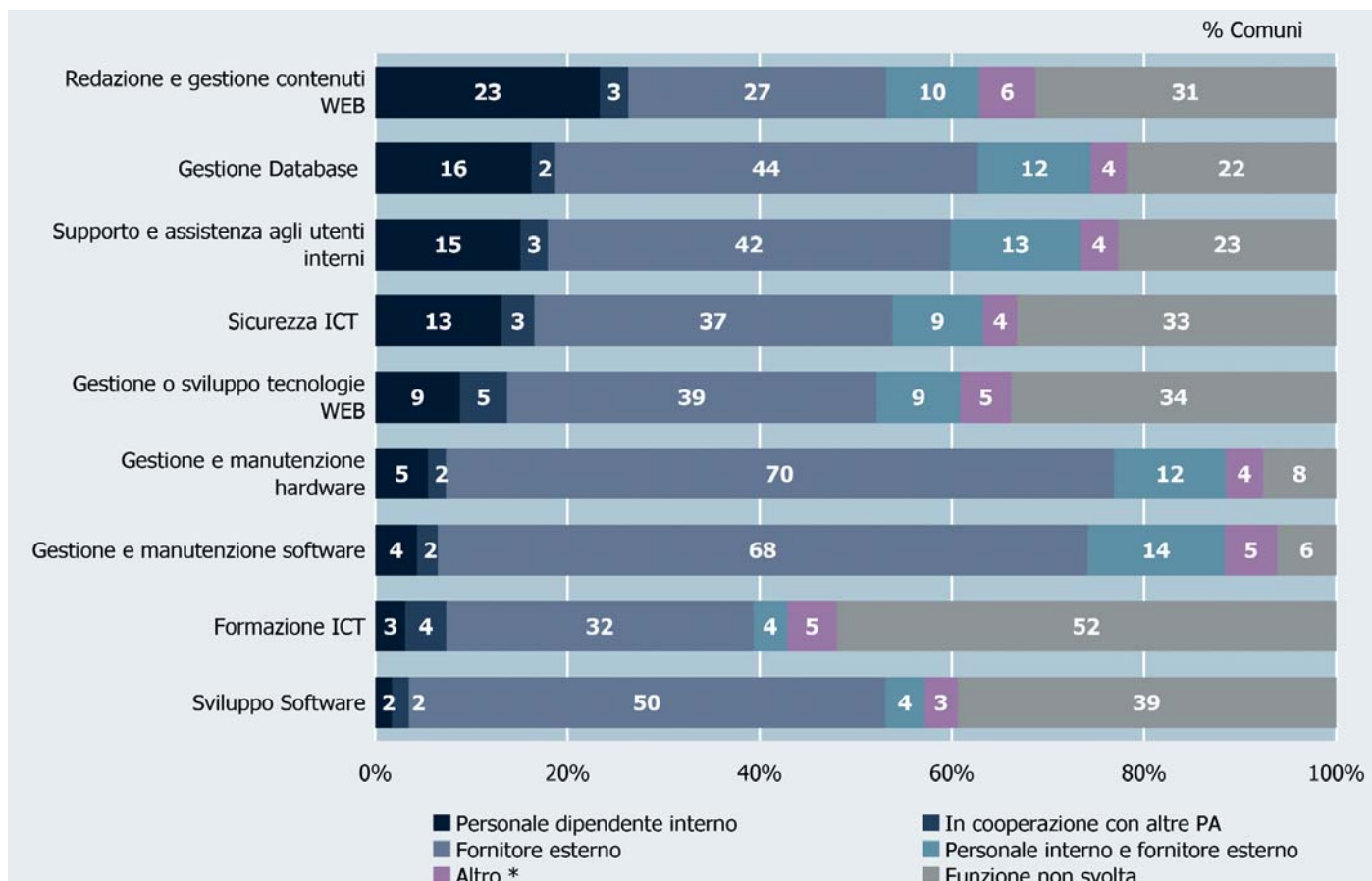
| REGIONE | > 20MILA AB. | 5-20MILA AB. | < 5000 AB. | CLASSE D'ANALISI |
|-----------------------|--------------|--------------|------------|------------------|
| Valle d'Aosta | 1,4% | 0,0% | 98,6% | ■ |
| Pr. Aut. Trento | 0,9% | 4,5% | 94,6% | ■ |
| Molise | 2,2% | 6,6% | 91,2% | ■ |
| Piemonte | 2,4% | 8,3% | 89,3% | ■ |
| Pr. Aut. Bolzano | 1,7% | 11,2% | 87,1% | ■ |
| Sardegna | 3,7% | 12,5% | 83,8% | ■ |
| Abruzzo | 4,3% | 12,8% | 83,0% | ■ |
| Calabria | 2,7% | 17,6% | 79,7% | ■ |
| Liguria | 4,3% | 17,9% | 77,9% | ◆ |
| Lombardia | 3,9% | 21,5% | 74,6% | ◆ |
| Basilicata | 1,5% | 24,4% | 74,0% | ◆ |
| Friuli Venezia Giulia | 2,3% | 23,7% | 74,0% | ◆ |
| Marche | 6,1% | 21,1% | 72,8% | ◆ |
| Lazio | 9,3% | 22,2% | 68,5% | ◆ |
| Umbria | 9,8% | 21,7% | 68,5% | ◆ |
| Campania | 11,1% | 27,6% | 61,3% | ▲ |
| Veneto | 5,0% | 38,4% | 56,6% | ▲ |
| Sicilia | 14,4% | 34,6% | 51,0% | ▲ |
| Toscana | 12,2% | 38,7% | 49,1% | ▲ |
| Emilia-Romagna | 9,1% | 42,5% | 48,4% | ▲ |
| Puglia | 19,4% | 46,9% | 33,7% | ▲ |
| Italia | 5,8% | 22,1% | 72,0% | - |

Fonte: ISTAT, Censimento 2001

Passando alle modalità più diffuse di gestione delle funzioni legate alle ICT, dalla Figura 2 si osserva come la maggioranza delle Amministrazioni comunali dia particolare rilevanza alla gestione e manutenzione dell'hardware e del software (anche se sostanzialmente affidate a fornitori esterni), mentre i valori più bassi si hanno per la formazione ICT e lo sviluppo del software. Riguardo alla tipologia gestionale delle funzioni in oggetto, la lettura dei risultati è di particolare interesse in quanto riflette strategie differenti in tema di insourcing / outsourcing che a loro volta influenzeranno le scelte dei Comuni tra il minimizzare o meno la quota di dipendenti interni dedicati a funzioni di supporto o gestione delle ICT.



Figura 2 – Modalità di gestione delle funzioni ICT nei comuni, 2005



* Gestione "mista" tra le varie modalità (es. personale interno e in cooperazione con altre PA) o tramite società partecipata o controllata.
Fonte: Istat, Rilevazione sperimentale sulle ICT nella PAL

Considerando le funzioni che più spesso vengono gestite internamente, la "redazione e gestione contenuti web" risulta strategica per l'alimentazione del sito istituzionale, quindi per la tempestività e ufficialità delle informazioni e dei servizi erogati a cittadini e imprese. Anche funzioni critiche come la gestione di database, il supporto e l'assistenza sono spesso internalizzate. Sono invece ampiamente esternalizzate, come già detto, la gestione e manutenzione di hardware e software, nonché lo sviluppo software. Il caso frequente di funzioni gestite sia tramite personale interno, sia tramite fornitore esterno, segnala l'alternanza dei ruoli in fasi specifiche dei processi o la gestione congiunta degli stessi.

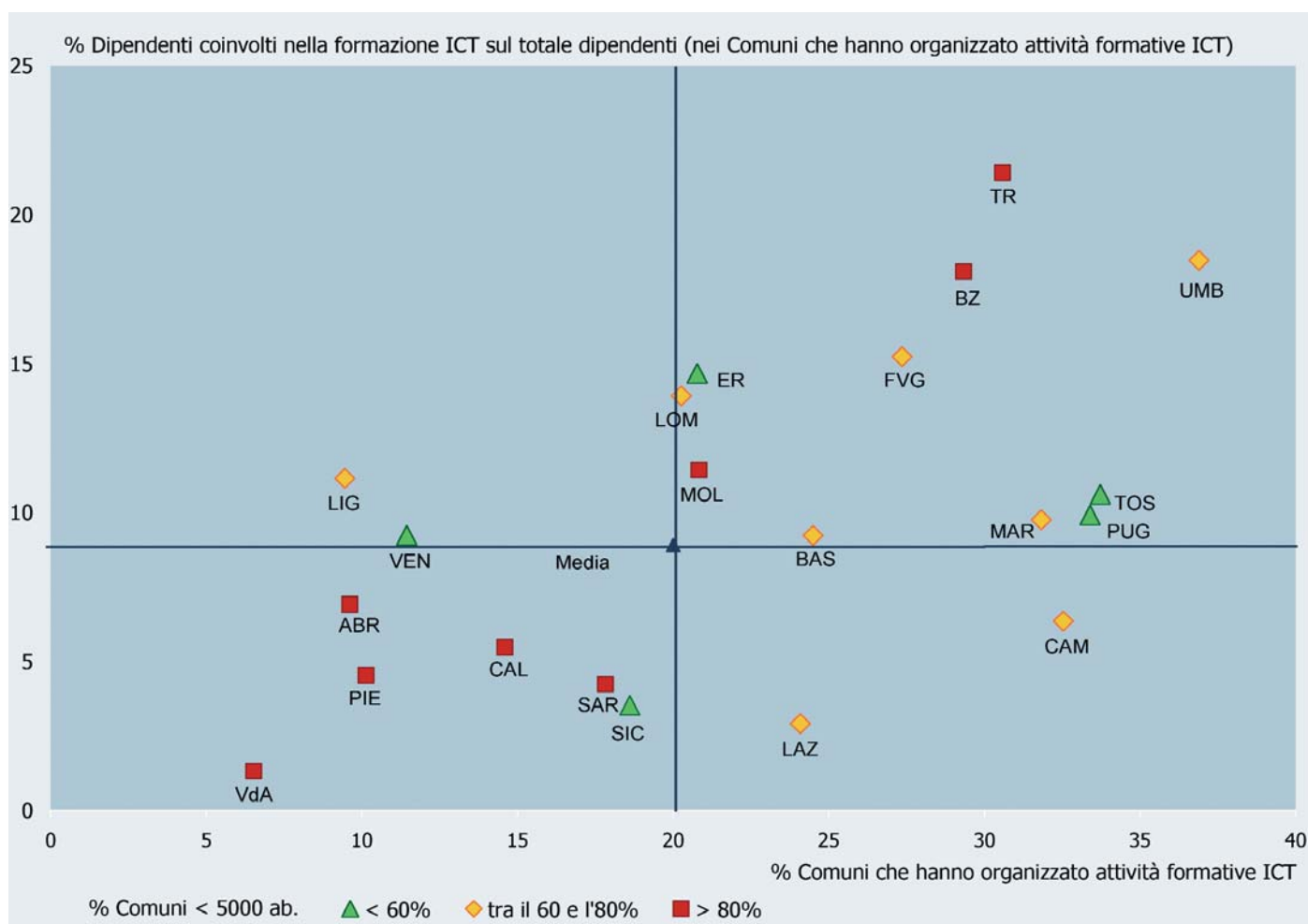
Tra i fattori abilitanti l'uso efficiente delle ICT, insieme alla presenza di conoscenze e competenze di carattere tecnico e di personale esperto dedicato, vi sono le attività formative del personale direttamente coinvolto nei processi ad alto utilizzo di ICT (es. addetti a funzioni specifiche e quindi utenti di software specifico/dedicato) o genericamente e indirettamente coinvolto nei processi di innovazione e ammodernamento (es. alfabetizzazione informatica).

Premesso che è impossibile comprendere le dinamiche formative delle Amministrazioni tenendo conto di un solo anno di riferimento, la Figura 3 evidenzia la gamma di posizioni dei diversi contesti regionali rispetto alla "intensità interna" agli enti (asse verticale Y) e alla "diffusività territoriale" (asse orizzontale X) delle attività formative ICT.

Le regioni caratterizzate da una maggiore presenza di piccoli Comuni sono in gran parte posizionate nel quadrante in basso a sinistra, segnalando un (prevedibile) ricorso, date

le minori risorse finanziarie (e umane) dei piccoli enti per far fronte alle esigenze formative, a soluzioni informali di apprendimento e trasferimento di conoscenze. I quadranti a destra della media rivelano situazioni di maggiore coinvolgimento dei Comuni nella formazione ICT, rivolta a una parte importante dei dipendenti (quadrante alto) che fa pensare a una formazione “estensiva”, oppure ancora indirizzata a gruppi ristretti di utilizzatori negli enti (quadrante basso). Il quadrante in alto a sinistra – soprattutto per le quattro regioni con bassa percentuale di enti coinvolti - evidenzia piuttosto una situazione dove sembrerebbero prevalere ancora pochi enti “pionieri” della formazione ICT.

Figura 3 – Comuni che hanno organizzato attività formative ICT e dipendenti coinvolti, 2004



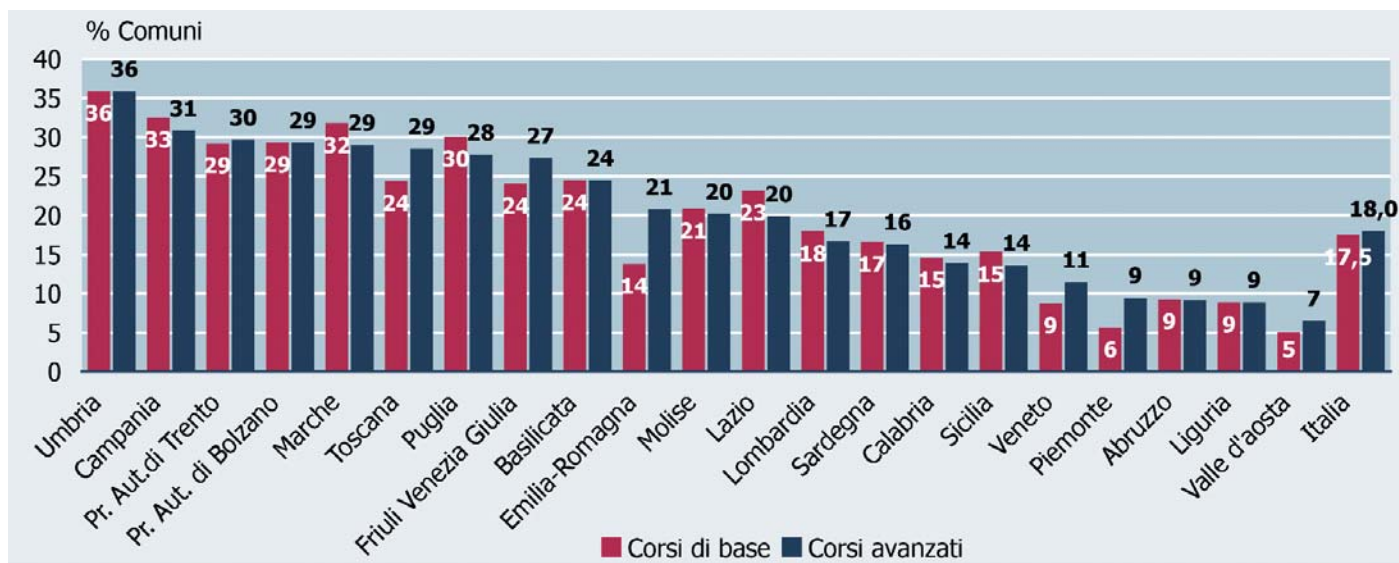
Fonte: Istat, Rilevazione sperimentale sulle ICT nella PAL

La Figura 4 mostra la percentuale di Comuni che hanno erogato corsi in materia di ICT suddivisi in due classi. La prima riguarda i corsi di base (alfabetizzazione informatica) e comprende corsi su office automation, sistemi operativi, web, “patente europea per l’informatica” (ECDL), privacy. La seconda classe riguarda i corsi ICT avanzati e comprende corsi su applicazioni specifiche, reti, sicurezza, sistemi GIS e CAD.

I valori medi a livello nazionale individuano un certo equilibrio nell’erogazione di corsi di base e avanzati da parte delle Amministrazioni comunali verso i propri dipendenti; mentre osservando il numero complessivo degli enti coinvolti, indipendentemente dalla distinzione tra corsi di base e avanzati, emergono evidenti differenze territoriali.



Figura 4 – Corsi in materia ICT erogati dai comuni, per tipologia di corso, 2004



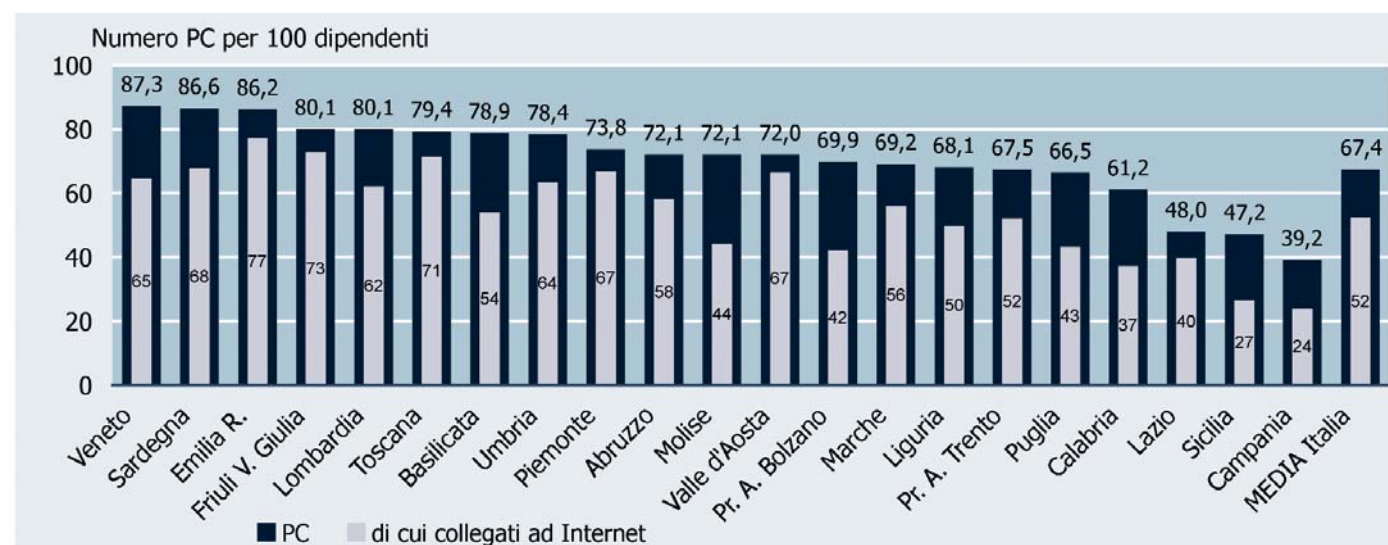
Fonte: Istat, Rilevazione sperimentale sulle ICT nella PAL

Pur nell'incertezza interpretativa legata al dato sulla singola annualità (che potrebbe costituire un'eccezione temporanea all'interno di un trend diverso), si segnala la posizione di Toscana, Emilia-Romagna e Piemonte, con un profilo nettamente spostato sui corsi avanzati.

1.3 Dotazioni tecnologiche e connettività

La Figura 5 mostra il numero di Personal Computer per ogni 100 dipendenti adottati mediamente dai Comuni delle varie regioni, mentre le barre sovrapposte internamente mostrano la percentuale di PC connessi a Internet.

Figura 5 – Numero di PC per 100 dipendenti comunali, 2005



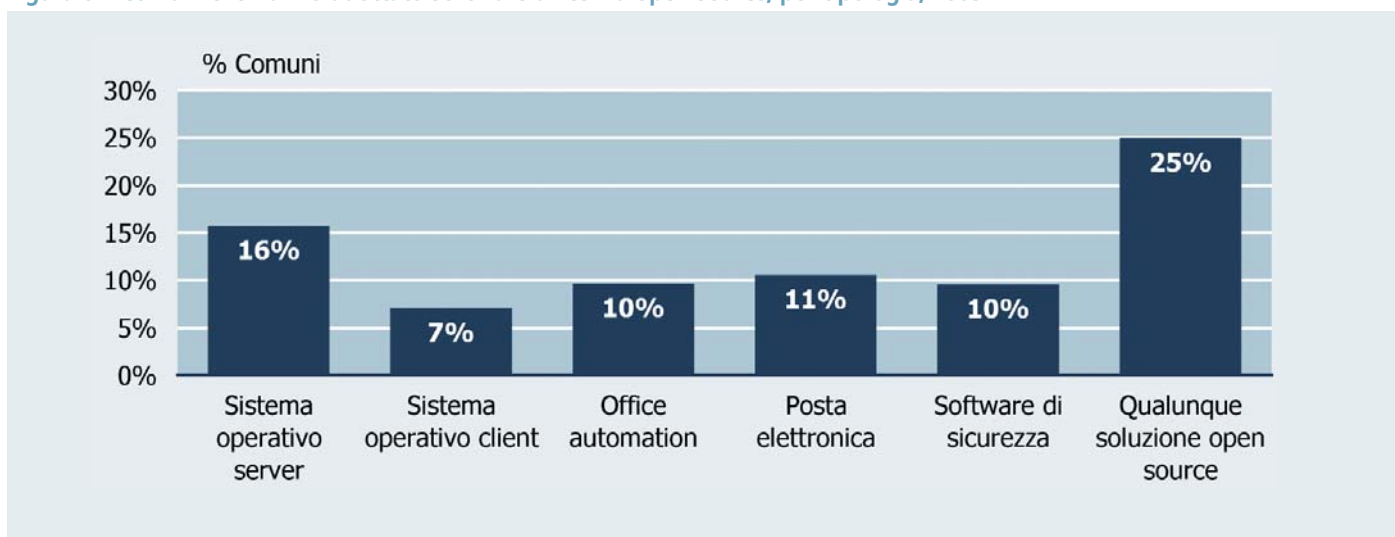
Fonte: Istat, Rilevazione sperimentale sulle ICT nella PAL

Il numero di PC per dipendente è un indicatore della pervasività delle nuove tecnologie nei processi di lavoro delle Amministrazioni e dell'abilitazione all'utilizzo di una molteplicità di tecnologie e servizi ICT. Dall'analisi della Figura 5 si possono considerare il PC e la connessione a Internet una dotazione tecnologica "matura", in quanto ampiamente diffusa nei Comuni. Si consideri che i Comuni molto grandi possono presentare dati relativamente più bassi anche per via dei molti dipendenti impegnati in mansioni non d'ufficio o comunque non legate all'utilizzo di PC.

Le differenze regionali nella numerosità di PC connessi a Internet forniscono indicazioni sul livello tecnologico e sulla dimensione delle reti locali connesse a Internet, nonché sulle scelte degli enti nella regolazione degli accessi alla rete (ad es. consentito solo a personale qualificato; solo ad alcune funzioni organizzative; a tutte le funzioni, ma con accessi limitati; nessuna limitazione). L'accesso a Internet e la disponibilità dei PC, inoltre, condizionano l'utilizzo di sempre più numerosi servizi interni ed esterni agli enti che dipendono da tali strumenti (posta elettronica, trasferimento documenti-dati-immagini in formato digitale ecc.).

La Figura 6 mostra i Comuni che adottano soluzioni a licenza *open source*, per tipologia di software. Negli ultimi anni questo tipo di licenza si è diffusa soprattutto nell'ambito dei sistemi operativi e delle applicazioni di gestione lato server (ad es. *Apache*), sia nel settore privato, sia in quello pubblico, mentre la tendenza per i software *client* è affidarsi ancora a soluzioni proprietarie. Infatti, se a livello nazionale il 25% dei Comuni ha adottato soluzioni *open source* e il 16% usa sistemi operativi lato server a licenza aperta, solo il 7% delle Amministrazioni ha adottato *Linux* o altro sistema operativo *client*; infine, circa il 10% delle Amministrazioni comunali ha adottato altri tipi di software con la medesima licenza.

Figura 6 – Comuni che hanno adottato software a licenza open source, per tipologia, 2005



Fonte: Istat, Rilevazione sperimentale sulle ICT nella PAL

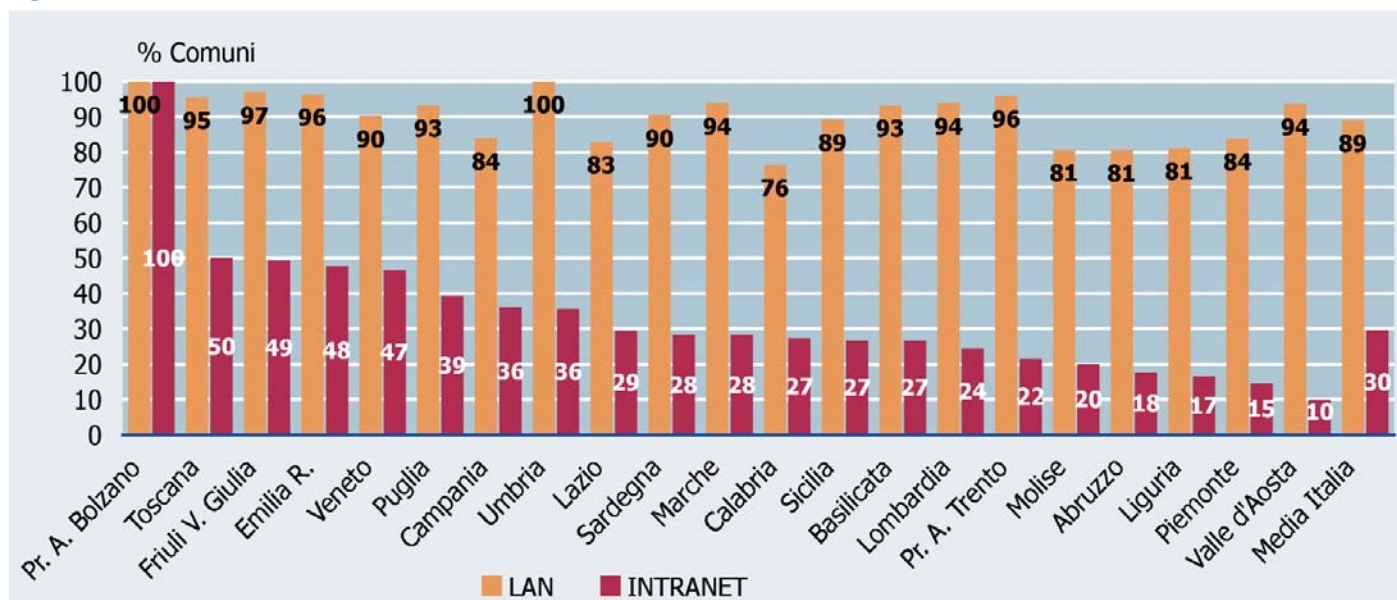


La Figura 7 mostra il livello di diffusione delle tecnologie LAN e Intranet nelle Amministrazioni comunali.

Le reti locali LAN (Local Area Network), intese come un insieme di dispositivi (workstation, periferiche, terminali, ecc.) connessi fra di loro e appartenenti alla medesima struttura organizzativa, sono ampiamente diffuse tra i Comuni italiani indipendentemente dalla variabile geografica e dimensionale, mostrando una diffusione media nazionale pari a circa il 90%.

Nel caso delle tecnologie Intranet, il valore scende mediamente al 30% (da sottolineare che solo la Provincia di Bolzano mostra una piena diffusione di entrambe le tecnologie in questione). La presenza di una Intranet, infatti, segnala in genere una strutturazione avanzata dell'informazione e della comunicazione, spesso convogliata in un vero e proprio portale istituzionale interno. L'Intranet, cioè, consente di mettere a disposizione del personale funzionalità per la raccolta e la diffusione dell'informazione e della conoscenza all'interno dell'organizzazione attraverso strumenti di *knowledge* e *information management*, promuovendo la condivisione di contenuti e pratiche. La diffusione di tecnologie Intranet, come si evince chiaramente dai dati Istat e da precedenti ricerche di settore, è influenzata fortemente dalla dimensione dell'organizzazione. Le regioni nelle quali vi è una prevalenza di Comuni medio-grandi presentano i più alti tassi di penetrazione di questa tecnologia.

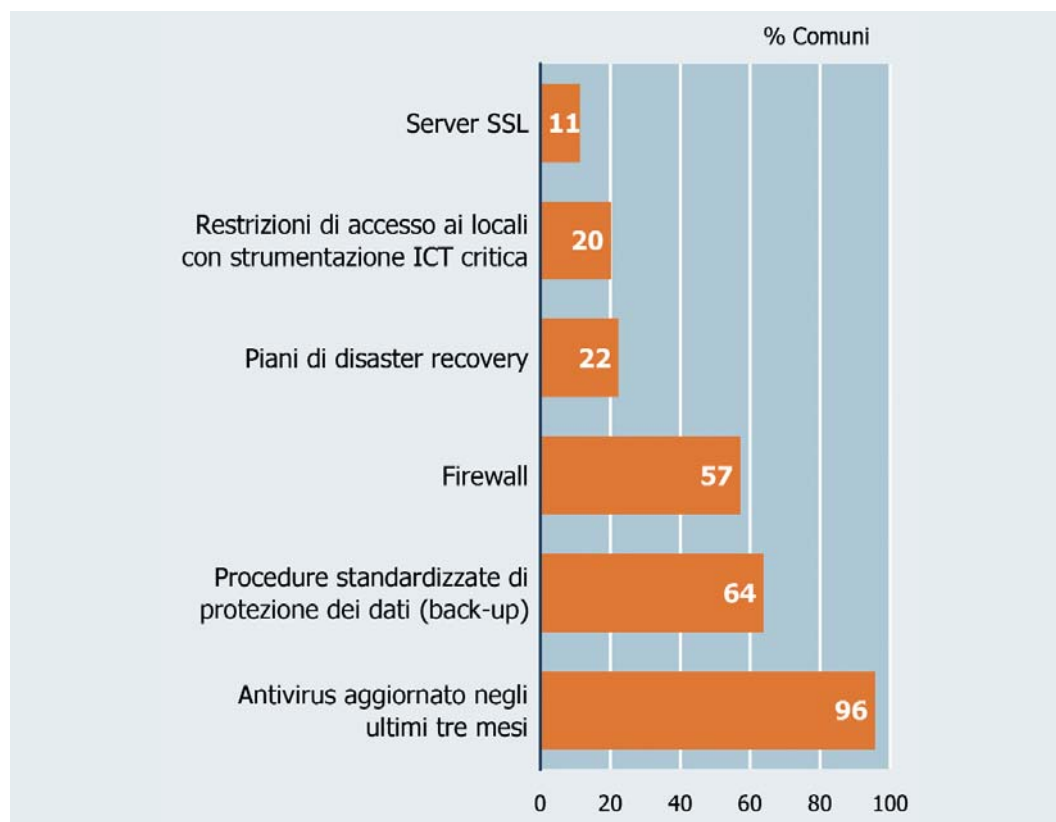
Figura 7 – Comuni dotati di rete locale (LAN) e Intranet, 2005



Fonte: Istat, Rilevazione sperimentale sulle ICT nella PAL

Data la crescita dell'informatizzazione e delle interconnessioni tra i sistemi informativi delle Amministrazioni pubbliche, è sempre più critico gestire con la dovuta attenzione gli aspetti legati alla sicurezza, un fattore che condiziona anche il grado di fiducia di cittadini e imprese rispetto ai servizi elettronici offerti dalla PA.

Figura 8 – Comuni dotati di dispositivi o procedure di sicurezza, per tipologia, 2005



Fonte: Istat, Rilevazione sperimentale sulle ICT nella PAL

Dalla Figura 8 si osserva che i sistemi di sicurezza più adottati dai Comuni italiani sono quelli tradizionali. Il problema della diffusione di virus sembra essere una delle criticità principali, ma anche di più semplice soluzione. Infatti, oltre il 95% dei Comuni è dotato di un sistema per la prevenzione e il monitoraggio di eventuali attività virali all'interno dell'ente. Il firewall¹², sistema di protezione a livello di rete che ha il compito di gestire l'intero traffico interno ed esterno all'ente per limitare attacchi provenienti da Internet, risulta utilizzato dal 57% dei Comuni. Solo il 22% dei Comuni ha invece previsto piani di prevenzione verso imprevisti e l'11% utilizza server di tipo SSL per permettere la crittografia delle informazioni e quindi creare un canale di comunicazione sicuro. L'analisi dei dati non presenta differenze significative a livello regionale, che quindi non vengono riportate.

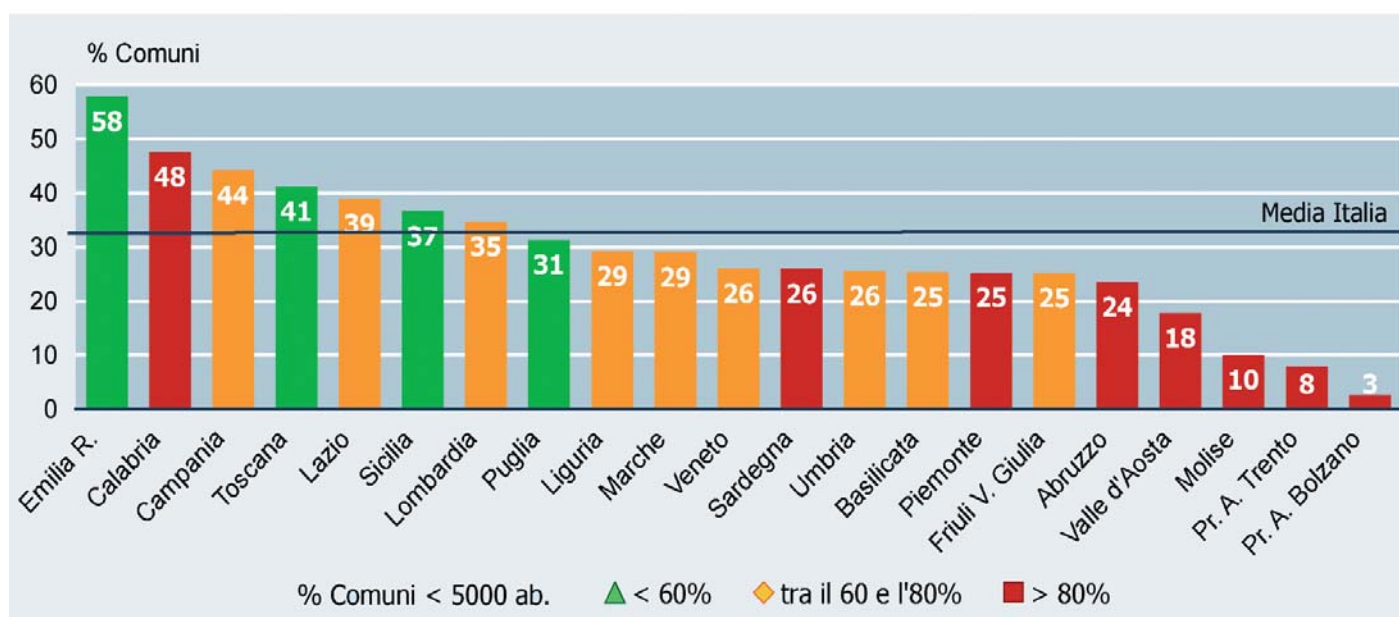
La Figura 9 mostra la percentuale di Comuni che accedono a Internet con tecnologie trasmissive a banda larga (> 2 Mbps), indipendentemente dalla tipologia di con-

¹² L'indagine ISTAT definisce questa tecnologia come "componente *hardware* che permette di controllare e filtrare le connessioni e i flussi di informazioni da e per la rete Internet". Non sono quindi considerati *firewall* gli applicativi installati sulle singole postazioni (es. Windows *firewall*).



nessione utilizzata (xDSL, fibra ottica ecc.). Quello che emerge chiaramente dal grafico è una diffusione eterogenea e mediamente ancora parziale (attorno al 30%) di collegamenti a banda larga nei Comuni. Si ricorda che una banda uguale o superiore a 2 Mbps è più ampia della maggior parte delle connessioni di tipo xDSL offerte sul mercato *consumer*, ma viene ritenuta necessaria alle PA locali per la fruizione e l'erogazione di servizi telematici avanzati.

Figura 9 – Comuni dotati di connessioni a banda larga (> 2Mbps), 2005



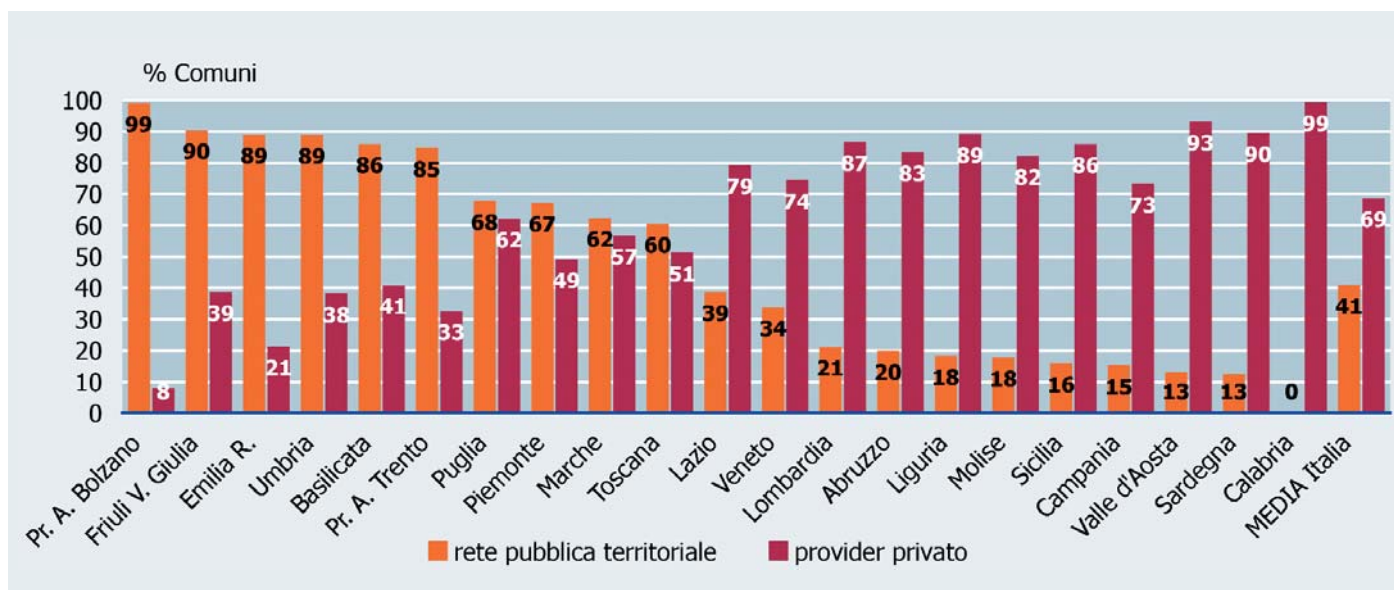
Fonte: Istat, Rilevazione sperimentale sulle ICT nella PAL

Oltre alla diversa composizione dimensionale dei Comuni, altri fattori incidono sulle traiettorie di diffusione della banda larga nei territori regionali, a partire dall'offerta di mercato dei servizi d'accesso, che non è omogenea in tutte le aree, e da aspetti localizzativi (aree montane o geograficamente disagiate) che aggiungono a questo anche problemi di natura tecnologica. Altre riflessioni su questo tema si trovano nel capitolo 8.

La Figura 10 mostra in quali contesti regionali i Comuni si affidano maggiormente per la connessione a Internet a fornitori pubblici (rete telematica regionale RUPAR, rete provinciale o inter-comunale), a privati (operatori di telecomunicazioni, ISP ecc.) o a entrambi.

Il risultato rivela, innanzitutto, l'esistenza delle reti regionali per la pubblica amministrazione locale – attive (come RUPAR) o in via di costruzione (secondo il nuovo modello SPC) oramai in tutte le regioni – che offrono tra i loro servizi anche l'accesso a Internet. Le reti territoriali di livello regionale, ma talora anche provinciale e comunale, rappresentano l'ossatura di trasporto dati per numerose Amministrazioni locali e svolgono in molti casi anche un ruolo istituzionale e di sostegno ai processi collaborativi tra gli enti locali (cosiddette *Community Network*).

Figura 10 – Comuni connessi ad Internet, per fornitore di connessione (pubblico o privato), 2005



Fonte: Istat, Rilevazione sperimentale sulle ICT nella PAL

La Figura 10 mostra quanti Comuni utilizzano le RUPAR o altre reti pubbliche non soltanto come canale privilegiato per l'interscambio di dati tra amministrazioni, ma anche per la connessione a Internet. Notiamo che, al di là delle prime sei regioni a partire da sinistra – caratterizzate da una netta prevalenza di connessioni tramite rete pubblica – e di alcuni casi di sostanziale omogeneità, la situazione più diffusa è quella che vede gli operatori privati assumere un ruolo chiave nel contesto locale. Si consideri che il numero di Comuni connessi a Internet tramite rete pubblica è condizionato da un lato dalla capillarità della rete stessa (alcuni contesti regionali si trovano in una fase di transizione in cui una parte dei Comuni è in attesa della connessione alla rete o – se già connessi – della possibilità di accedere a Internet), dall'altro dalla libera scelta dell'Amministrazione rispetto alla soluzioni da usare per la connessione ad Internet. Si spiegano così le frequenti connessioni private anche in presenza di reti regionali già affermate.

1.4 Applicazioni informatiche

Il livello di informatizzazione dello Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) rappresenta un indicatore del grado complessivo di penetrazione delle ICT nelle attività di back-office delle Amministrazioni pubbliche e, contemporaneamente, del livello di interazione digitale tra Comuni e imprese.

La Tabella 3 mostra la percentuale di Comuni (47%) in cui è attivo lo Sportello Unico per le Attività Produttive e il suo livello di informatizzazione.

La variabile "Gestione interna delle pratiche in forma elettronica" rappresenta una misura del grado di informatizzazione del back-office: il 16% dei Comuni ha dichiarato di avere attivato la gestione elettronica in rete delle pratiche tra gli uffici del Comune (o fra uffici di Comuni associati) o la gestione elettronica in rete dei procedimenti tra i vari enti coinvolti.



La variabile “Servizi alle imprese per via telematica” riguarda piuttosto l’informatizzazione del front-office: il 16,3% dei Comuni ha dichiarato di avere attivato almeno un servizio destinato ad aziende e professionisti, con funzionalità quali la possibilità di formulare quesiti in modalità elettronica, la consultazione dello stato di avanzamento delle pratiche o il sito web per l’attrazione degli investimenti. Questo dato si affianca a quello raccolto dall’Osservatorio Servizi On Line del progetto CRC, secondo cui circa il 20% dei Comuni italiani con più di 10.000 abitanti offre il servizio di autorizzazione unica tramite il proprio sito istituzionale (si veda il capitolo 2). Tra questi, però, solo il 25% circa consente la conclusione della pratica direttamente on line. Ricordiamo anche che, molto spesso, i servizi via web di sportello unico sono offerti dai Comuni tramite forme associative, facendo capo a uno sportello su base provinciale o inter-comunale.

Passando all’analisi regionale (sempre con riferimento alla Tabella 3), notiamo innanzi tutto il consueto effetto per cui le regioni composte da Comuni di maggiori dimensioni presentano più alti tassi di diffusione e informatizzazione dello sportello unico.

Tabella 3 – Comuni in cui è attivo lo sportello unico per le attività produttive e principali funzionalità offerte, dettaglio regionale, 2005

| | LO SPORTELLINO UNICO È ATTIVO | GESTIONE INTERNA DELLE PRATICHE IN FORMA ELETTRONICA | SERVIZI ALLE IMPRESE PER VIA TELEMATICA * | NON INFORMATIZZATO |
|-----------------------|-------------------------------|--|---|--------------------|
| Emilia-Romagna | 83% | 47,7% | 47,3% | 21,2% |
| Puglia | 68% | 33,0% | 24,8% | 26,1% |
| Toscana | 62% | 27,1% | 27,1% | 22,1% |
| Marche | 61% | 25,3% | 15,8% | 26,3% |
| Calabria | 61% | 12,2% | 30,4% | 30,6% |
| Sicilia | 55% | 9,2% | 9,4% | 40,3% |
| Veneto | 53% | 13,5% | 17,5% | 32,0% |
| Piemonte | 50% | 17,4% | 10,3% | 29,0% |
| Basilicata | 48% | 15,6% | 11,7% | 29,1% |
| Molise | 45% | 10,2% | 15,6% | 13,1% |
| Campania | 45% | 0,6% | 10,6% | 25,6% |
| Lombardia | 42% | 17,3% | 17,9% | 16,9% |
| Pr. Aut. Bolzano | 42% | 15,3% | 12,2% | 17,8% |
| Abruzzo | 40% | 8,5% | 10,2% | 25,3% |
| Liguria | 38% | 8,8% | 9,3% | 26,1% |
| Lazio | 36% | 12,5% | 14,9% | 16,5% |
| Umbria | 35% | 17,3% | 13,4% | 13,4% |
| Friuli Venezia Giulia | 34% | 16,7% | 13,5% | 11,7% |
| Sardegna | 30% | 15,1% | 13,5% | 10,3% |
| Valle d’Aosta | 3% | 3,3% | 3,3% | 0,0% |
| Pr. Aut. Trento | 1% | 0,9% | 0,9% | 0,0% |
| MEDIA Italia | 47% | 16,0% | 16,3% | 22,7% |

* si fa riferimento ad almeno uno tra i seguenti servizi offerti ad aziende e professionisti: possibilità di formulare quesiti in modalità elettronica, consultazione stato avanzamento pratiche e sito web per l’attrazione degli investimenti.

Fonte: Istat, Rilevazione sperimentale sulle ICT nella PAL

Inoltre, alcune regioni (es. Puglia, Marche e Piemonte) sembrano attribuire maggiore importanza all'informatizzazione delle fasi di back-office legate al procedimento, mentre in altri contesti (es. Calabria o Veneto) i Comuni sembrano considerare prioritaria l'offerta di informazioni e servizi in rete. Si consideri che mentre gli enti che hanno informatizzato la gestione delle pratiche interne saranno in grado di erogare servizi avanzati tramite il canale telematico (consentendo di concludere pratiche e procedure on line tramite l'interfaccia diretta con gli uffici), quelli che non lo hanno fatto o lo hanno fatto solo parzialmente potranno soltanto offrire modulistica o informazioni aggiornate.

Un'altra applicazione informatica di grande rilevanza è il protocollo informatico. Secondo il DPR n. 445 del 2000 il protocollo informatico è definito come "l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle Amministrazioni per la gestione dei documenti", ovvero, tutte le risorse tecnologiche necessarie alla realizzazione di un sistema automatico per la gestione elettronica dei flussi documentali. Il protocollo informatico riveste quindi un ruolo chiave nell'informatizzazione delle attività interne, sia in ottica di efficienza, sia per il miglioramento e la creazione di nuovi servizi rivolti a cittadini e imprese (ad esempio, la possibilità di seguire passo a passo l'iter della propria pratica e il suo posizionamento nel flusso procedurale). Esso inoltre, almeno nelle sue funzionalità di base, costituisce obbligo di legge per le Pubbliche Amministrazioni (si veda oltre il capitolo 11 sul Codice dell'amministrazione digitale).

I dati in Tabella 4 mostrano l'ampia diffusione del protocollo informatico nei Comuni italiani (79%), che riguarda però solo le funzioni di nucleo minimo (61%), mentre la percentuale cala in modo significativo per le rimanenti tipologie di protocollo¹³ (17% per la gestione documentale¹⁴ e 8,6% per il workflow¹⁵ documentale). Questo risultato riflette certamente la diversa complessità gestionale delle tipologie di protocollo:

- nel caso del *nucleo minimo*, la maggior parte dei Comuni gestisce in prima persona il sistema di protocollazione dei documenti, grazie alla sua relativa semplicità. Non vi sono quindi differenze sostanziali tra Comuni di diverse dimensioni;
- la gestione dei *workflow documentali* richiede invece un maggior trattamento e interscambio dei dati in formato elettronico a disposizione dei vari uffici comunali e comporta una maggiore complessità gestionale del processo. I

¹³ Il *nucleo minimo* prevede la registrazione in un archivio informatico delle informazioni riguardanti un documento (numero, data, mittente/destinatario, oggetto, ecc.), la segnatura sul documento delle informazioni riguardanti il documento stesso (numero, data, AOO) e la classificazione d'archivio per una corretta organizzazione dei documenti.

¹⁴ La *gestione documentale* prevede la registrazione con trattamento del documento informatico, l'assegnazione per via telematica all'ufficio di competenza, la gestione avanzata della classificazione dei documenti (gestione pratiche) e il collegamento dei documenti alla gestione dei procedimenti.

¹⁵ Il *workflow documentale* prevede l'informatizzazione dei processi relativi ai flussi documentali in entrata, in uscita ed interni e l'integrazione con gli eventuali *workflow* relativi ai processi primari.



Comuni più grandi mostrano di avere un maggiore bisogno, ma anche una maggiore capacità di rispondere a questa opportunità.

Alcune differenze tra regioni nella diffusione di queste soluzioni non sembrano tuttavia correlate a fattori dimensionali dei Comuni, bensì alla presenza di progetti di e-government intervenuti spesso proprio su base regionale; numerosi progetti avevano infatti come obiettivo proprio la promozione di soluzioni avanzate di protocollo e gestione documentale.

Il dato sul protocollo informatico può essere confrontato con quello di altre regioni europee partecipanti al progetto Understand (si veda la nota 10 e il box dedicato nel capitolo 3). Considerando la proporzione di Comuni dotati di protocollo informatico avanzato, si nota un certo ritardo delle regioni italiane in paragone alle tre regioni europee riportate in fondo alla Tabella 4. Infatti, il 9,5% dei Comuni italiani ha attivato la gestione documentale avvicinandosi più ai valori della regione polacca Wielkopolska che a Valencia (Spagna) e Hessen (Germania). Per quanto riguarda il *workflow* documentale, la media italiana si assesta su un 8,6%, molto distante dai dati europei.

Tabella 4 – Comuni dotati di protocollo informatico per tipologia, regioni italiane, 2005

| | SOLO NUCLEO MINIMO | GESTIONE DOCUMENTALE | WORKFLOW DOCUMENTALE |
|-------------------------------|-----------------------|----------------------|-------------------------|
| Veneto | 67% | 8,0% | 19,0% |
| Friuli Venezia Giulia | 72% | 0,5% | 13,0% |
| Toscana | 63% | 11,7% | 12,8% |
| Marche | 59% | 14,5% | 11,9% |
| Piemonte | 71% | 7,1% | 10,8% |
| Lombardia | 59% | 13,0% | 8,8% |
| Valle d'Aosta | 54% | 27,8% | 8,5% |
| Basilicata | 50% | 11,4% | 8,0% |
| Lazio | 62% | 9,3% | 7,6% |
| Puglia | 44% | 8,4% | 7,1% |
| Umbria | 78% | 9,4% | 6,4% |
| Molise | 66% | 18,1% | 6,4% |
| Sicilia | 57% | 4,2% | 6,1% |
| Liguria | 73% | 6,6% | 5,9% |
| Sardegna | 64% | 13,5% | 4,7% |
| Provincia Autonoma di Bolzano | 38% | 0,0% | 4,6% |
| Abruzzo | 62% | 11,8% | 4,4% |
| Calabria | 62% | 13,3% | 4,1% |
| Provincia Autonoma di Trento | 38% | 2,7% | 4,1% |
| Campania | 42% | 8,5% | 3,8% |
| MEDIA Italia | 61% | 9,5% | 8,6% |

Fonte: Istat, Rilevazione sperimentale sulle ICT nella PAL

Tabella 5 – Comuni dotati di protocollo informatico per tipologia, regioni europee, 2005

| | GESTIONE DOCUMENTALE | WORKFLOW DOCUMENTALE |
|-----------------------------------|----------------------|----------------------|
| Comunidad Valenciana (ES) | 46% | 19% |
| Emilia-Romagna (IT) ¹⁶ | 31% | 10% |
| Hessen (DE) | 29% | 16% |
| Wielkopolska (PL) | 12% | 16% |

Fonte: Progetto europeo *Understand*

Per concludere, ulteriori variabili e un maggiore dettaglio informativo saranno resi disponibili da Istat a valle delle attività di controllo e “pulizia” dei dati, che sono ancora in corso al momento in cui si scrive. È previsto che confluiscano in un’apposita pubblicazione, assieme alla valutazione degli aspetti metodologici e organizzativi, per molti versi innovativi, della rilevazione qui presentata.

¹⁶ La regione Emilia-Romagna è inclusa nella tabella con fonte *Understand* in quanto questa indagine ha coinvolto l’universo dei Comuni emiliano-romagnoli, rispetto al campione coperto dall’indagine ISTAT.

2 Servizi on line per cittadini e imprese: un'analisi quantitativa sui Comuni¹⁷

L'Osservatorio Servizi On Line (SOL) è nato nel 2004, nell'ambito delle attività di osservatorio del progetto CRC, allo scopo di misurare l'offerta di servizi di e-government da parte delle amministrazioni locali. Gli enti oggetto di indagine sono ad oggi tutte le Regioni e le Province, tutti i Comuni con più di 10.000 abitanti e un campione significativo di Comuni al di sotto di tale soglia.

Con l'ausilio di una piattaforma di rilevazione web interattiva, sono stati individuati e analizzati rispetto alla loro interattività e altre caratteristiche 265 servizi on line erogati attraverso i siti web istituzionali degli enti. Le rilevazioni sono state condotte con cadenza quadrimestrale nel corso del 2005 da un gruppo di 12 analisti ricercatori della rete CRC utilizzando il metodo MI-SOL-RE (Metodologia di Indagine sui Servizi On Line delle Regioni e degli Enti locali). L'elenco dei servizi selezionati è frutto di un ampio lavoro preparatorio di normalizzazione, analisi e classificazione, in continuo aggiornamento. Il metodo MI-SOL-RE prevede che i servizi vengano identificati e analizzati, tramite visita diretta al sito, con l'attribuzione di 10 "prestazioni" o caratteristiche legate all'interattività del singolo servizio, spesso compresenti. Rispetto alla suddivisione in "livelli di interattività" proposta dalla Commissione Europea nell'ambito del benchmarking e-Europe sono stati aggiunti parametri più specifici per la valutazione della qualità e dell'interattività del singolo servizio. Viene rilevata anche la presenza di autenticazione all'accesso, distinguendo tra autenticazione forte (carte servizi, Carta di Identità Elettronica, Carta Nazionale dei Servizi) e debole (pin, password o codici, codice fiscale di attestazione della residenza in un determinato territorio comunale o provinciale). I servizi ad accesso riservato, altrimenti inaccessibili al rilevatore, vengono analizzati in un secondo tempo, tramite il contatto diretto con i responsabili dei servizi on line degli enti, via intervista telefonica o questionario on line¹⁸. Da metà 2005, tutti gli Enti locali oggetto di indagine, su invito o su richiesta, possono accedere, in via riservata, al proprio "profilo" sulla piattaforma interattiva www.osservatoriocrc.it e segnalare eventuali servizi non rilevati o altre correzioni. Nel sito sono inoltre consultabili alcune statistiche per favorire la comparazione con gli altri Enti del proprio territorio.

I dati di seguito presentati fanno riferimento alla rilevazione di novembre-dicembre 2005 sui Comuni con più di 10.000 abitanti. Gli stessi dati sono stati inseriti tra i risultati dell'indagine ISTAT sulle ICT nella PA locale. Ulteriori approfondimenti sulla metodologia sono disponibili sul sito www.crcitalia.it nella sezione Osservatorio SOL.

¹⁷ Capitolo a cura di Marco Ippolito, Marta Pieroni e Luigi Reggi, Staff centrale CRC – CNIPA.

¹⁸ A dicembre 2005, l'analisi del 66% dei servizi ad accesso riservato è stata "approvata" o, in alcuni casi, emendata dal responsabile dei servizi on line dell'ente. I servizi sui quali non è possibile l'analisi dell'interattività nemmeno basandosi su quanto dichiarato sulle pagine web informative e per i quali l'Ente non ha fornito risposta rappresentano l'1,5% del totale dei servizi censiti.

2.1 Servizi on line nei Comuni

L'analisi sui servizi on line dei Comuni elaborata dall'Osservatorio SOL descrive un'offerta che si esprime in quantità e forme variabili tra i diversi enti e aree geografiche. Allo scopo di individuare meglio le caratteristiche del fenomeno, i servizi sono stati osservati da più punti di vista:

- la numerosità e la tipologia dei servizi on line in generale;
- la loro diffusione tra le amministrazioni (quante offrono che tipo di servizi on line);
- il loro grado di "pervasività" verticale (quanti servizi on line e di che tipo offre ciascuna amministrazione).

La presenza dei servizi on line viene declinata in genere secondo il livello di interattività, misurato a partire dalle prestazioni offerte.

I risultati evidenziano come in questi anni si sia verificato un processo di "osmosi", che ha trasformato un fenomeno caratterizzato da una propagazione a macchia di leopardo in una pratica oramai ampiamente condivisa. Da singole esperienze pionieristiche si è passati a processi strutturati; da sperimentazioni a progetti co-finanziati e realizzati in cooperazione tra più enti. Valutare la completezza dell'offerta on line vuol dire apprezzare quanto questa pratica sia oggi interiorizzata dall'amministrazione e resa quindi una consuetudine nella proposta di servizi al cittadino e alle imprese. Il livello di interattività, oltre a segnalare la maturità di un servizio, è indice di precise scelte strategiche di contatto con il cittadino.

Partendo dall'analisi dei servizi più diffusi (Tabella 6), tra i 265 servizi oggetto di indagine, i primi dieci (disponibili in almeno un terzo dei comuni) si dividono in modo equo tra servizi al cittadino (pagamento e dichiarazione ICI, autocertificazione, concorsi, dichiarazione TARSU) e servizi alle imprese (bandi e avvisi pubblici, permesso a costruire, certificato di agibilità, certificato di destinazione urbanistica). Non tutti i servizi sono erogati al massimo livello di interattività. La presenza di sola modulistica da scaricare ovvero di prestazioni interattive o vere e proprie transazioni si spiega, talvolta, con caratteristiche specifiche del servizio, mentre in altri casi è legata a un effettivo ritardo del perfezionamento del servizio in un'ottica transazionale (per scarsa disponibilità di risorse o precise scelte dell'amministrazione). Ad esempio, non stupisce che, per quanto riguarda i bandi e l'autocertificazione, l'offerta principale sia la modulistica on line: prestazioni interattive agevolano e rendono più completo il servizio, ma non lo caratterizzano. Nei 63 casi in cui esistono informazioni interattive rispetto ai bandi è possibile, ad esempio, fare ricerche avanzate, accedere alle graduatorie con accesso pubblico o privato. Un pagamento on line trova, invece, nel livello massimo di interattività la sua completezza: per questo i servizi di pagamento, ove presenti, sono in genere transattivi.

Rispetto ai dati forniti nel Rapporto 2005 (riferiti a febbraio-marzo 2005), è significativamente aumentata la presenza del servizio di pagamento ICI, offerto a fine 2005 da 651 enti (pari al 58,5%), rispetto ai precedenti 374 (il 33,6%), considerando anche la presenza di semplice informazione sulle modalità di fruizione del servizio. Ad aumentare sono in particolare i casi in cui è possibile concludere il pagamento direttamente on line (da 81 comuni a febbraio a 151 a dicembre 2005). Un ruolo importante nella crescita è attribuibile alla presenza di soggetti terzi (aziende municipalizzate concessionarie del servizio o società di riscossione tributi, private o partecipate dall'Ente stesso)



che offrono e gestiscono il servizio on line per conto dei Comuni. Infatti, dei 151 servizi di pagamento dell'ICI pienamente transattivi, 112 sono erogati tramite link a sito esterno a partire dal sito web istituzionale del Comune.

Altri servizi particolarmente diffusi in modalità interattiva sono il servizio di "consultazione e prestito bibliotecario" – 96 casi transattivi su 283 – e l'autorizzazione unica rilasciata dallo sportello per le attività produttive (SUAP) – 52 casi su 219. Le "informazioni interattive", come il percorso di compilazione del modulo o l'accesso alla visualizzazione dello stato della propria domanda, sono particolarmente efficaci a supporto dell'ottenimento dell'autorizzazione unica SUAP.

Tabella 6 - Primi 20 servizi più diffusi tra i Comuni > 10.000 ab. e prestazione massima offerta

| SERVIZIO | INFORMAZIONI | MODULISTICA | INFORMAZIONI INTERATTIVE | SERVIZI TRANSATTIVI | TOTALE COMUNI CHE EROGANO IL SERVIZIO | COMUNI CHE EROGANO IL SERVIZIO SUL TOTALE |
|---|--------------|-------------|--------------------------|---------------------|---------------------------------------|---|
| Bandi e avvisi pubblici | 378 | 347 | 63 | - | 788 | 70,9% |
| Pagamento Imposta Comunale sugli Immobili (ICI) | 475 | - | 25 | 151 | 651 | 58,5% |
| Autocertificazione anagrafica | - | 582 | 17 | 25 | 624 | 56,1% |
| Denuncia inizio attività edilizia (DIA edilizia) | - | 416 | 23 | 7 | 446 | 40,1% |
| Concorsi pubblici | 234 | 176 | 33 | 1 | 444 | 39,9% |
| Dichiarazione Imposta Comunale sugli Immobili (ICI) | - | 365 | 4 | 19 | 388 | 34,9% |
| Permesso a costruire | - | 351 | 21 | 4 | 376 | 33,8% |
| Dichiarazione Tassa Smaltimento Rifiuti Solidi Urbani (TARSU) | - | 346 | 4 | 5 | 355 | 31,9% |
| Certificato agibilità | - | 330 | 10 | 3 | 344 | 30,9% |
| Certificato destinazione urbanistica | - | 325 | 6 | 2 | 333 | 29,9% |
| Concessione occupazione temporanea suolo pubblico | - | 280 | 1 | 5 | 286 | 25,7% |
| Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario | - | 11 | 175 | 96 | 283 | 25,4% |
| Comunicazione inizio lavori edilizia | - | 268 | 6 | 3 | 277 | 24,9% |
| Pagamento Tassa Smaltimento Rifiuti Solidi Urbani (TARSU) | 232 | - | 12 | 31 | 275 | 24,7% |
| Iscrizione asilo nido | - | 238 | - | 10 | 248 | 22,3% |
| Pagamento canone/tassa occupazione suolo e aree pubbliche (COSAP/TOSAP) | 220 | - | 2 | 7 | 229 | 20,6% |
| Iscrizione albo scrutatori di seggio | - | 209 | - | 10 | 219 | 19,7% |
| Autorizzazione Unica SUAP | - | 130 | 37 | 52 | 219 | 19,7% |
| Richiesta rimborso Imposta Comunale sugli Immobili (ICI) | - | 202 | - | 10 | 212 | 19,1% |
| Autorizzazione avvio attività commerciale | - | 211 | 1 | - | 212 | 19,1% |

Fonte: Osservatorio SOL-CRC, 2005

I servizi indagati sono riconducibili alle tipologie evidenziate nella Tabella 7. I servizi più transattivi sono quelli della tipologia "Segnalazioni, reclami, ricorsi e denunce" (che però rappresentano solo l'1,3% dei servizi analizzati). Ricadono in questa categoria la possibilità di inviare consigli o segnalazioni alla pubblica amministrazione, di rivolgersi al difensore civico, la segnalazione di guasti o sullo stato del manto stradale. Più forte l'incidenza della transattività tra i "Pagamenti" e le "Iscrizioni, attivazioni e prenotazioni". Tra i pagamenti prevalgono i tributi locali, come il già segnalato pagamento dell'ICI, della TARSU, del canone di occupazione del suolo e aree pubbliche (OSAP),

dell'Imposta Comunale insegne e Pubblicità (ICP) e delle contravvenzioni. Tra i servizi più diffusi della tipologia "Iscrizioni, attivazioni e prenotazioni" vi sono il prestito bibliotecario, l'iscrizione agli asili nido, l'iscrizione ai servizi scolastici, la richiesta del condono edilizio e le varie richieste legate alla toponomastica e ai numeri civici. Molto diffuse, ma meno interattive, sono le "Autorizzazioni, licenze e permessi" (in questa tipologia ricadono molti servizi pubblici in generale). Tra le autorizzazioni rientrano molte autorizzazioni commerciali (settore particolarmente regolamentato a livello comunale) e l'autorizzazione unica per le imprese offerta dallo SUAP, che è oggi uno dei pochi servizi autorizzatori transattivi. Tra le licenze sono particolarmente diffuse le varie comunicazioni commerciali, la dichiarazione di inizio attività edilizia (DIA edilizia) e le dichiarazioni ICI e TARSU.

Tabella 7 – Servizi offerti dai Comuni con più di 10.000 abitanti, per tipologia

| TIPOLOGIE | COMUNI > 10.000 AB. | |
|--|---------------------|--------------------|
| | % SUL TOTALE | DI CUI TRANSATTIVI |
| Autorizzazioni, licenze, permessi | 25,2% | 2,0% |
| Banche dati e servizi informativi | 5,1% | 0,0% |
| Certificazioni e autenticazioni | 11,8% | 3,5% |
| Contributi, finanziamenti, agevolazioni | 6,7% | 1,2% |
| Iscrizioni, attivazioni, prenotazioni | 18,7% | 8,2% |
| Pagamenti | 9,2% | 16,3% |
| Registrazioni, comunicazioni e dichiarazioni | 22,1% | 2,5% |
| Segnalazioni, reclami, ricorsi e denunce | 1,3% | 33,3% |
| <i>Totale</i> | 100,0% | 5,0% |

Fonte: Osservatorio SOL-CRC, 2005

2.2 Servizi on line: interattività e diffusione

La Tabella 8 consente di avere un ampio quadro della situazione attuale dei servizi on line dal punto di vista della dimensione dei Comuni e della loro collocazione geografica. È riportata in particolare la percentuale di Comuni con un sito istituzionale, con almeno un servizio (a vari livelli di interattività) e la media di servizi interattivi per Comune.

Tra i Comuni con più di 10.000 abitanti, la presenza del sito web è un fatto oramai consolidato: quasi tutti hanno oggi un proprio spazio on line. Questo dato può essere confrontato con i risultati della rilevazione Istat (cfr. capitolo 1), che considera anche i Comuni al di sotto di tale soglia. Tra i 5.000 e i 10.000 abitanti si trovano ancora alti tassi di diffusione (89,1%), mentre tra i Comuni piccoli (< 5.000 abitanti) solo il 54,6% dispone di sito istituzionale, evidenziando anche un diverso rapporto tra PA e cittadini, prevalentemente caratterizzato da interazioni dirette.

Appare inoltre superato il modello del cosiddetto "sito vetrina", caratterizzato da informazioni statiche sull'amministrazione e sui procedimenti, o da informazioni generiche sul territorio, in favore di una maggiore attenzione alle esigenze di fruizione di servizi al cittadino, soprattutto grazie alla capillare diffusione della modulistica, che costituisce oggi la modalità principale di offerta. Infatti, nell'87,1% dei



Comuni è possibile scaricare almeno un modulo, del tutto simile e con lo stesso valore legale di quello fornito allo sportello. Il valore aggiunto, in questo caso, deriva dalla presenza, associata alla modulistica, di informazione adeguata, ad esempio, sulla procedura da seguire per la consegna del modulo, sull'iter della pratica o altri aspetti. In realtà, questo in molti casi non avviene: nel 48,8% dei casi il modulo è pubblicato senza la necessaria informazione di corredo.

La sostanziale uniformità tra i comuni rispetto all'offerta base di servizi on line (il sito più la modulistica) si perde per prestazioni a maggiore interattività, che si differenziano in base a fattori di tipo dimensionale e geografico.

Netto è, in particolare, l'effetto soglia dei 60.000 abitanti per i comuni. Gli enti più grandi riescono a far fronte ai costi elevati, sia di investimento che di gestione, dello sviluppo di servizi on line, specie se transattivi, e sono anche quelli più interessati a farlo. È ragionevole immaginare, infatti, che gli Enti più piccoli, per condizioni di prossimità e facilità di contatto con i cittadini e volumi inferiori di richieste, siano meno motivati all'interazione a distanza.

Le caratteristiche dimensionali dei comuni influenzano di conseguenza il risultato medio regionale, ad esempio per regioni quali Lombardia e Piemonte. Ad ogni modo, sono sempre i Comuni del Nord, in particolare del Nord-Est (trainato dalle iniziative dell'Emilia-Romagna e del Friuli Venezia Giulia) a fornire prestazioni a un livello di interattività più elevato, mentre il Sud nel suo complesso rimane legato a modalità più tradizionali di erogazione. Tuttavia, anche nel caso delle regioni più attive, come si vedrà più avanti, i servizi interattivi offerti sono pochi, quindi i dati spesso non rappresentano una modalità generalizzata di erogazione, quanto piuttosto ancora "casi" più o meno isolati. Anche in Emilia-Romagna non sono più di due, mediamente, i servizi interattivi offerti per comune.

Tabella 8 – Comuni con più di 10.000 abitanti per principali prestazioni e servizi offerti, in % e valori assoluti

| | NUMERO COMUNI > 10.000 AB. | COMUNI CHE OFFRONO ALMENO UN SERVIZIO | | | | | MEDIA SERVIZI PER COMUNE | |
|-------------------|----------------------------|---------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|
| | | SITO ISTITUZIONALE | MODULISTICA ^a | INFORMAZIONI INTERATTIVE ^b | SERVIZI TRANSATTIVI ^c | SERVIZI CON AUTENTICAZIONE | INFORMAZIONI INTERATTIVE ^b | SERVIZI TRANSATTIVI ^c |
| Più di 60mila ab. | 96 | 100,0% | 99,0% | 81,3% | 67,7% | 53,1% | 2,9 | 2,5 |
| 20-60mila ab. | 377 | 96,8% | 89,4% | 46,2% | 37,9% | 21,0% | 0,9 | 0,8 |
| 10-20mila ab. | 639 | 96,2% | 84,0% | 40,2% | 26,8% | 15,6% | 0,7 | 0,4 |
| <i>Italia</i> | <i>1112</i> | <i>96,8%</i> | <i>87,1%</i> | <i>45,8%</i> | <i>34,1%</i> | <i>20,7%</i> | <i>1,0</i> | <i>0,7</i> |
| Nord-Ovest | 252 | 96,8% | 92,1% | 45,6% | 34,9% | 19,4% | 0,8 | 0,7 |
| Nord-Est | 219 | 100,0% | 96,3% | 73,1% | 53,4% | 30,1% | 1,8 | 1,3 |
| Centro | 197 | 98,5% | 94,4% | 51,8% | 43,7% | 36,5% | 1,0 | 0,9 |
| Sud e Isole | 444 | 94,4% | 76,6% | 29,7% | 19,8% | 9,7% | 0,6 | 0,4 |
| <i>Italia</i> | <i>1112</i> | <i>96,8%</i> | <i>87,1%</i> | <i>45,8%</i> | <i>34,1%</i> | <i>20,7%</i> | <i>1,0</i> | <i>0,7</i> |
| Abruzzo | 25 | 100,0% | 100,0% | 56,0% | 44,0% | 16,0% | 0,8 | 0,8 |
| Basilicata | 12 | 100,0% | 91,7% | 58,3% | 16,7% | 8,3% | 0,8 | 0,2 |
| Calabria | 36 | 100,0% | 80,6% | 47,2% | 19,4% | 11,1% | 1,1 | 0,5 |

(Segue)

| | NUMERO COMUNI > 10.000 AB. | COMUNI CHE OFFRONO ALMENO UN SERVIZIO | | | | | MEDIA SERVIZI PER COMUNE | |
|-----------------------|----------------------------|---------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|
| | | SITO ISTITUZIONALE | MODULISTICA ^a | INFORMAZIONI INTERATTIVE ^b | SERVIZI TRANSATTIVI ^c | SERVIZI CON AUTENTICAZIONE | INFORMAZIONI INTERATTIVE ^b | SERVIZI TRANSATTIVI ^c |
| Campania* | 121 | 86,8% | 58,7% | 22,3% | 19,8% | 9,1% | 0,4 | 0,4 |
| Emilia-Romagna | 80 | 100,0% | 100,0% | 82,5% | 72,5% | 26,3% | 2,1 | 1,9 |
| Friuli Venezia Giulia | 22 | 100,0% | 100,0% | 90,9% | 77,3% | 77,3% | 2,0 | 1,5 |
| Lazio | 65 | 96,9% | 90,8% | 41,5% | 32,3% | 18,5% | 1,1 | 0,8 |
| Liguria | 24 | 100,0% | 95,8% | 25,0% | 20,8% | 8,3% | 0,6 | 0,5 |
| Lombardia | 164 | 95,7% | 90,2% | 42,7% | 30,5% | 13,4% | 0,7 | 0,6 |
| Marche | 31 | 100,0% | 96,8% | 48,4% | 38,7% | 22,6% | 0,8 | 0,6 |
| Molise | 4 | 100,0% | 100,0% | 75,0% | 75,0% | 0,0% | 1,0 | 0,8 |
| Piemonte | 63 | 98,4% | 95,2% | 61,9% | 50,8% | 39,7% | 1,3 | 1,1 |
| Prov. Aut. di Bolzano | 6 | 100,0% | 100,0% | 66,7% | 50,0% | 33,3% | 0,8 | 1,2 |
| Prov. Aut. di Trento | 5 | 100,0% | 100,0% | 60,0% | 60,0% | 60,0% | 1,4 | 1,2 |
| Puglia | 110 | 96,4% | 86,4% | 28,2% | 14,5% | 8,2% | 0,7 | 0,4 |
| Sardegna | 28 | 96,4% | 67,9% | 28,6% | 28,6% | 17,9% | 0,8 | 1,0 |
| Sicilia | 108 | 96,3% | 79,6% | 23,1% | 15,7% | 8,3% | 0,4 | 0,3 |
| Toscana | 82 | 98,8% | 97,6% | 63,4% | 57,3% | 58,5% | 1,1 | 1,1 |
| Umbria | 19 | 100,0% | 89,5% | 42,1% | 31,6% | 26,3% | 1,0 | 0,4 |
| Valle d'Aosta | 1 | 100,0% | 100,0% | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 0,0 | 1,0 |
| Veneto | 106 | 100,0% | 92,5% | 63,2% | 34,0% | 21,7% | 1,5 | 0,8 |
| <i>Italia</i> | <i>1112</i> | <i>96,8%</i> | <i>87,1%</i> | <i>45,8%</i> | <i>34,1%</i> | <i>20,7%</i> | <i>1,0</i> | <i>0,7</i> |

a. Modulistica compilabile e scaricabile. b. Informazioni interattive pubbliche e riservate. c. Invio dati per l'attivazione del procedimento e conclusione della transazione on line.

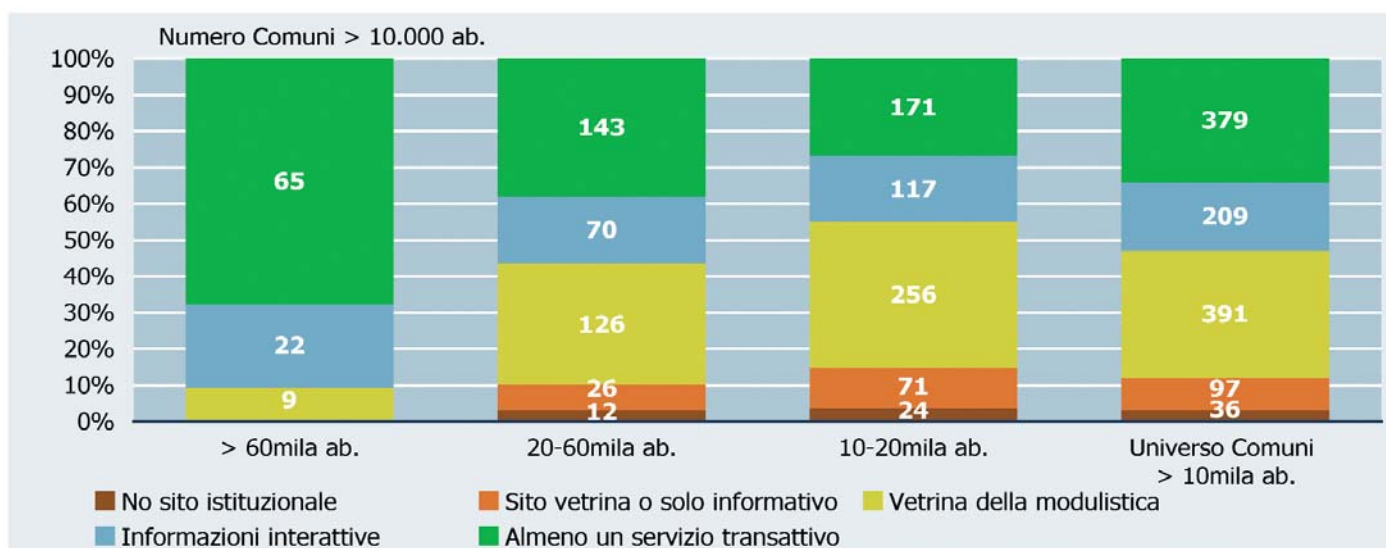
* La Campania presenta il più alto numero di servizi ad accesso riservato che non è stato possibile considerare nell'analisi perché non validati tramite il contatto con l'ente erogante (131 su 901, pari al 14,5%)

Fonte: Osservatorio SOL-CRC, 2005

Il grafico in Figura 11 distingue i comuni oggetto di indagine per grado di interattività massimo raggiunto da almeno un servizio. Nei segmenti dell'istogramma è riportato il numero degli enti che ricadono nella specifica categoria. Per "sito vetrina o solo informativo" si intende, come accennato, un sito web che non offre servizi di e-government oppure offre servizi solo a livello informativo. La "vetrina della modulistica" è un sito web in cui è resa disponibile modulistica, ma non informazioni interattive pubbliche o riservate o servizi transattivi. Le "informazioni interattive" descrivono un sito web in cui l'utente può attivare processi interattivi di personalizzazione del servizio, ma non accede a servizi transattivi veri e propri (può essere presente anche la modulistica, come spesso accade). Per "servizi transattivi" si intende infine un sito web che offre almeno un servizio transattivo (può fornire anche informazioni interattive o modulistica). Il grafico consente di leggere con più chiarezza l'influenza della variabile dimensionale degli enti. Il 67,7% degli enti con più di 60.000 abitanti fornisce servizi transattivi, percentuale che si riduce al 37,9% per i comuni tra 20.000 e 60.000 abitanti. Sebbene non si possa parlare di un'ampia diffusione di servizi transattivi, è comunque interessante il dato sulle "informazioni interattive". Si tratta di informazioni dinamiche, offerte cioè in modo interattivo, e che prevedono comunque l'accesso e interrogazione di banche dati pubbliche tramite navigazione interattiva (ad es. la consultazione del catalogo della biblioteca) e l'accesso a banche dati interattive con possibilità di personalizzare l'informazione (es. la possibilità di seguire l'iter di una pratica). Nei siti web di circa il 18% degli enti al di sotto dei 60.000 abitanti è disponibile almeno una prestazione di questo tipo.



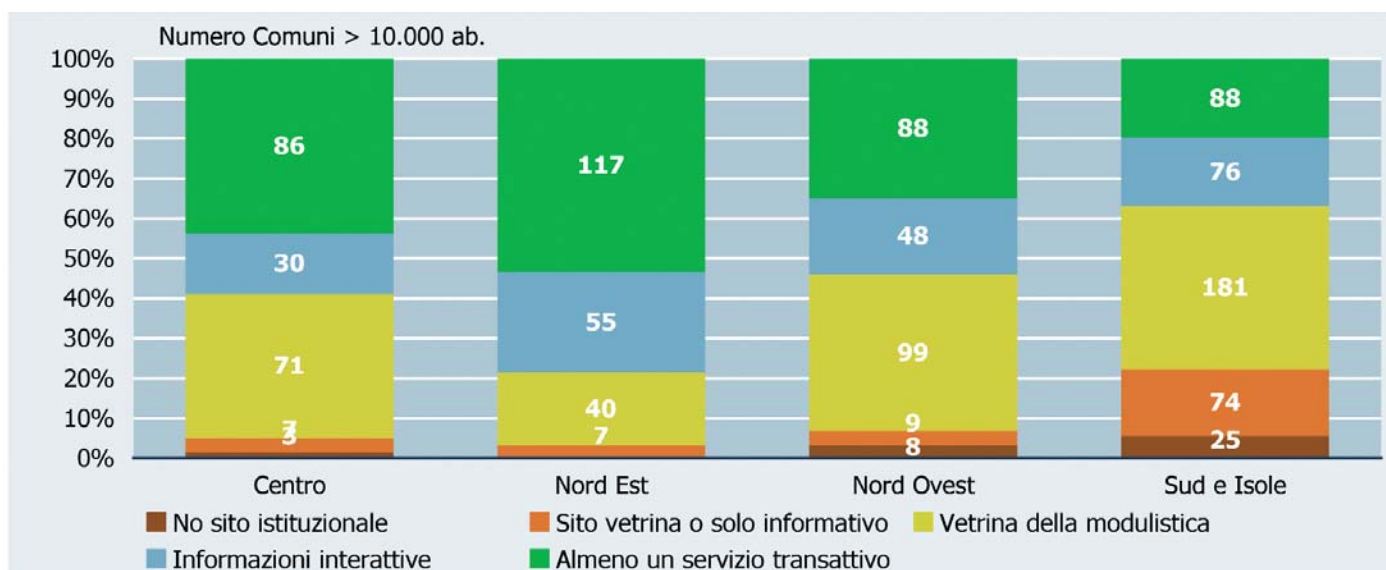
Figura 11 - Comuni con più di 10.000 abitanti suddivisi per grado massimo di interattività dei servizi offerti, in % e valori assoluti



Fonte: Osservatorio SOL-CRC, 2005

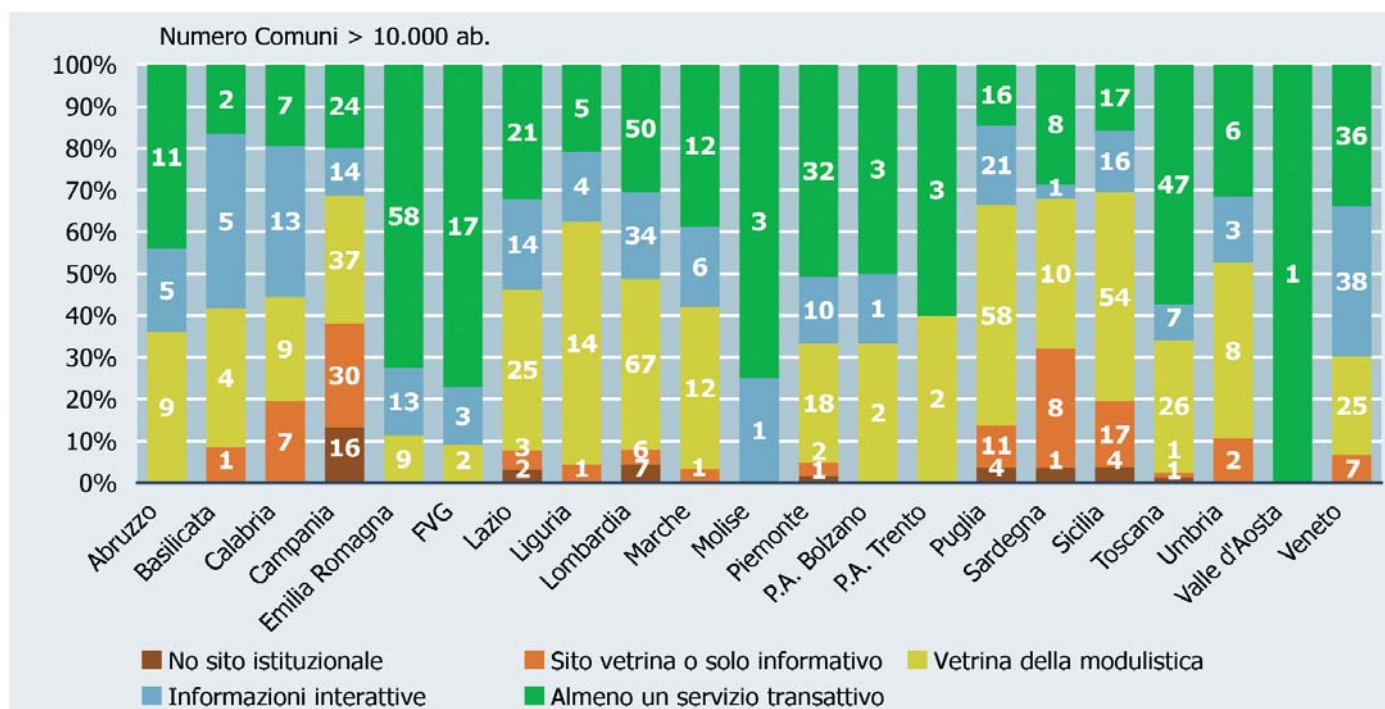
La Figura 12 e la Figura 13 presentano gli stessi dati secondo un'articolazione territoriale (per macroaree e regionale), evidenziando la maggiore propensione all'erogazione di servizi transattivi on line del Nord-Est rispetto al Sud, dove ricade il maggior numero di comuni senza sito Internet o che non forniscono neanche la modulistica relativa ad un servizio. Per le regioni del Centro, la media è accompagnata da una variabilità molto elevata: a regioni molto avanzate come Toscana e Marche si affiancano altre in posizione più debole come Abruzzo e Umbria, caratterizzate da comuni mediamente più piccoli, mentre il Lazio occupa una posizione assai vicina alla media. Anche il Nord-Ovest presenta una diffusione dei servizi on line variabile.

Figura 12 - Comuni con più di 10.000 abitanti suddivisi per grado di interattività dei servizi offerti, in % e valori assoluti



Fonte: Osservatorio SOL-CRC, 2005

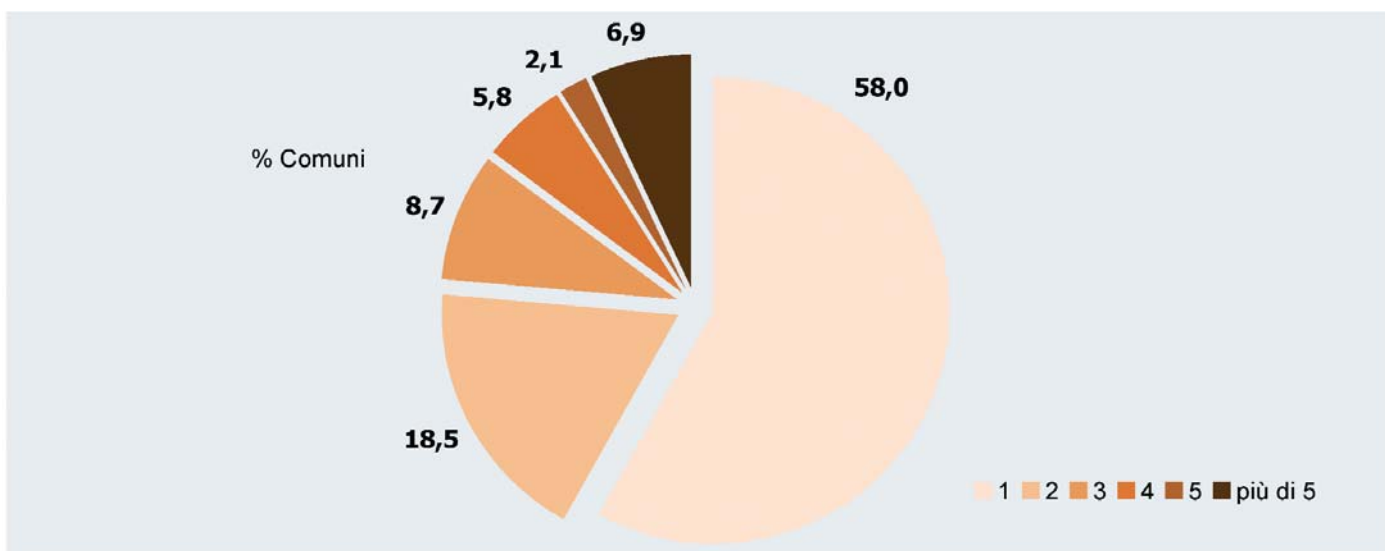
Figura 13 – Comuni con più di 10.000 abitanti suddivisi per grado di interattività dei servizi offerti, in % e valori assoluti



Fonte: Osservatorio SOL-CRC, 2005

Finora è stata osservata la presenza di almeno un servizio transattivo per comune. Se si va ad indagare (Figura 14) quanti siano i servizi offerti nei comuni più “transattivi” (ovvero prendendo in considerazione unicamente quelli che offrono almeno un servizio transattivo), si scopre che nella gran parte dei casi (58%) viene offerto un solo servizio transattivo, mentre solamente nel 6,9% dei casi l’offerta supera 5 servizi. Sono dunque ancora poche quelle che possono essere definite realmente le “amministrazioni interattive”.

Figura 14 – Comuni con più di 10.000 abitanti suddivisi per numero di servizi transattivi offerti, in % sul totale dei comuni con almeno un servizio transattivo

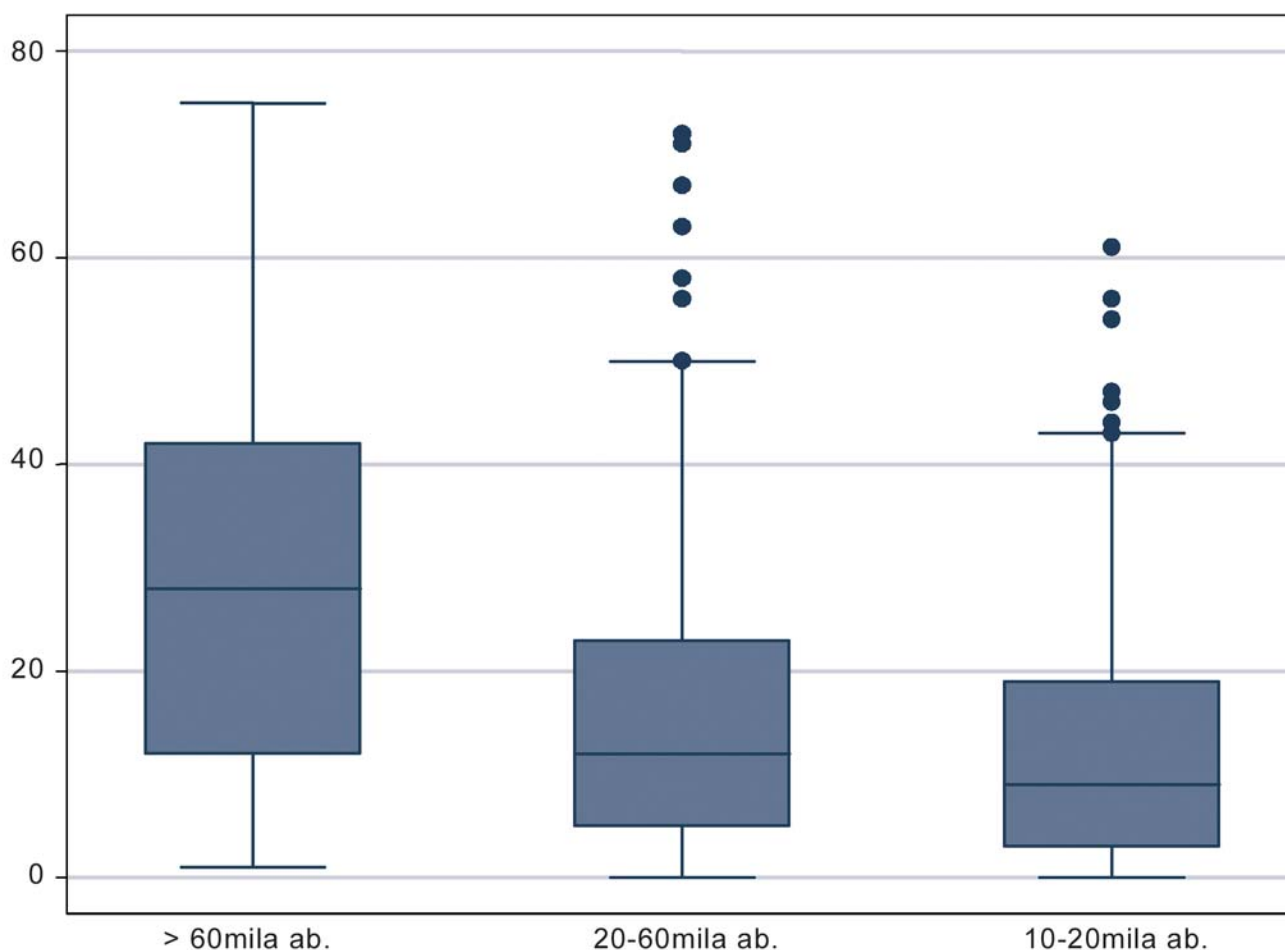


Fonte: Osservatorio SOL-CRC, 2005



Guardando alla completezza dell'offerta a prescindere dal livello di interattività, una rappresentazione interessante è proposta nel box-plot in Figura 15. Il numero di servizi offerti per comune è qui incrociato con le varie classi dimensionali. Nei rettangoli è rappresentata la maggiore densità di frequenza intorno alla mediana (cioè i casi più frequenti): quindi per i comuni con più di 60.000 abitanti, i servizi offerti vanno da 12 a 42 fino ad un valore massimo di 75. Per quanto riguarda i comuni più piccoli, se è vero che la maggior parte degli enti offre meno di 5 servizi, è anche vero che esistono dei "fuoriclasse" (esterni anche ai valori di frequenza definiti come "massimi"), che raggiungono un elevato numero di servizi offerti, comportandosi meglio, da questo punto di vista, rispetto ai comuni più grandi. Si tratta dei comuni medi con esperienza di e-government consolidata. Alcuni comuni medi (classe 20-60.000 ab.), come San Benedetto del Tronto e Jesi nelle Marche superano, infatti, i 70 servizi offerti, paragonabili ai 75 disponibili sui migliori siti web delle realtà maggiori. Altri come Gorizia, Monfalcone e Tolmezzo nel Friuli Venezia Giulia, San Giovanni Lupatoto o Belluno in Veneto superano i 50 servizi.

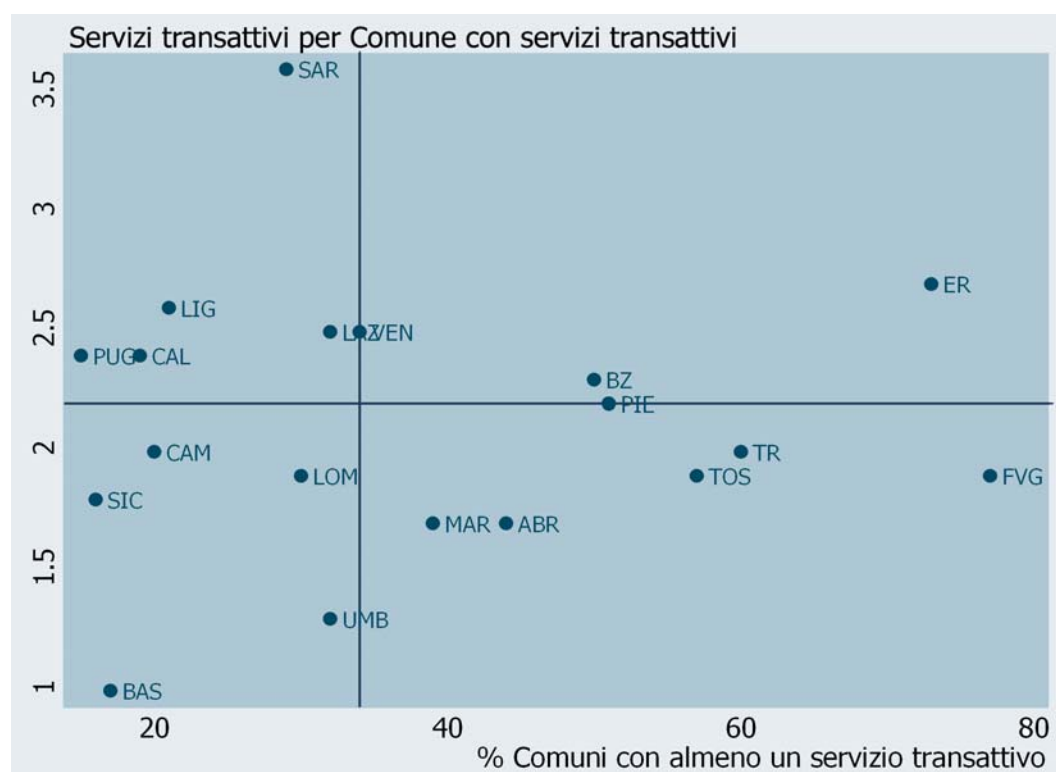
Figura 15 – Numero di servizi offerti dai Comuni con più di 10.000 abitanti, in valori assoluti



Fonte: Osservatorio SOL-CRC, 2005

Uno sguardo alle realtà regionali permette di notare la qualità delle differenze in termini di diffusione di servizi transattivi e di quantità di servizi attivati sul territorio. In alcuni casi, come la Toscana, la Provincia Autonoma di Trento e il Friuli Venezia Giulia, un buon numero di enti eroga servizi transattivi, circa 2 in media (Figura 16), mostrando una situazione regionale più equilibrata, in cui tutti gli enti stanno marciando di pari passo, sebbene lentamente, sulla via dell'interattività. I Comuni della regione Emilia-Romagna sono quelli che dimostrano una diffusione media più elevata, sia di servizi tra gli enti, sia di servizi all'interno di ciascun ente. Viceversa, vi sono regioni dove è più palese il disequilibrio, con solo pochi casi di enti con molti servizi interattivi, riconducibili a grandi Amministrazioni (es. di Roma o Genova) o alla partecipazione a progetti avanzati nazionali o interregionali. Il posizionamento della Sardegna è determinato dal gran numero di servizi resi disponibili da pochi Comuni a partire da un solo progetto. In Liguria, il Comune di Genova rimane al momento isolato. In Sardegna o in Liguria, molti Comuni sono senza sito web o presentano al massimo moduliistica (fino al 75% in Sardegna).

Figura 16 – Comuni con più di 10.000 abitanti che offrono almeno un servizio transattivo e numero di servizi transattivi per Comune



Fonte: Osservatorio SOL-CRC, 2005

L'effetto dell'equilibrio tra servizi offerti ed enti coinvolti si nota facilmente nella mappa in Figura 17 dove alcune zone sono caratterizzate da una maggiore "densità" del fenomeno. Tra queste è possibile citare la Valle dell'Arno, l'asse della via Emilia esteso da Cremona fino alla costa marchigiana, il Veneto occidentale.



Figura 17 – Numero di servizi transattivi per Comune (ampiezza dei cerchi in proporzione)



Fonte: Osservatorio SOL-CRC, 2005

3 Dotazioni e uso delle ICT nelle famiglie e nelle imprese¹⁹

Le famiglie e le imprese sono i destinatari primari delle politiche per l'e-government. L'innovazione dei servizi della pubblica amministrazione e dei processi di governo in senso lato nasce per rispondere a bisogni espliciti o latenti di questi soggetti. Le dotazioni di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) e l'utilizzo che ne viene fatto nelle famiglie e nelle imprese sono quindi un fattore di contesto fondamentale da conoscere e, al tempo stesso, rivelano almeno in parte gli esiti delle politiche stesse.

Di seguito si forniscono alcuni indicatori più significativi della diffusione delle ICT nelle famiglie e nelle imprese del nostro Paese, con un dettaglio sempre a livello regionale. I dati relativi all'utilizzo da parte di famiglie e imprese dei servizi della PA (e alcuni altri) sono pubblicati qui per la prima volta.

Per quanto riguarda le imprese, sono utilizzate elaborazioni fornite dall'Istat relative all'adozione delle ICT nelle imprese con almeno 10 addetti (anno 2005). L'indagine, di tipo campionario per le imprese da 10 a 249 addetti e censuario per le imprese con almeno 250 addetti, comprende circa 16.000 imprese attive nel manifatturiero e in alcuni settori dei servizi classificati, secondo la nomenclatura delle attività economiche Ateco 2002, come costruzioni, commercio, alberghi, trasporti e comunicazioni, servizi alle imprese e audiovisivo.

Per quanto riguarda le famiglie, i dati derivano dall'indagine Istat multiscopo "Aspetti della vita quotidiana" svolta nel febbraio-marzo 2005. Il campione comprende circa 20.000 famiglie e 50.000 individui, con rappresentatività a livello regionale. I dati qui riportati fanno riferimento, in particolare, al modulo sull'utilizzo delle ICT, che riguarda sia la disponibilità presso le famiglie delle nuove tecnologie (dati raccolti tramite intervista diretta), sia il loro utilizzo da parte delle singole persone (dati raccolti tramite questionario per l'auto-compilazione).

I quesiti di entrambe le rilevazioni sono stati definiti e armonizzati a livello Eurostat, rendendo quindi possibile un confronto diretto con gli altri stati europei, per i quali sono disponibili statistiche altrettanto aggiornate.²⁰

¹⁹ A cura di Davide Arduini (CRC Marche e Università degli Studi di Urbino), Alessandra Nurra (Istat) e Luigi Reggi (Staff centrale CRC – CNIPA). Si ringrazia per la collaborazione Adolfo Morrone (ISTAT).

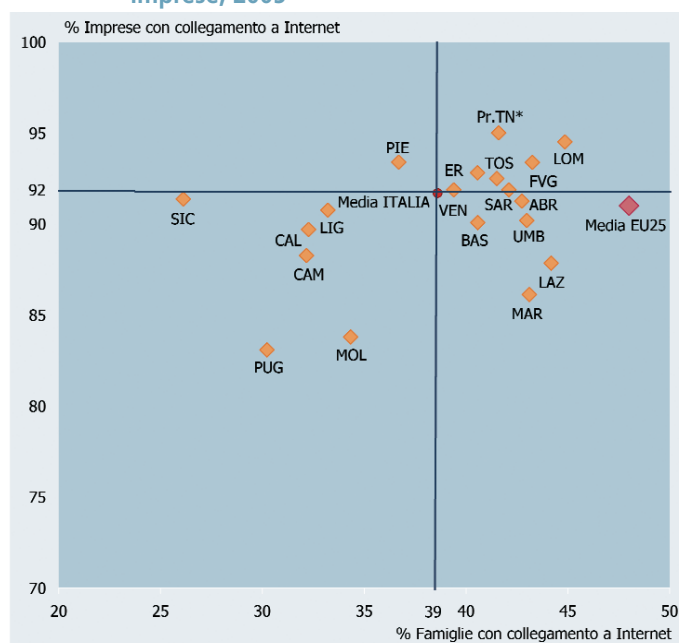
²⁰ A livello europeo, si fa riferimento in particolare al documento *Use of the Internet among individuals and enterprises* (2006) e al database Eurostat consultabile all'indirizzo web <http://europa.eu.int/comm/eurostat>. Entrambe le fonti fanno riferimento ai dati forniti dagli uffici nazionali di statistica dei vari paesi con riferimento all'anno 2005, riportando per alcune variabili anche la serie storica.

3.1 Diffusione di Internet e banda larga

Dalla Figura 18 si evidenziano alcuni aspetti rilevanti:

- concentrando l'attenzione sul livello nazionale, l'accesso alla rete è mediamente più diffuso nelle imprese (circa 92%) rispetto alle famiglie²¹ (circa 40%);
- l'accesso a Internet nelle imprese è sostanzialmente allineato con la media europea, sia per il dato medio nazionale, sia per molti dati regionali, mentre l'Italia presenta un differenziale negativo non trascurabile (circa il 10% come media nazionale) per le famiglie;
- confermando la nota correlazione tra livello di reddito e diffusione delle ICT, le regioni italiane più ricche sono in genere quelle con una maggiore densità di collegamenti a Internet rispetto ai valori medi (quadrante in alto a destra), sebbene i valori dal 1997 ad oggi evidenzino una riduzione del divario tecnologico tra il Nord e il Sud del Paese per quanto riguarda i soli accessi Internet delle famiglie.

Figura 18 - Diffusione della connessione a Internet nelle famiglie (16-74 anni) e nelle imprese, 2005²²



Fonte: Eurostat, Community survey on ICT usage in enterprises and households; Istat, Rilevazione sulle ICT nelle imprese; elaborazione CRC su dati Istat, Indagine Aspetti della vita quotidiana

* Fonte: dati provvisori Ufficio di statistica Provincia Autonoma di Trento

²¹ Il dato è calcolato secondo lo standard Eurostat, che considera le famiglie con almeno un membro avente dai 16 ai 74 anni. Sono quindi escluse dal calcolo le famiglie composte da soli anziani.

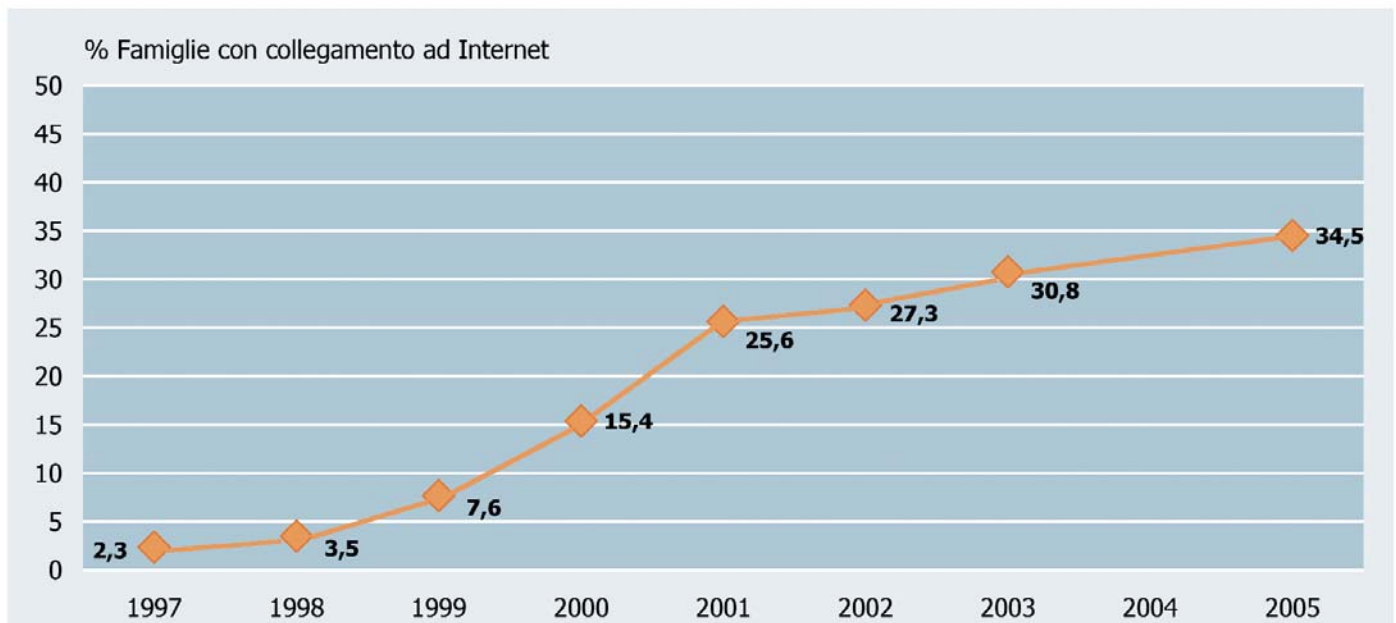
²² In Valle d'Aosta e nella Provincia Autonoma di Bolzano le imprese con connessione ad Internet sono rispettivamente il 94% e il 97,4% del totale. Il dato sulla % di famiglie della Valle d'Aosta con connessione ad Internet in banda larga è compreso in quello del Piemonte, mentre lo stesso dato sulla Provincia Autonoma di Bolzano non è al momento disponibile (media Trentino Alto Adige = 43,1%).

²³ In Valle d'Aosta e nella Provincia Autonoma di Bolzano le imprese con connessione ad Internet in banda larga sono rispettivamente il 58,8% e il 59,8% del totale. Il dato sulla percentuale di famiglie della Valle d'Aosta con connessione ad Internet in banda larga è compreso nel dato del Piemonte, mentre lo stesso dato sulla Provincia Autonoma di Bolzano non è al momento disponibile (media Trentino Alto Adige = 15,7%).



Considerando la diffusione di Internet tra le famiglie italiane – comprese le famiglie di soli anziani – il dato medio nazionale scende al 34,5%. La serie storica riportata in Figura 19, calcolata con lo stesso metodo, mostra una crescita graduale nel tempo, molto rapida fino al 2001 (le famiglie con collegamento ad Internet passano dal 2,3% del 1997 al 25,6% nel 2001) poi più lenta a partire dall'anno successivo.

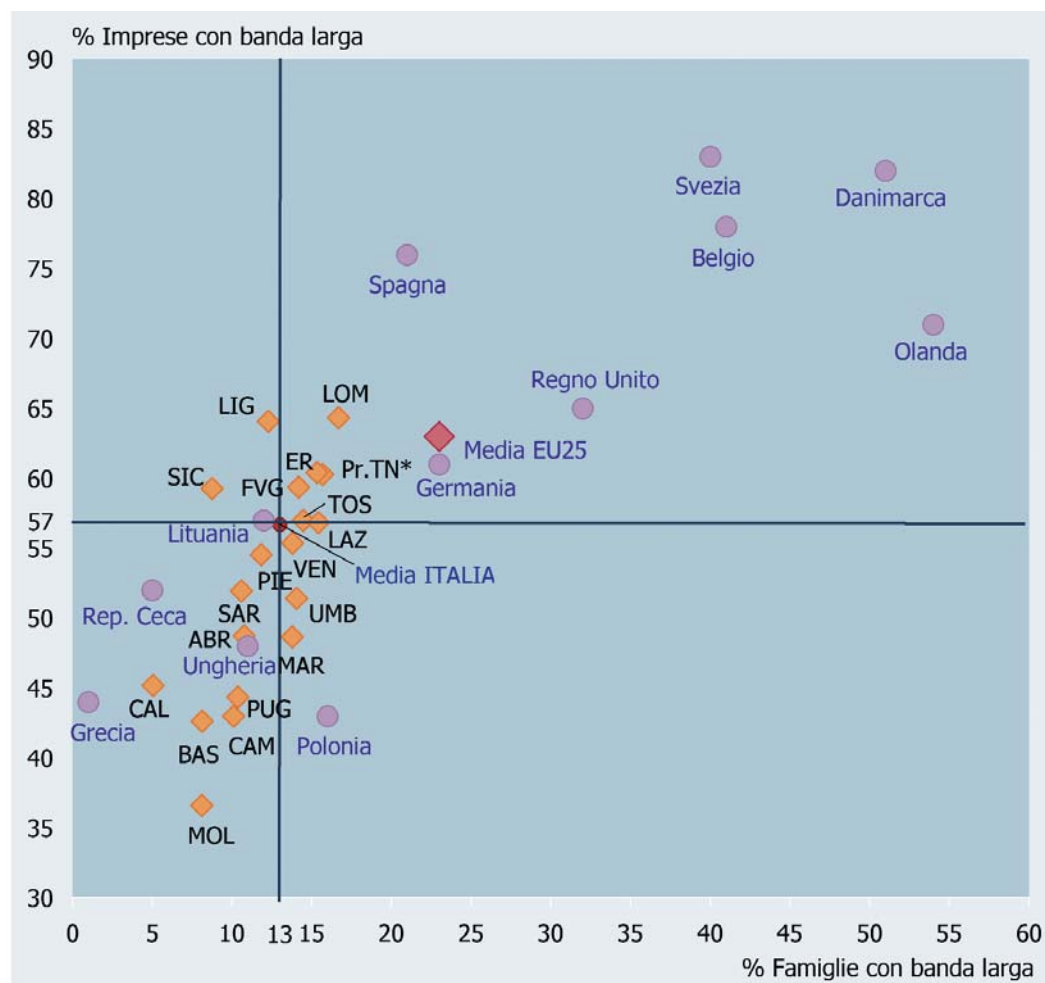
Figura 19 - Diffusione della connessione a Internet nelle famiglie italiane (0-99 anni), 1997-2005²³



Fonte: elaborazione CRC su dati Istat, Indagine Aspetti della vita quotidiana

Guardando il cosiddetto “accesso a banda larga” (Figura 20), l’analisi regionale sembra confermare la fotografia relativa agli accessi a Internet: in generale, gran parte delle regioni mantengono le stesse posizioni nei quadranti del grafico precedente, caratterizzandosi tuttavia per minori intensità di diffusione. Inoltre, si osserva una riduzione nel numero di regioni con livelli di adozione superiori ai valori medi (quadrante in alto a destra), che si traduce in un maggiore numero di regioni con percentuali di adozione inferiori ai valori medi nazionali (quadrante in basso a sinistra).

Figura 20 - Diffusione della banda larga nelle famiglie (16-74 anni) e nelle imprese, 2005



Fonte: Eurostat, Community survey on ICT usage in enterprises and households; Istat, Rilevazione sulle ICT nelle imprese; elaborazione CRC su dati Istat, Indagine Aspetti della vita quotidiana

* Fonte: dati provvisori Ufficio di statistica Provincia Autonoma di Trento

Il confronto con la media europea riconferma i differenziali negativi già segnalati in precedenza (semmai qui peggiorati). Il posizionamento dell'Italia nella diffusione della banda larga è molto distante dai casi europei più avanzati; mentre il Mezzogiorno presenta dati simili alla media nazionale dei nuovi stati membri, anche le regioni italiane più avanzate faticano ad avvicinarsi ai valori medi di paesi come Spagna e Germania. Una parziale spiegazione deriva dalla peculiare struttura economica del nostro Paese, sia per quanto riguarda la composizione settoriale delle imprese (tipicamente sbilanciata su settori cosiddetti "tradizionali"), sia per quanto riguarda la loro composizione dimensionale, fortemente sbilanciata sulle classi con numerosità di addetti medio-bassa (solo il 5% delle imprese ha più di 100 addetti).

3.2 Le ICT nelle imprese: dotazioni e utilizzo

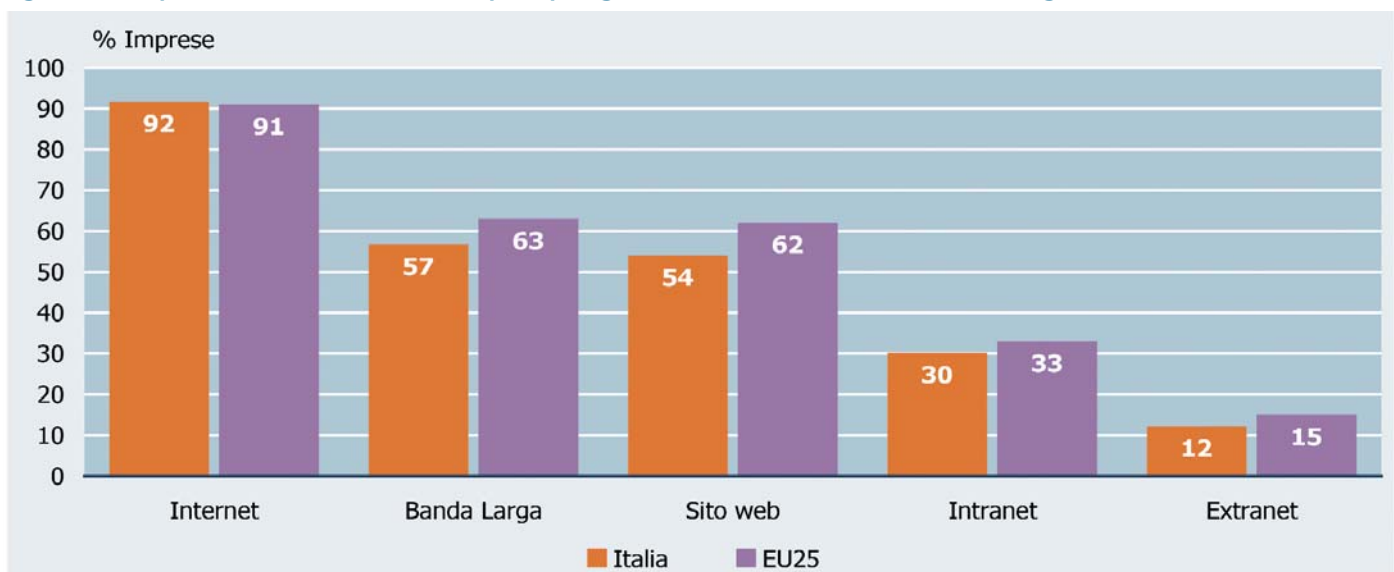
Integrando le informazioni della Figura 21 con i principali risultati descritti nella pubblicazione Istat *"L'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazio-*



ne nelle imprese” (del 27 dicembre 2005) si possono tracciare alcune ulteriori conclusioni:

- l'accesso a Internet è un fenomeno ampiamente diffuso nelle imprese del nostro Paese (91,7%), indipendentemente dalla variabile settoriale, dimensionale e geografica;
- la diffusione di collegamenti Internet a banda larga nelle imprese è minore (56,7%), sebbene questi collegamenti con l'andare del tempo stiano sostituendo connessioni più tradizionali e lente (Isdn, modem analogico). È importante sottolineare che, a differenza del semplice accesso a Internet, l'adozione della banda larga è influenzata da variabili quali la dimensione (maggiore diffusione nelle medio – grandi imprese con più di 99 addetti), il contesto geografico (maggiore diffusione di soluzioni a banda larga nelle imprese del Nord e soluzioni tradizionali quali Isdn e modem analogico che prevalgono nelle imprese del Mezzogiorno) e il settore economico (maggiore diffusione nei servizi rispetto alle costruzioni e al settore manifatturiero);
- anche la presenza delle imprese sul web è influenzata dalla dimensione (maggiore diffusione di siti web nelle imprese con oltre 250 addetti), dal contesto geografico (maggiore presenza di siti nelle imprese del Nord) e dal settore economico di appartenenza. Tuttavia, il valore percentuale superiore al 50%, dimostra che le imprese italiane riconoscono l'utilità della rete Internet come strumento di comunicazione e di relazione bi-direzionale;
- sebbene i dati tendano ad uniformarsi a quelli europei, dalla Figura 21 emerge una scarsa implementazione di tecnologie di rete che supportano le relazioni produttive interne ed esterne all'impresa. Infatti, l'adozione di reti di comunicazione che garantiscono l'accesso a gruppi chiusi di utenti interni (intranet) ed esterni (extranet) è pari al 30% nel primo caso e scende notevolmente (12%) nel secondo caso. Anche la diffusione di queste reti, fortemente influenzata dal livello di complessità nei processi e nella struttura d'azienda, è maggiore nelle grandi imprese rispetto a quelle medio – piccole;
- infine il confronto con i paesi europei non mostra gap significativi del nostro Paese in nessuna variabile ICT considerata (Figura 21).

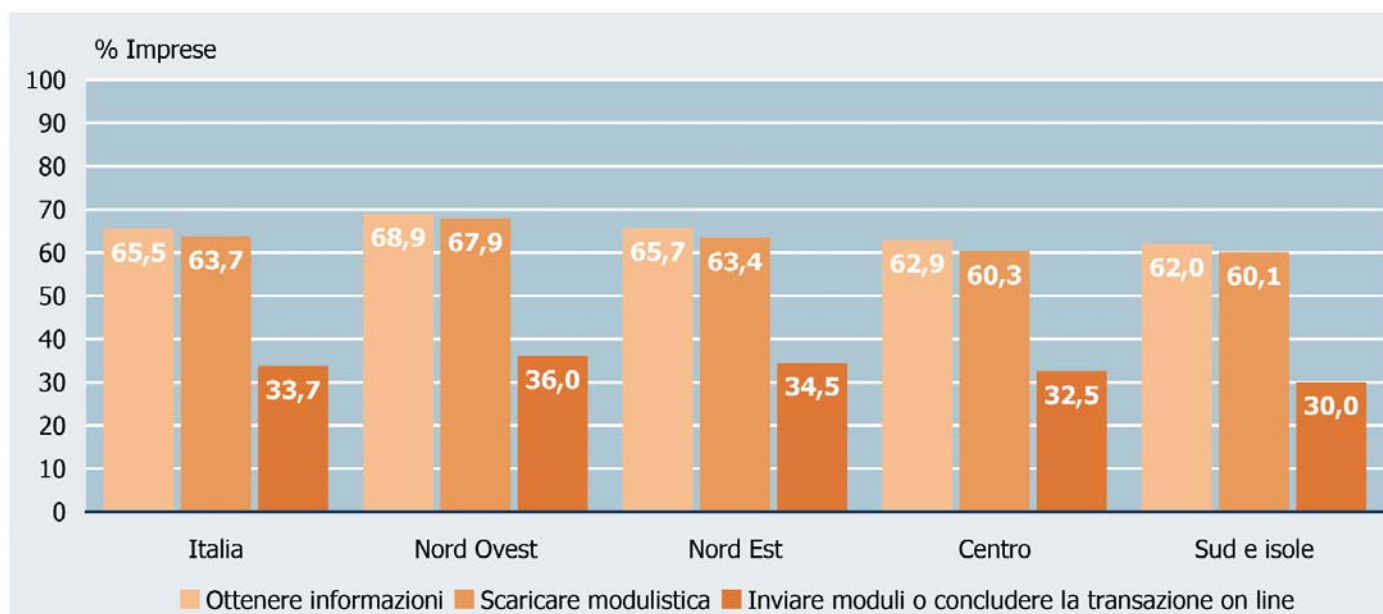
Figura 21 - Imprese con almeno 10 addetti per tipologia di connessione e dotazioni tecnologiche, 2005



Fonte: Eurostat, Community survey on ICT usage in enterprises; Istat, Rilevazione sulle ICT nelle imprese

In particolare, la Figura 22 individua tre aggregazioni di servizi di e-government che si caratterizzano per un livello differente di interattività. Il primo risultato emerso è la sostanziale omogeneità nei livelli di adozione per macro aree geografiche del Paese. Si osservano inoltre intensità di diffusione differenti all'aumentare del grado di interattività dei servizi: mediamente, circa il 64% delle imprese italiane interagisce con i siti web delle PA per ottenere informazioni o scaricare moduli, mentre solo il 33% per inviare moduli o concludere una transazione on line. Quest'ultimo risultato riflette sia fattori dal lato della domanda - diffidenza rispetto alla sicurezza di Internet, capacità tecnica dell'utente e altre variabili che influenzano la propensione all'utilizzo dei servizi più interattivi, nonché la frequente delega a soggetti intermediari della gestione delle pratiche con la PA - sia fattori dal lato dell'offerta, a partire dalla diffusione ancora limitata di servizi transattivi (anche perché più complessi), soprattutto tra le PA locali (Capitolo 1).

Figura 22 - Imprese con almeno 10 addetti per attività svolta tramite i siti web della Pubblica Amministrazione, 2005



Fonte: elaborazione CRC su dati Istat, Indagine Aspetti della vita quotidiana

Il progetto Understand - regioni europee a confronto

Nel corso del 2005, alcune delle variabili riportate in questa analisi sono state oggetto di rilevazione sperimentale, a livello regionale, anche da parte del progetto Understand, co-finanziato dall'Unione Europea e coordinato dalla Regione Emilia-Romagna. Lo scopo del progetto era confrontare e valutare lo sviluppo regionale della Società dell'Informazione attraverso la definizione e l'utilizzo di una metodologia e di una serie di indicatori comuni in quattro ambiti chiave: l'uso delle ICT

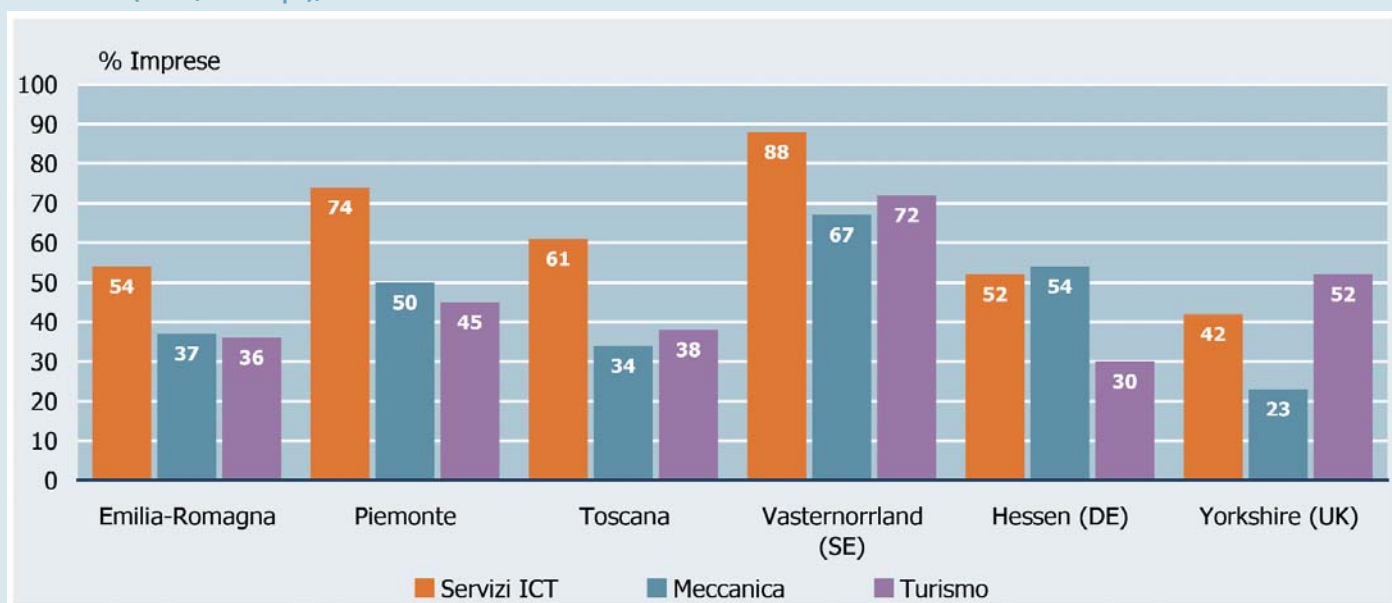


nelle famiglie, nelle imprese e nelle pubbliche amministrazioni e la disponibilità di infrastrutture a banda larga. Il progetto di benchmarking ha coinvolto 12 regioni europee rappresentative dei maggiori Paesi – tra le quali, in Italia, Toscana, Puglia, Piemonte e Emilia-Romagna – e ha visto la collaborazione della rete CRC.

In questa sede è interessante fare riferimento ai dati Understand sulle imprese. A causa di differenze metodologiche, essi non sono direttamente comparabili ai dati Istat/Eurostat, ma presentano, per regione, il dettaglio sui settori meccanica, ICT e turismo, consentendo di superare i problemi di confrontabilità tra contesti territoriali causati dalla differente struttura economica.

Le differenze tra i settori considerati a livello di adozione e uso delle ICT vengono confermate dai dati. In Figura 23 è riportata la percentuale di imprese che dispongono di collegamento a banda larga, consentendo il paragone dei risultati di tre regioni italiane (Emilia-Romagna, Piemonte e Toscana) con alcune regioni europee. Diversamente da Eurostat, la metodologia Understand definisce “banda larga” una connessione di tipo xDSL con banda uguale o superiore a 2Mbps, cioè molto ampia. Da una parte, la media regionale risulta in linea con i dati riportati in precedenza nella Figura 20, ad eccezione della regione svedese Vasternorrland, che sembrerebbe molto distante dalla media nazionale Eurostat, ma nella quale in realtà è molto diffuso il ricorso ad altre tecnologie a banda larga come ad esempio la fibra ottica. Dall'altra parte, si nota come, al variare del contesto territoriale, vi siano comportamenti diversi da parte dei tre settori considerati. Mentre il settore ICT, come è logico attendersi, è quasi sempre caratterizzato da alti livelli di adozione, i due rimanenti presentano prestazioni differenti a seconda della regione: ad esempio, le imprese del settore meccanica sono connesse in larga banda in proporzione maggiore di quelle turistiche in Piemonte e Wielkopolska (Polonia), mentre il contrario avviene in Emilia-Romagna, nelle Isole Baleari e in Toscana.

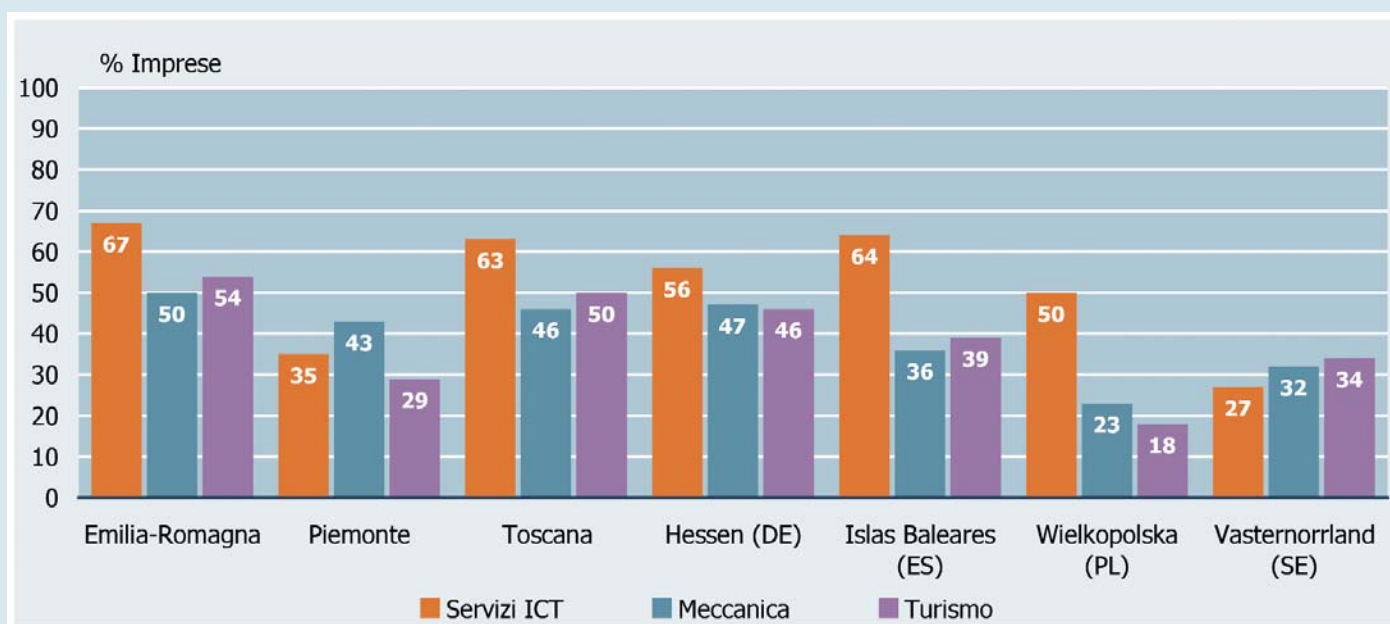
Figura 23 - Imprese con almeno 10 addetti con collegamento a banda larga (xDSL, > 2Mbps), 2005



Fonte: Progetto Understand

Prendendo in esame le imprese che hanno interagito con i siti web della Pubblica Amministrazione, risulta evidente il diverso comportamento dei vari settori a seconda del contesto regionale. Sia le medie regionali sia i valori dei singoli settori presentano alta correlazione con i valori degli altri indicatori raccolti da Understand sull'uso di Internet (es. acquisti o vendita on line), e potrebbero inoltre riflettere differenze strutturali circa la regolamentazione dei rapporti impresa-PA.

Figura 24 - Imprese con almeno 10 addetti che hanno interagito con la Pubblica Amministrazione tramite Internet negli ultimi 12 mesi, 2005



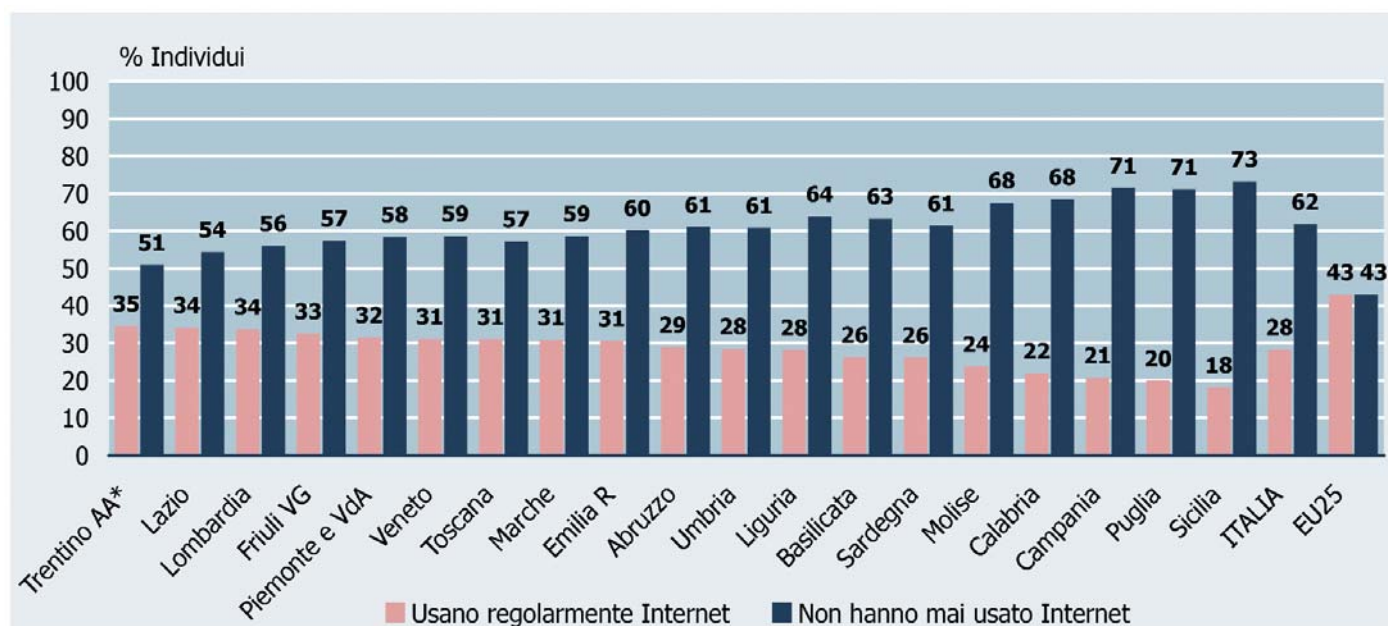
Fonte: Progetto Understand

3.3 Uso delle ICT tra i cittadini

Entrando più nel dettaglio dell'utilizzo delle ICT da parte degli individui, possiamo notare, con riferimento alla Figura 25, che in Italia poco meno di un terzo delle persone tra 16 a 74 anni usa Internet regolarmente (almeno una volta alla settimana), mentre ben il 62% degli italiani dichiara di non aver mai effettuato una "navigazione". Questo aspetto è forse ancora più critico del basso "utilizzo frequente", perché rivela un'esclusione drastica dall'accesso alle opportunità di Internet. Emergono qui notevoli differenze regionali tra il Centro-Nord e il Mezzogiorno del Paese, nonché il ritardo italiano rispetto alla media europea.



Figura 25 - Persone che usano Internet almeno una volta alla settimana e che non hanno mai usato Internet, 2005



Fonte: EUROSTAT, Community survey on ICT usage by private individuals; elaborazione CRC su dati Istat, Indagine Aspetti della vita quotidiana.

* Nella Provincia Autonoma di Trento, gli individui che usano regolarmente Internet e che dichiarano di non aver mai usato Internet sono rispettivamente il 32,7% e il 52,7% del totale (dati provvisori Ufficio di statistica Provincia Autonoma di Trento).

Al di là alle differenze territoriali, altre caratteristiche delle famiglie e degli individui aiutano a spiegare la propensione a dotarsi di una connessione e a utilizzare Internet: si fa qui riferimento alla pubblicazione Istat *“Le tecnologie dell’informazione e della comunicazione: disponibilità nelle famiglie e utilizzo degli individui”* (27 dicembre 2005). Mentre i fattori di tipo generazionale, culturale ed economico hanno forte influenza sulle dotazioni ICT – le famiglie più tecnologiche sono caratterizzate dalla presenza di almeno un minorenni, di un capofamiglia con un livello di istruzione medio-alto e sufficienti disponibilità economiche – disinteresse e mancanza di capacità specifiche sono tra i motivi principali suggeriti dagli intervistati a spiegazione del mancato possesso di dotazioni ad alta tecnologia.

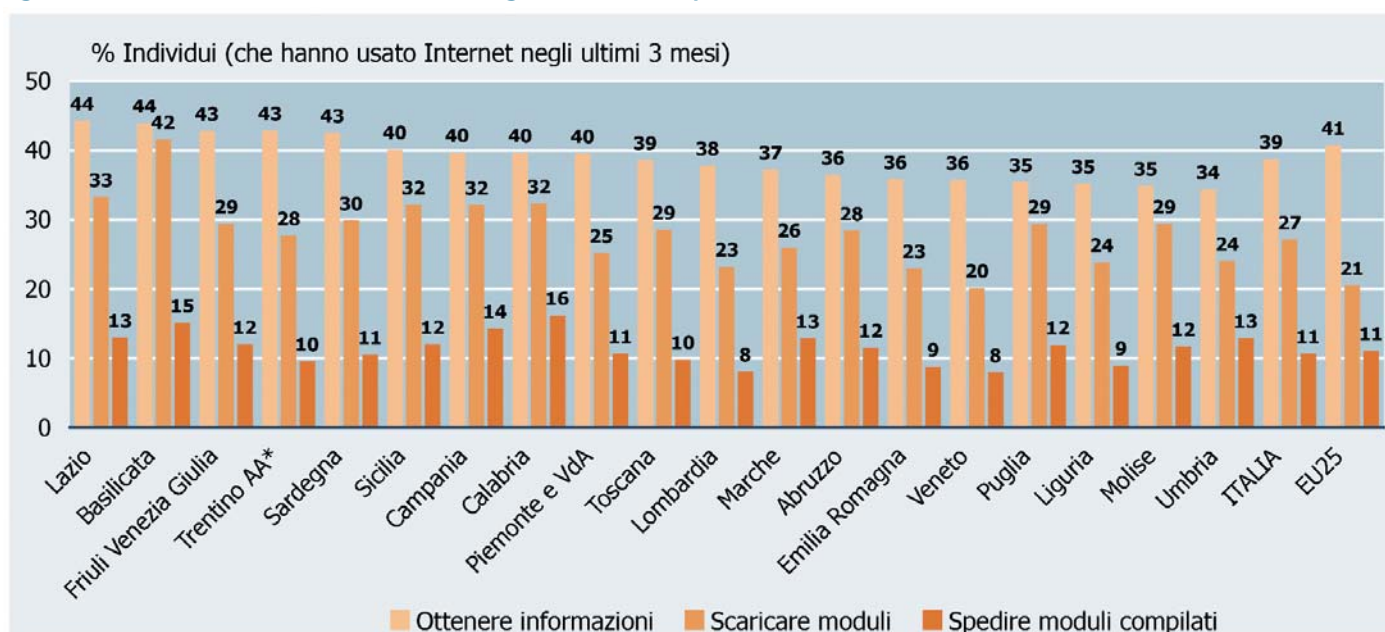
Gli stessi fattori hanno pesante influenza sull’utilizzo di Internet. Il picco di utilizzo si ha tra i giovani tra i 15 e i 24 anni (oltre il 63%), decrescendo rapidamente all’aumentare dell’età (solo il 13,8% delle persone tra i 60 e i 64 anni usa Internet). Inoltre, vi sono grandi differenze in base alla condizione professionale: gli studenti sono i primi utilizzatori (76,5%), seguiti dagli occupati (48%), mentre in fondo alla classifica si collocano le casalinghe (5,7%) e i pensionati (5,9%). Tra gli occupati, dirigenti, imprenditori e liberi professionisti sono i primi utilizzatori della rete (66,9%), mentre gli operai e gli apprendisti sono tra gli ultimi (22,8%).

Considerando gli individui dai 16 ai 74 anni che hanno utilizzato Internet negli ultimi 3 mesi, notiamo dalla Figura 26 che, in Italia, il 39% si è collegato ai siti web della PA per ottenere informazioni, il 27% per scaricare modulistica e l’11% per

inviare modulistica compilabile. Gli stessi dati sono paragonabili a livello regionale ed europeo.

In questo caso, tra le regioni italiane non emergono differenze significative, né viene evidenziato il tradizionale divario Nord-Sud. Alcune regioni del Mezzogiorno, infatti, presentano valori superiori alla media italiana sia per quanto riguarda il *download* della modulistica, sia per l'inoltro di moduli on line.

Figura 26 - Persone che hanno usato Internet negli ultimi tre mesi per attività svolta tramite i siti web della Pubblica Amministrazione



Fonte: Eurostat, Community survey on ICT usage by private individuals; elaborazione CRC su dati Istat, Indagine Aspetti della vita quotidiana

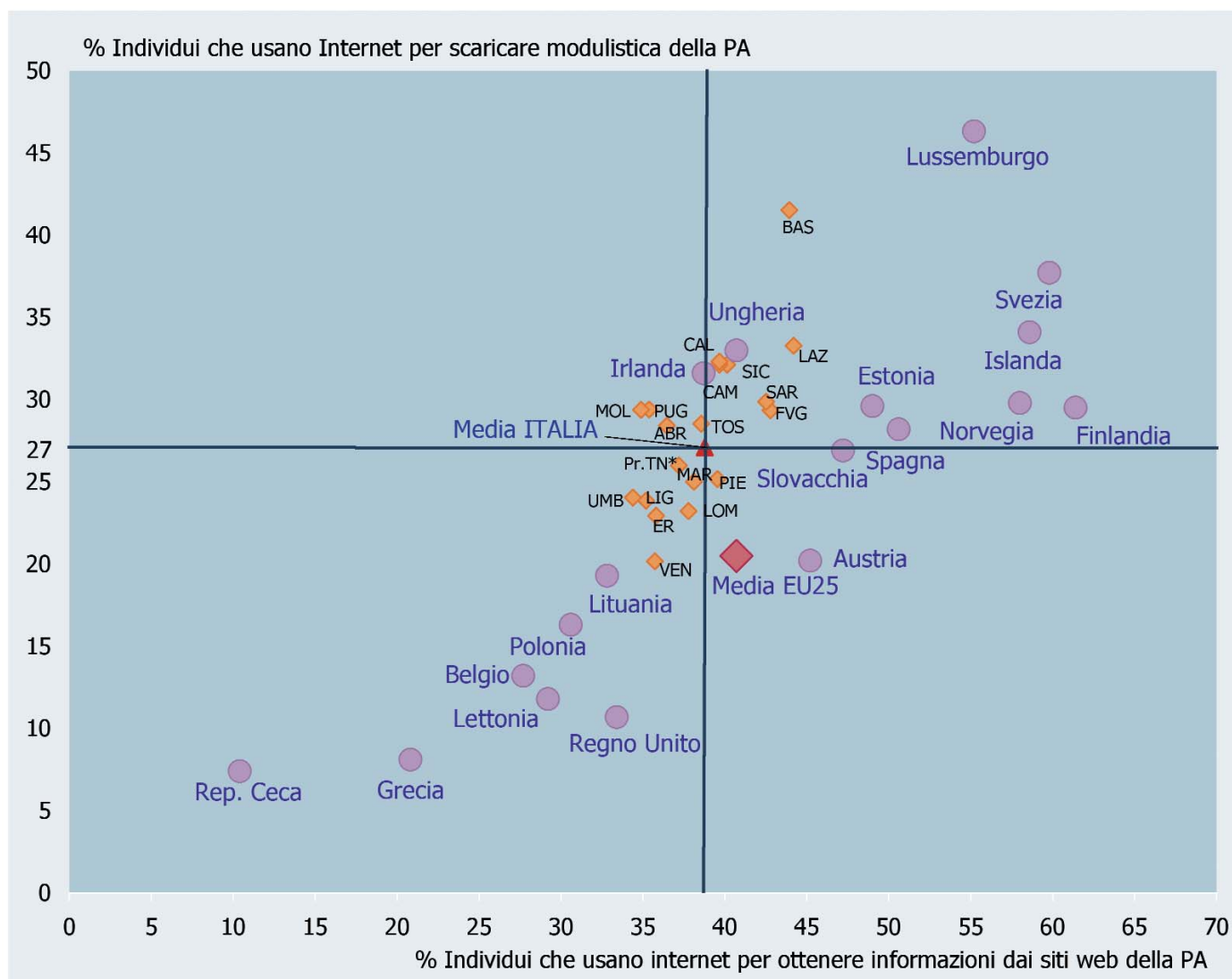
* Nella Provincia Autonoma di Trento, gli individui che hanno usato internet negli ultimi 3 mesi per connettersi ai siti web della PA per ottenere informazioni, scaricare moduli e inviare moduli compilati sono rispettivamente il 38,1%, il 25% e il 6,8% del totale (dati provvisori Ufficio di statistica Provincia Autonoma di Trento).

Prendendo in esame i dati Eurostat, si notano valori italiani più vicini alla media europea e dei Paesi più avanzati²⁴; a parità di persone che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi, i comportamenti dell'utente sono quindi più simili. Infatti, la media europea è paragonabile a quella italiana per quanto riguarda la ricerca di informazioni (rispettivamente 41 e 39%) e l'invio via web dei moduli compilati (11%). Il nostro Paese risulta più forte nell'utilizzo della modulistica scaricabile, in coerenza col fatto che l'offerta di moduli, almeno da parte della PA locale, risulta piuttosto ricca (si veda più avanti il Capitolo 2 sui servizi on line).

²⁴ La collocazione dei paesi nei diversi quadranti della figura 5 riflette anche, probabilmente, differenze strutturali di complessità e "carico" burocratico nel rapporto con la PA, e forse anche di sviluppo di canali alternativi di erogazione, che aumentano o riducono a priori l'intensità potenziale delle interazioni con la PA stessa tramite il canale web.



Figura 27 - Persone che hanno usato Internet negli ultimi tre mesi per attività svolta tramite i siti web della Pubblica Amministrazione, EU-25, 2005²⁵



Fonte: Eurostat, Community survey on ICT usage by private individuals; elaborazione CRC su dati Istat, Indagine Aspetti della vita quotidiana

* Fonte: Ufficio di statistica Provincia Autonoma di Trento, dato provvisorio

La Tabella 9 mostra poi come si distribuiscono gli utilizzatori di Internet per attività svolta tramite i siti web pubblici, per classi di età e per comparto territoriale: la fascia di popolazione più anziana è quella che maggiormente ha cercato informazioni in merito a servizi pubblici, mentre gli individui della classe 25-54 anni giungono più degli altri al completamento della transazione tramite il download dei moduli o l'invio dei moduli stessi via web.

²⁵ Il dato sul Piemonte include la Valle d'Aosta. Il dato sulla Provincia Autonoma di Bolzano non è al momento disponibile (media Trentino Alto Adige: ottenere informazioni = 42,8%, download modulistica = 27,7%)

Tabella 9 - Persone che hanno usato Internet negli ultimi tre mesi per attività svolta tramite i siti web della Pubblica Amministrazione, per classi di età, 2005

| | | 16-24 anni | 25-54 anni | 55-74 anni |
|--------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Ottenere informazioni | Nord-Ovest | 17,4% | 42,6% | 44,4% |
| | Nord-Est | 19,8% | 41,1% | 44,3% |
| | Centro | 20,2% | 46,3% | 46,1% |
| | Sud | 20,7% | 45,3% | 57,1% |
| | Isole | 22,7% | 47,1% | 52,8% |
| | ITALIA | 19,8% | 43,9% | 47,2% |
| Scaricare Moduli | Nord-Ovest | 9,6% | 27,4% | 24,9% |
| | Nord-Est | 9,3% | 26,1% | 27,4% |
| | Centro | 14,6% | 34,7% | 31,6% |
| | Sud | 17,6% | 37,5% | 40,0% |
| | Isole | 16,8% | 35,6% | 47,8% |
| | ITALIA | 13,4% | 31,1% | 30,9% |
| Spedire moduli compilati | Nord-Ovest | 3,8% | 10,7% | 5,2% |
| | Nord-Est | 4,5% | 9,7% | 11,7% |
| | Centro | 6,4% | 13,8% | 10,8% |
| | Sud | 8,5% | 15,4% | 21,3% |
| | Isole | 5,6% | 13,2% | 18,5% |
| | ITALIA | 5,9% | 12,1% | 11,2% |

Fonte: elaborazione CRC su dati ISTAT, Indagine Aspetti della vita quotidiana

Ancora una volta il documento Istat *“Le tecnologie dell’informazione e della comunicazione: disponibilità nelle famiglie e utilizzo degli individui”* permette di analizzare l’utilizzo dei servizi on line della PA rispetto alle molteplici altre attività svolte con Internet. Dalla rilevazione si evince che l’interazione con la PA (38,5%) si colloca quasi a metà strada rispetto ad altri utilizzi del web: percentuali superiori riguardano l’inviare/ricevere e-mail (77,4%), la ricerca di informazioni su merci/servizi e in campo sanitario (64,4%), e la fruizione di prodotti culturali quali giornali, riviste, news, radio e televisione (41,5%). Percentuali inferiori riguardano invece l’uso di Internet per giocare o scaricare giochi, immagini o musica (33,8%), per svolgere attività di formazione o istruzione (26,8%), per scaricare software (24,9%), per comprare o ordinare merci e/o servizi (16%), per trovare lavoro (14,5%).

Concludiamo questa parte dell’analisi con alcune riflessioni sui risultati appena individuati.

Il problema della scarsa diffusione dell’accesso a Internet da casa dipende solo in parte dal costo degli strumenti o del collegamento; è soprattutto un problema socio-culturale, in quanto la maggior parte delle famiglie non percepisce l’utilità di questo strumento o non si ritiene in grado di utilizzarlo.

Dal lato delle imprese, l’ampia diffusione dell’accesso a Internet è frutto di una crescente attenzione e articolazione dell’offerta di connettività che, con l’andare del tempo, ha stimolato il ricorso a soluzioni di rete ad alta velocità e un utilizzo strategico di Internet come strumento di comunicazione. La diffusione della banda larga nelle imprese italiane merita tuttavia una particolare attenzione, dato che la continua evoluzione delle applicazioni informatiche e dei servizi ICT richiede una maggiore banda trasmissiva e si riscontrano forti squilibri nella diffusione di questa opportunità sul territorio nazionale (dal 62% delle imprese con accesso a banda larga nel Nord-ovest al 48% nel Mezzogiorno).

L'INNOVAZIONE NELLE REGIONI: NOVITÀ E SVILUPPI RECENTI

Questa sezione propone una lettura trasversale degli sviluppi recenti delle politiche e iniziative regionali per la società dell'informazione, in gran parte documentati e approfonditi nei Rapporti regionali curati dai CRC e, in alcuni casi, frutto di ulteriori analisi ed elaborazioni curate dallo Staff centrale CRC presso il CNIPA.

Rispetto alle politiche per la società dell'informazione e l'e-government a livello regionale l'ultimo anno può essere caratterizzato come un periodo di transizione, con forti elementi ancora di continuità rispetto a un ciclo di policy in fase di chiusura (soprattutto nelle regioni Obiettivo 1 interessate massicciamente dalle risorse aggiuntive comunitarie e nazionali) e primi elementi di revisione e/o rilancio di priorità strategiche, legati all'apertura di un nuovo ciclo di politiche pubbliche, significativamente allineate, temporalmente e non solo, a livello comunitario, nazionale e regionale, sotto l'egida degli obiettivi di Lisbona.

L'ultimo anno ha visto infatti la chiusura di una legislatura nazionale (terminata con le elezioni di aprile 2006) caratterizzata dalla presenza per la prima volta in Italia di un Ministro per l'innovazione e le tecnologie, dalle politiche che ha promosso per la società dell'informazione, la banda larga ecc. – compreso il nuovo Codice dell'amministrazione digitale – e dall'attivazione di risorse importanti su questi obiettivi, stanziati a partire dal 2003 dal Cipe sui Fondi per le aree sottoutilizzate (FAS). Con il 2006 si avvicina anche il completamento del ciclo di programmazione comunitaria 2000 - 2006 dei fondi strutturali che ha portato altre risorse significative e un forte impulso alle strategie per la società dell'informazione, soprattutto ma non solo nelle regioni Obiettivo 1. Tutto ciò, in parallelo con i due Piani d'azione eEurope 2002 e 2005, anch'essi completati in questo periodo.

Contemporaneamente, nell'ultimo anno, in molte regioni a seguito delle elezioni di primavera 2005, si è avviata una nuova legislatura, che in alcuni casi ha già portato a rivedere o rilanciare le politiche per la società dell'informazione, e che è coincisa con la fase preparatoria finale del nuovo ciclo di programmazione comunitaria 2007-2013 delle politiche di coesione: entro settembre 2006 dovrà essere presentato alla Commissione Europea il nuovo Quadro Strategico Nazionale (QSN). Si noti che, in questo ciclo, vi è anche la concomitanza con la nuova programmazione delle politiche europee per la ricerca, per la competitività ecc. nel quadro del rilancio degli obiettivi di Lisbona, con una fortissima attenzione e centralità ai temi dell'innovazione, della società della conoscenza e così via.

Nel primo capitolo della sezione, si illustrano gli sviluppi generali indicati nelle politiche regionali per l'e-government e la società dell'informazione. Alcuni aspetti dell'evoluzione in atto di particolare interesse – Accordi di Programma Quadro, strategie regionali per il riuso e per i Centri Servizi Territoriali e interventi per la banda larga – sono ripresi e approfonditi negli appositi quattro capitoli successivi. Le novità del quadro europeo e della nuova programmazione delle politiche regionali aggiuntive sono proposte nella sezione III, che comprende anche una breve riflessione sulle implicazioni per Regioni ed Enti locali del nuovo Codice dell'amministrazione digitale.

4 Politiche regionali e attori per l'e-government e la società dell'informazione²⁶

4.1 L'importanza degli Accordi di Programma Quadro nel Mezzogiorno e non solo

L'elemento comune caratterizzante gli sviluppi dell'ultimo anno segnalati nei Rapporti regionali di questo Rapporto è certamente il rafforzamento degli Accordi di Programma Quadro (APQ) come strumento di programmazione e attuazione collaborativa tra Stato, Regioni ed Enti locali degli interventi per la società dell'informazione (SI).

In particolare, nelle Regioni del Mezzogiorno - con l'eccezione della Sardegna (si veda oltre) - al di là di alcune variazioni introdotte nei POR e nei Complementi di programmazione a seguito della revisione di medio-periodo del 2004-2005²⁷, restano sostanzialmente vigenti le strategie regionali per la SI approvate gli scorsi anni e le priorità indicate nei POR, mentre la novità principale in questa fase è rappresentata proprio dalla sottoscrizione degli APQ per la SI e relativi accordi integrativi che hanno sia apportato risorse, sia promosso nuovi ambiti di intervento (in particolare, rispetto al mondo delle imprese).

Questo fatto è comprensibile osservando la massa ingente di risorse finanziarie aggiuntive a sostegno degli interventi nelle aree sottoutilizzate veicolate verso il Mezzogiorno; oltre il 70% dei circa 910 milioni di euro indicati nella Tabella 10 è costituito infatti da risorse del Fondo per le Aree Sottoutilizzate (FAS) stanziato dal Cipe. Come si è visto nel Rapporto dello scorso anno, le risorse destinate al Mezzogiorno per questo settore sono in parte a titolarità dell'Amministrazione centrale competente, e sono state finalizzate su obiettivi promossi dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie con i programmi "Per il Sud e non solo", "Sviluppo dei servizi a Banda Larga" e "ICT per l'eccellenza dei territori", e in parte sono state finalizzate dalle Regioni stesse sugli obiettivi delle proprie strategie per la SI.

Tabella 10 – Valore degli APQ SI e integrativi al 30 aprile 2006

| Regioni Centro Nord | Milioni di euro | Regioni Mezzogiorno | Milioni di euro |
|-----------------------|-----------------|---------------------|---------------------|
| Emilia-Romagna | 19,45 | Abruzzo | 81,35 |
| Friuli Venezia Giulia | 9,52 | Basilicata | 65,62 |
| Lazio | 44,21 | Calabria | 81,02 ²⁸ |

(Segue)

²⁶ Il presente capitolo è stato curato da Stefano Kluzer e Giada Maio, Staff centrale CRC – CNIPA.

²⁷ Si veda su questo tema il capitolo 3 del Rapporto innovazione 2005.

²⁸ Per omogeneità con gli altri dati, in tabella è riportato il valore risultante dal sistema di monitoraggio degli APQ alla data indicata. Il valore corretto, tuttavia, sarebbe 72,136 milioni di euro (come indicato nel Report regionale Calabria e nella rispettiva scheda di sintesi nella parte II di questo documento). La differenza è dovuta ad un errore temporaneo nella valorizzazione di due interventi inseriti nel primo Accordo integrativo come estensione di progetti già finanziati nell'APQ originario.

(Segue)

| Regioni Centro Nord | Milioni di euro | Regioni Mezzogiorno | Milioni di euro |
|---------------------|-----------------|---------------------|-----------------|
| Liguria | 35,50 | Campania | 157,86 |
| Lombardia | 44,73 | Molise | 32,86 |
| Marche | 15,62 | Puglia | 134,77 |
| Piemonte | 29,99 | Sardegna | 116,17 |
| Prov. Aut. Bolzano | 5,57 | Sicilia | 244,16 |
| Prov. Aut. Trento | 3,78 | Totale Mezzogiorno | 685,82 |
| Toscana | 16,37 | | |
| Umbria | 14,56 | | |
| Valle D'Aosta | 2,59 | | |
| Veneto | 13,29 | | |
| Totale Centro Nord | 255,18 | | |

Fonte: CNIPA – Airel, Sezione politiche regionali e APQ, elaborazione su dati Applicativo Intese - MEF

Solo la Regione Sardegna ha avviato in questo periodo un riesame complessivo della politica regionale per la società dell'informazione. All'interno del Documento di Programmazione Economica e Finanziaria regionale 2006-2008, sono stati infatti delineati gli obiettivi di una nuova strategia per la SI e il riordino degli interventi, finanziati con risorse aggiuntive sia comunitarie sia nazionali, tramite 5 piani d'azione specifici relativi a: la Rete Telematica Regionale; il Sistema informativo dell'Amministrazione regionale; il Sistema informativo della Sanità regionale; il Sistema informativo degli Enti locali; e la banda larga per tutto il territorio (piano "Sardegna all digital").

Nelle Regioni del Centro Nord, gli APQ SI hanno costituito soprattutto un'opportunità per potenziare gli interventi delle politiche regionali sulle aree (e talvolta fasce sociali) più deboli del territorio, in particolare nel campo dei servizi infrastrutturali, e/o rivolti a tematiche più nuove, talvolta "sperimentali", nel processo di cambiamento in atto.

Maggiori informazioni e considerazioni sugli APQ SI sono disponibili nel prossimo capitolo 5.

4.2 Elementi comuni, novità e aggiornamenti nelle politiche regionali

Come si è detto in premessa, un altro elemento che ha accomunato nell'ultimo anno le Regioni sul tema politiche regionali per la società dell'informazione è costituito dalle attività preparatorie legate alla nuova programmazione 2007-2013 dei fondi strutturali comunitari. Tutte le Regioni hanno, infatti, lavorato alla predisposizione dei Documenti strategici regionali (in molti casi ancora in fase di completamento), che contribuiscono alla definizione del Quadro strategico nazionale e che orienteranno nei prossimi anni – secondo l'approccio della nuova politica regionale unitaria in via di precisazione – l'utilizzo sia dei fondi comunitari sia delle risorse aggiuntive nazionali (FAS). Anche in risposta al forte impulso comunitario di rilancio degli obiettivi di Lisbona, in tutti i documenti regionali ad oggi disponibili sono presenti – pur con gradi differenziati di priorità e collegamento con gli obiettivi più ampi di sviluppo locale – i temi dell'innovazione e della società della conoscenza e temi più specifici quali la banda larga, l'e-government ecc. Di questo si riparerà più in dettaglio nel capitolo 10.

Altri sviluppi di policy non generalizzati come i precedenti, ma segnalati in molti Rapporto regionali e qui approfonditi nei prossimi capitoli 6 e 7, sono quelli che



riguardano la formulazione di indirizzi strategici e di azioni conseguenti a livello regionale sui temi rispettivamente del riuso delle soluzioni di e-government e dei Centri Servizi Territoriali (CST). Queste tematiche erano già state poste all'attenzione comune dal documento "L'e-government nelle regioni e negli enti locali: Il° fase di attuazione", approvato dalla Conferenza Unificata il 26 novembre 2003. Con l'avvio dell'attuazione delle relative linee del piano di e-government²⁹, alcune Regioni hanno definito obiettivi precisi e interventi coordinati per promuovere e accompagnare i progetti di riuso sul proprio territorio. Un'azione analoga, da parte di un numero più ampio di Regioni, è stata intrapresa per la formazione dei CST.

Riuso e CST sono le questioni, peraltro spesso intrecciate tra loro, intorno alle quali si stanno focalizzando in molte realtà regionali gli interventi per la "inclusione" dei piccoli Comuni nei processi di e-government. Soprattutto sui CST, ma anche su interventi di altra natura inseriti negli APQ, va segnalato il moltiplicarsi dei processi di concertazione Regione – Enti locali, che in molte realtà rappresentano un portato originale e probabilmente duraturo dei processi di innovazione della PA locale di questi ultimi anni. Al di là degli elementi comuni trattati sino ad ora (e riproposti nei prossimi capitoli), la Tabella 11 evidenzia altri sviluppi nelle politiche per la società dell'informazione emersi nell'ultimo anno soprattutto dalle Regioni del Centro Nord e approfonditi nei singoli Rapporti regionali. Le nuove policy regionali per la banda larga sono elencate più avanti nella Tabella 12.

Tabella 11 – Alcune novità di policy regionale per la società dell'informazione

| Regione | Policy ed estremi di approvazione/pubblicazione |
|-----------------------|--|
| Emilia-Romagna | DPEFR 2006-2010 (Presentato alla Giunta nel novembre 2005) |
| | Linee Guida al Piano telematico regionale 2007-2009 |
| Friuli Venezia Giulia | L.R. 18 maggio 2006, n. 8 "Interventi speciali per la diffusione della cultura informatica nel Friuli Venezia Giulia" (Approvata con delibera del Consiglio Regionale il 2 maggio 2006) |
| | L.R. 10 novembre 2005, n. 26 "Disciplina generale in materia di innovazione, ricerca scientifica e sviluppo tecnologico" (Pubblicata sul BUR del 14 novembre 2005 n. 24 del supplemento straordinario) |
| Lazio | Piano operativo degli obiettivi strategici per la realizzazione del sistema informativo regionale (Approvato con DGR n. 215 del 10 aprile 2006) |
| | Piano pluriennale per la realizzazione del Sistema Informativo Regionale – Obiettivi strategici 2006-2008 (Approvato con DGR n. 157 del 22 marzo 2006) |
| Liguria | DPEFR 2006-2008 (Approvato con DCR il 13 dicembre 2005) |
| | Piano Operativo Triennale di Informatizzazione 2006-2008 |
| | e-Health Liguria – Piano per la sanità elettronica |
| Lombardia | Programma Regionale di Sviluppo VIII Legislatura e relativo (Approvato con DCR del 26 ottobre 2005 n. 25 - Burl 2° supplemento straordinario al n.45 dell'11 novembre 2005) |
| | DPEF regionale 2006-2008 (Approvato con DGR del 20 luglio 2005 n. 328 - Burl 1° supplemento straordinario al n.45 del 10 novembre 2005) |
| | Linee strategiche ICT per l'evoluzione del sistema informativo regionale (SIR) negli anni 2006-2009 (Pubblicato sul Burl del 15 dicembre 2005) |

(Segue)

²⁹ Si fa qui riferimento, in un caso, all'avviso per il catalogo del riuso e al successivo avviso per il finanziamento dei progetti di riuso, nell'altro caso, all'avviso per la qualificazione dei CST e al (prossimo) avviso per il finanziamento dei servizi di e-government dei CST. Queste iniziative sono tutte illustrate nei capitoli 6 e 7.

(Segue)

| Regione | Policy ed estremi di approvazione/pubblicazione |
|-------------------|---|
| Marche | e-Health e sistema regionale per la sicurezza alimentare (DGR n. 188 e 189 del 27 febbraio 2006, DGR n. 339 del 27 marzo 2006) |
| Piemonte | DPEFR 2006-2008 (Approvato con DCR il 3 aprile 2006) L.R. del 30 gennaio 2006, n. 4 “Sistema regionale per la ricerca e l’innovazione” (Approvata con DCR a gennaio 2006 - B.U.R del 2 febbraio 2006, n. 5) |
| Sardegna | DPEFR 2006-2008 (Approvato con DGR il 19 luglio 2005) |
| Sicilia | DPEFR 2006-2008 (Approvato DGR N. 380 del 4 agosto 2005) Aggiornamento Complemento di Programmazione (Adottato con DGR n. 83 l’8 marzo 2006) |
| Toscana | Programma Regionale per lo Sviluppo della società dell’informazione 2006-2010 |
| Umbria | Programma Regionale Azioni Innovative 2006-2007 (Approvato con DGR n. 142 del 2 febbraio 2006 - Commissione Europea - C (2005) 5773) Documento Annuale di Programmazione (DAP) Regione Umbria 2006 (Approvato con DCR n. 47 del 25 gennaio 2006 e pubblicato sul Supplemento Straordinario n. 2 al BUR n. 8 del 10/2/2006) |
| Veneto | Accordo Quadro tra le Regione del Veneto e la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia Piano Operativo Annuale 2006 in attuazione del Piano triennale 2004-2006 - settore informatica (Approvato con DGR n. 4617 del 30 dicembre 2005) |
| Valle d’Aosta | Convenzione annuale tra la Regione e la Fondazione Ugo Bordoni per la collaborazione nell’ambito del Progetto “Vallée d’Aoste All Digital” (Approvata con DGR n. 3049 del 17 settembre 2005) Protocollo d’Intesa tra Ministero delle comunicazioni, la Regione Autonoma Valle d’Aosta e l’Associazione DGTVi (Firmato il 16 aprile 2005) Accordo Quadro tra le Regione Valle D’Aosta e la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia per l’interscambio di esperienze e di supporti finalizzati allo sviluppo, alla realizzazione, all’avviamento e alla gestione di sistemi informativi innovativi per la PA (Approvato con DGR 11 marzo 2006) |
| Prov. Aut. Trento | Nuovo Programma di Sviluppo Provinciale (PSP) per la XIII Legislatura (Approvato con DGP l’11 novembre 2005, n. 2056) Piano degli investimenti per il Sistema Informativo Elettronico Provinciale (S.I.E.P.) 2003-2008 (Approvato con DGP il 12 maggio 2006, n. 905 - 6°aggiornamento) |

Fonte: Osservatorio CRC

Si segnalano, in primo luogo, i processi di aggiornamento della strategia e della programmazione regionale sulla società dell’informazione in atto in Toscana ed Emilia-Romagna, che avvengono per la prima volta secondo i nuovi dettami delle rispettive leggi regionali di settore n. 1/2004 e n. 11/2004. Più ancora che nei contenuti, la novità riguarda l’approccio alla definizione delle politiche, in entrambe i casi basato su una forte consultazione e partecipazione degli attori del territorio, a partire dal sistema degli enti locali.

In Toscana, prima il Comitato strategico e poi l’Assemblea di Rete Telematica Regionale Toscana (RTRT) hanno approvato (tra ottobre e novembre 2005) le “Linee di indirizzo 2006-2010” del Programma regionale per lo sviluppo della società dell’informazione, che orienta le iniziative future su tre assi: e.Comunità (cittadini, inclusione e partecipazione), e.Servizi (innovazione nella PA), e.Competitività (innovazione nelle imprese). A queste si aggiungono azioni trasversali di completamento e rafforzamento delle infrastrutture tecnologiche e delle strutture organizzative e di governance della RTRT.

In Emilia-Romagna, sono state predisposte per l’approvazione del Consiglio Regionale, come documento di indirizzo programmatico triennale, le “Linee Guida al Piano telematico regionale 2007-2009”; sarà la Giunta regionale che poi avrà il compito di approvare i programmi di attuazione annuale detti “Piano telematico operativo”. In questo processo intervengono anche i nuovi soggetti previsti dalla L.R.



11/2004: il Comitato Scientifico e il Comitato permanente di indirizzo e coordinamento con gli Enti locali.

Sempre con riferimento a sviluppi di carattere legislativo specifici per la SI, si segnala l'approvazione della L.R. 18 maggio 2006, n. 8 "Interventi speciali per la diffusione della cultura informatica nel Friuli Venezia Giulia", che sosterrà iniziative didattiche rivolte a diverse fasce di popolazione, agevolazioni all'acquisto di apparecchiature informatiche e di abbonamenti a servizi telematici e sistemi di sicurezza, dotazione o potenziamento di postazioni informatiche attrezzate aperte alla fruizione pubblica e altre attività.

L'importanza dei temi della SI per conseguire gli obiettivi di innovazione e competitività assunti come prioritari in tutte le regioni del Centro Nord, si ritrova oramai abbastanza sistematicamente nella cornice generale dei Programmi regionali di sviluppo e nei DPEF regionale che ne derivano. Oltre ai casi dell'Emilia-Romagna e Toscana (e quello già menzionato della Sardegna), si possono citare il Programma Regionale di Sviluppo VIII Legislatura e relativo DPEFR 2006-2008 della Regione Lombardia, i DPEFR 2006-2008 delle Regioni Piemonte, Liguria e Sicilia, nonché il nuovo Programma di Sviluppo Provinciale (PSP) per la XIII Legislatura della Provincia Autonoma di Trento (che richiama e rilancia in diversi punti il Piano e.Society già in via di attuazione). Anche il "Documento Annuale di Programmazione Regione Umbria 2006-2008" pone fra gli obiettivi strategici le infrastrutture per lo sviluppo della società dell'informazione.

Le priorità proposte riguardano alcuni temi ricorrenti:

- la diffusione delle infrastrutture a banda larga per contrastare il digital divide territoriale (si veda oltre);
- il rafforzamento delle conoscenze e delle opportunità di accesso per i cittadini agli strumenti e ai servizi della società dell'informazione (spesso anche in un'ottica di diritti di cittadinanza e opportunità di partecipazione ai processi democratici³⁰);
- la prosecuzione dei processi di innovazione, da un lato, all'interno dell'Amministrazione regionale, dall'altro nel sistema più ampio degli Enti locali (visto sempre più, appunto, come sistema). Emerge, al riguardo, un'attenzione crescente a soluzioni che ottimizzino e consentano lo sfruttamento generalizzato dei servizi infrastrutturali e in parte anche applicativi costruiti negli ultimi anni con i progetti di e-government, in particolare a beneficio dei piccoli Comuni (sempre più nell'ottica dei Centri Servizi Territoriali). Questi sviluppi, inoltre, iniziano ad essere accompagnati e raccordati in modo esplicito con interventi sul livello istituzionale (decentramento amministrativo, semplificazione normativa, sostegno all'associazionismo ecc.), che risulteranno determinanti per il loro successo (esperienze e osservazioni su questo si ritrovano nei report di Emilia-Romagna, Toscana e Friuli Venezia Giulia);

³⁰ Nel Rapporto regionale Toscana si documenta il percorso di consultazione pubblica avviato nel corso del 2006, finalizzato alla formulazione della prima legge regionale in Italia in materia di partecipazione. Il processo di formazione della legge è stato progettato in base a una metodologia aperta e democratica di costruzione dei suoi principi e prevede l'uso delle ICT e della rete per promuovere percorsi originali di partecipazione e informazione rivolti soprattutto ai giovani.

- il sostegno all'innovazione digitale nelle imprese, nel quadro di un rilancio più generale delle politiche per la ricerca, l'innovazione e il trasferimento tecnologico (di recente, hanno predisposto leggi regionali su questa materia il Piemonte e il Friuli Venezia Giulia, mentre va in questa direzione il nuovo Programma regionale di azioni innovative 2006-2007 adottato dalla Regione Umbria e sostenuto dalla Commissione europea).

Oltre all'innovazione nei settori produttivi, la questione del raccordo tra le diverse politiche e iniziative regionali che incidono sullo sviluppo della società dell'informazione si ripropone in altri campi, in particolare, quello dei servizi sanitari e socio-assistenziali. Nuove iniziative, oltre a quelle riportate nel Rapporto dello scorso anno, si segnalano con il Piano per la sanità elettronica e-Health della Regione Liguria; con gli ulteriori sviluppi del piano di e-Health della Regione Marche, in relazione al sistema regionale per la sicurezza alimentare; con l'ampliamento del Comitato eSociety della Provincia Autonoma di Trento a rappresentanti del settore sanità e welfare. Questo raccordo è ancor più necessario dato il ruolo abilitante, o "apripista", che hanno spesso servizi e strumenti (carte sanitarie) sviluppati in campo sanitario per altri ambiti di sviluppo dell'e-government (esempi in tal senso nelle Regioni Lombardia, Abruzzo, Liguria e Sicilia).

In Lazio, la sanità elettronica è identificata come uno dei tre obiettivi del nuovo "Piano pluriennale per la realizzazione del Sistema Informativo Regionale, SIR – Obiettivi strategici 2006-2008" predisposto dalla nuova Giunta regionale. Gli altri due obiettivi prevedono la riorganizzazione e unificazione delle tre sotto-reti RUPAR verso il nuovo Sistema Pubblico di Connettività (SPC) e lo sviluppo del nuovo SIR, con azioni di integrazione di diversi sistemi informativi settoriali, di innovazione del back-office regionale con l'uso di posta elettronica certificata, firma digitale e altri strumenti.

Interessante da segnalare sulla problematica del raccordo inter-settoriale, l'iniziativa realizzata nelle nuove Linee Guida al Piano telematico 2007-2009 in Emilia-Romagna, che si propone di includere nelle strategie e nella programmazione non solo attività direttamente afferenti al settore Sistemi Informativi dell'Amministrazione regionale, ma anche le iniziative a carattere tecnologico degli altri settori (sanità, protezione civile, viabilità ecc.) e degli EELL del territorio, in un'ottica di integrazione e coordinamento generalmente difficili da conseguire.

Le "Linee strategiche ICT per l'evoluzione del sistema informativo regionale (SIR) negli anni 2006-2009", adottate dalla Regione Lombardia, puntano a loro volta a fare del SIR uno strumento di supporto efficace dei processi amministrativi e di gestione di ogni singola Direzione generale; uno strumento di governo complessivo dell'ente (creando un patrimonio informativo generale per conoscere i fenomeni presenti sul territorio e supportare i processi decisionali, programmatori e di governo); e anche uno strumento di supporto alla cooperazione nel Sistema Regionale Allargato, tra gli enti che concorrono all'attuazione delle politiche della Regione (Arpa, ARL, Finlombarda ecc.).

La Tabella 11, infine, evidenzia anche atti (previsti dalla programmazione attuativa annuale) di aggiornamento o integrazione degli interventi, in sostanzialmente continuità con le politiche in essere: è il caso del "Piano Operativo Triennale di Informatizzazione 2006-2008" della Regione Liguria; del "Piano Operativo Annuale 2006, in attuazione del Piano triennale 2004-2006 (settore informatica)" della Regione Autonoma Valle d'Aosta; degli aggiornamenti apportati al "Piano degli investimenti per il Sistema Informativo Elettronico Provinciale 2003-2008" della Provincia Autonoma di Trento, per integrare le novità emerse dall'APQ SI.



4.2.1 Le policy sulla banda larga

Una breve segnalazione meritano qui le politiche regionali per la banda larga, in genere finalizzate a contrastare i fenomeni di digital divide, che sono oramai generalizzate in tutto il Paese. A questo tema è appositamente dedicato il capitolo 8, che propone sia i risultati di una ricognizione effettuata su circa 60 interventi in corso o in avvio nelle regioni, sia una riflessione sugli approcci regionali emergenti in questo ambito. La Tabella 12 elenca solo le nuove iniziative di policy rispetto a quelle del Rapporto 2005.

Tabella 12 – Nuove iniziative di policy per la banda larga illustrate nei Rapporti regionali CRC

| REGIONE | INIZIATIVA |
|-----------------------|---|
| Friuli Venezia Giulia | “ProgrammaERMES per lo sviluppo della banda larga nella regione”, DGR 14.10.2005, n. 2634 |
| Liguria | Interventi connettività territoriale (III e IV Integrativo APQ) e interventi in fase istruttoria (Programma Interreg III A e III B) |
| Marche | Protocollo d’Intesa del 1 febbraio 2006 con Anci, Upi e Uncem Marche per lo sviluppo di un sistema di rete a banda larga e lo sviluppo della Società dell’Informazione. |
| Piemonte | Sviluppi del programma WI-PIE (già Rugar 2) |
| Sardegna | Piano d’azione per il superamento del digital-divide nelle aree svantaggiate della Sardegna - Sardegna all digital, DGR n. 54/15 del 22 novembre 2005 |
| Sicilia | Interventi in APQ SI: RAN per infrastruttura a banda larga e due interventi legati a SPC |
| Toscana | Progetto “Banda Larga nelle aree rurali della Toscana” |
| Umbria | Documento Annuale di Programmazione (DAP) Regione Umbria 2006-2008 prevede rete a banda larga e società regionale CentralCOM per la sua gestione |
| Veneto | “Studio sulla Banda Larga nella regione Veneto” novembre 2005 |
| Valle d’Aosta | Progetto “Valleé d’Aoste All Digital” Progetto “Rete transfrontaliera a banda larga ALCOTRA” (in fase istruttoria avanzata) |
| Prov. Aut. Bolzano | “Programma di sviluppo per l’accesso diffuso alla tecnologia a banda larga in Alto Adige”, Delibera della Giunta provinciale del 07.11.2005, n. 4116 |
| Prov. Aut. Trento | Linee Guida per i progetti Larga Banda, delibera della Giunta provinciale del 16 dicembre 2005, n. 276 |

Fonte: Osservatorio CRC

4.2.2 Il tema emergente dell'e-procurement

Tra le novità e gli sviluppi più interessanti delle politiche regionali per la società dell’informazione emersi con una certa frequenza dai Rapporti regionali dei CRC, si segnala il tema dell’e-procurement.

L’e-procurement riguarda forme innovative di approvvigionamento di beni e servizi da parte delle PA locali, basate sulle ICT e su soluzioni applicative spesso sviluppate in origine nel campo del commercio elettronico tra privati. La diffusione su larga

scala dell'e-procurement è uno dei cinque obiettivi posti dalla Commissione Europea e già condivisi dagli Stati membri nel "Piano d'azione e-government i2010", pubblicato a fine aprile 2006 (si veda il capitolo 9).

Lo sviluppo dell'e-procurement è indicato tra le priorità di policy per la società dell'informazione e/o è anche oggetto di realizzazioni concrete a livello progettuale o già in esercizio nel caso delle Regioni:

- Emilia-Romagna (i benefici del sistema regionale di acquisti online Intercent – ER sono oggetto di approfondimento nel Rapporto CRC);
- Friuli Venezia Giulia (il Rapporto CRC illustra il percorso in atto – studio completato, avvio prime sperimentazioni, revisione normativa regionale per adeguamento a nuova disciplina comunitaria ecc. – per creare un sistema integrato di procurement all'interno di un'unica centrale acquisti);
- Marche (sistema telematico "eMarket" per gli approvvigionamenti di beni di importo inferiore alla soglia comunitaria delle strutture sanitarie e delle PA regionali);
- Piemonte (progetto EPROC e sviluppo del sistema acquisti.sistemapiemonte.it già operativo);
- Prov. Autonoma di Trento (progetto Mercurio³¹ e Decreto del Presidente della Provincia, 16 febbraio 2006, n. 56 sulle Procedure telematiche di acquisto, a modifica e aggiornamento di precedente decreto del 1991);
- Toscana (sperimentazioni avviate nell'ambito del piano eToscana e ulteriori sviluppi anche tramite interventi in APQ SI);
- Umbria (intervento APQ SI sul Sistema Territoriale di Acquisto per lo sviluppo dell'e-procurement presso gli enti locali).

4.2.3 Le iniziative di cooperazione inter-regionale

Infine, un ultimo sviluppo interessante da segnalare riguarda il moltiplicarsi di iniziative di collaborazione tra Amministrazioni regionali, al di là dell'esperienza più importante e di recente avvio del progetto ICAR (cfr. capitolo 13) e di altre esperienze nate nell'ambito del 1° Avviso di e-government (si pensi al progetto Sigma-Ter), che probabilmente troveranno un seguito nella linea di fase 2 per il riuso (cfr. capitolo 6).

Con la partecipazione di tutte le Regioni (tranne il Molise) e delle due Province autonome, il progetto Portale Interregionale Turismo ha prodotto un prototipo operativo e un documento di progettazione esecutiva, come contributo delle Regioni al portale nazionale italia.it, e ha definito un approccio comune per la creazione di portali regionali che presentino in maniera omogenea il patrimonio turistico.

A livello bilaterale, recentemente è stato consolidato, attraverso la definizione di uno specifico piano di attuazione, l'Accordo quadro tra la Regione del Veneto e la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia (cfr. la "Scheda sintetica Veneto" nella parte II del Rapporto) per l'interscambio di esperienze e supporti finalizzati allo sviluppo,

³¹ Il progetto Mercurio, avviato a fine 2003, ha curato la realizzazione e sperimentazione di un sistema di acquisti centralizzato a supporto del settore pubblico provinciale, che nel 2005 ha portato a effettuare 11 gare *on line* per un valore complessivo di 1,2 milioni €, con risparmi di spesa per circa 180.000,00 €, importo pari ad oltre il 16% rispetto ai valori di riferimento relativi ad analoghe precedenti forniture.



realizzazione, avviamento e gestione di sistemi informativi per la pubblica amministrazione. Il piano esecutivo insiste in particolare su due filoni principali di intervento, entrambi comunque centrati sul tema dello scambio, condivisione, riuso di soluzioni informatiche tra gli Enti locali in ottica open source.

La prima linea di collaborazione punta, da un lato, a promuovere tra gli Enti locali delle due regioni cultura e conoscenze sui temi dell'interoperabilità e cooperazione applicativa tra i sistemi di back-office (indispensabili per ottenere efficienza interna e semplificazione dei servizi verso cittadini e imprese) e sulle opportunità che il software open source offre per affrontarli, dall'altro, a creare un contesto di servizi di supporto e "certificazione" di piattaforme open source per poter sfruttare realmente tali opportunità, promuovendo "comunità" tra gli enti che usano stesse soluzioni e servizi e ampliando a tutto il Nord Est l'esperienza dell'Agorà del riuso in corso in Veneto.

La seconda linea punta a estendere i benefici della prima anche al mondo delle piccole e medie imprese (es. certificazione di soluzioni OS della PA messa a disposizione anche dei privati) e a promuovere lo sviluppo di soluzioni informatiche che facilitino l'interscambio automatico di dati e documenti tra le PMI e le PA locali.

Nell'ultimo anno, inoltre, nuovi sviluppi hanno caratterizzato la collaborazione tra Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria – risalente al 2001 e definita "Sistema Nord Ovest" - che aveva già portato alla presentazione di progetti del 1° Avviso (No-Risk, INPA) e altri progetti quali la Borsa Continua del Lavoro. Il progetto di e-democracy SESAMO, presentato congiuntamente dalle tre Regioni, ha visto nel marzo 2006 la stipula della convenzione e l'avvio delle attività, con la costituzione di un gruppo di pilotaggio composto da due rappresentanti per ciascuna delle Regioni coinvolte. Nello stesso ambito, va segnalato il progetto, in corso di istruttoria, "ALCOTRA" (Alpi Latine Cooperazione Transfrontaliera – Programma Interreg IIIA 2000/2006) che riguarda la cooperazione transfrontaliera lungo il confine Nord-Ovest tra Italia e Francia. Il progetto vede la partecipazione delle Regioni Liguria, Piemonte e Valle d'Aosta, delle Province di Imperia e Savona, del Consiglio Generale della Savoia e dell'Assemblea dei Paesi di Savoia ed è finalizzato al superamento del digital divide – tramite tecnologie wireless (Wi-Fi, Wimax, Hiperlan, satellite) o PLC (PowerLine Communication) - in un'area caratterizzata nel suo complesso da una forte presenza di piccoli comuni dislocati in zone montane.

4.3 Evoluzioni sul fronte degli attori dell'innovazione

4.3.1 La situazione a livello regionale

Anche a fronte degli intensi avvicendamenti di tipo politico, legati alle elezioni amministrative che hanno interessato nel 2005 diverse Regioni (oltre ad Amministrazioni provinciali e comunali), non si sono registrate sostanziali variazioni – rispetto al quadro fornito nel precedente Rapporto 2004 (capitolo 2.4) – per quanto riguarda la logica di attribuzione e copertura delle competenze politiche (deleghe) sulla società dell'informazione.

Intanto, una delega in tal senso è sempre presente tra i componenti delle Giunte regionali (e talora vi sono anche deleghe su aspetti distinti, assegnate a persone diverse) e può essere:

- affidata a un assessorato specifico (meno diffusamente)
- affidata a un assessorato con deleghe diversificate (la maggior parte dei casi)
- direttamente in capo al Presidente della Regione (di frequente).

In riferimento alla tipologia di deleghe, le più diffuse sono quelle afferenti l'informatica e/o i sistemi informativi, poi l'innovazione (della pubblica amministrazione o in senso lato), le nuove tecnologie. Meno frequenti quelle specifiche per la società dell'informazione e l'e-government. Questa caratterizzazione delle deleghe in capo agli attori delle Amministrazioni regionali si ritrova tendenzialmente anche ai livelli amministrativi provinciali e comunali.

Maggiori elementi di novità si trovano sul fronte delle società (o agenzie) partecipate dalle Amministrazioni regionali, nate per la gestione della informatizzazione, delle reti e recentemente soprattutto delle nuove infrastrutture a banda larga (si veda anche il capitolo 8). Rispetto al quadro fornito nel Rapporto 2005, la Tabella 13 presenta solo le novità emerse nel corso di quest'anno, segnalate nei Rapporti regionali dai CRC.

Tabella 13 – Nuove società regionali per la gestione di servizi e reti ICT

| Regione | Società /Agenzie partecipate |
|-------------------|---|
| Emilia-Romagna | Centro Servizi regionale "LEPIDA" (società di cui all'art. 10 della L.R. 11/2004), avrà il compito di definire in progetti esecutivi con valenza di sistema regionale le indicazioni di indirizzo che giungeranno dalla Regione e dagli EELL emiliano-romagnoli, presenti nelle Linee Guida. All'interno della società si effettuerà la gestione della rete LEPIDA e il suo raccordo con il Sistema Pubblico di Connettività. |
| Sicilia | Sicilia e-Innovazione S.p.A (società al 100% della Regione Siciliana), capogruppo di quattro società di scopo: Sicilia e-servizi, Sicilia e-reti, Sicilia e-sanità, Sicilia e-ricerca (si veda nel testo) |
| Umbria | CentralCom S.p.A, istituita nel 2005 per fornire reti e servizi di comunicazione elettronica a banda larga accessibili al pubblico, controllata dalla Società Ferrovia Centrale Umbra s.r.l. che, a sua volta, è controllata al 100% dall'Amministrazione regionale |
| Prov. Aut. Trento | Tecnofin Trentina S.p.A.; Trentino Network S.r.l.; Informatica Trentina S.p.A.: in relazione al piano provinciale per la banda larga sono stati ridefiniti i ruoli delle tre società controllate, direttamente o indirettamente, dalla Provincia che si occupano dei servizi ICT |

Fonte: Osservatorio CRC

Di particolare interesse per la sua articolazione e l'entità degli investimenti chiamata a gestire (tra fondi POR e fondi Cipe FAS) è l'operazione avviata in Sicilia, sulla quale si forniscono maggiori dettagli. Sicilia e-servizi è partecipata da Sicilia e-Innovazione e dai partner privati Atos ed Accenture; il suo compito principale è realizzare la Piattaforma Telematica Integrata Regionale, con modalità adeguate per l'integrazione con il nuovo Sistema Pubblico di Connettività nato dalla RUPA. Sicilia e-reti è partecipata interamente da Sicilia e-Innovazione e dovrà realizzare le infrastrutture a banda larga necessarie per la rete privata della PA regionale di cui sopra e l'abbattimento del digital divide. Sicilia e-sanità è partecipata da Sicilia e-Innovazione e da Lombardia Informatica e punta alla informatizzazione dei servizi sanitari siciliani e alla creazione del sistema informativo sanitario basato sull'uso della carta regionale dei servizi. Infine, Sicilia e-ricerca (a totale partecipazione regionale) ha come attività principale la creazione e il supporto nella definizione delle architetture delle banche dati territoriali e le modalità di rappresentazione spaziale nell'ambito del sistema informativo territoriale integrato



regionale; ha altresì il compito di seguire progetti di ricerca in materia ICT, in collaborazione con istituti e enti quali CNR, Università ecc..

Si segnala comunque che la nascita di società partecipate in ambito ICT prosegue anche a livello di amministrazioni locali, ad esempio, in Abruzzo la Provincia e il Comune di Chieti hanno costituito la OPS S.p.A., mentre la Provincia di L'Aquila è coinvolta nella società Collabora S.p.A..

4.3.2 I responsabili politici nelle Province e Comuni capoluogo

Come evidenzia la Tabella 14, la presenza di responsabili politici con delega esplicita sui temi ICT, e-government, informatica e simili è oramai diffusa quasi al 100% a tutti i livelli, in particolare per quanto riguarda i Comuni capoluogo (95% come media nazionale). Questo fatto riflette chiaramente l'importanza non più solo tecnica assunta dai processi di innovazione, in particolare quelli connessi alla realizzazione dell'e-government, che interessano soprattutto i Comuni nel rapporto diretto con i cittadini, quindi con un grado crescente di visibilità pubblica e conseguente "esposizione politica". Dal punto di vista dell'e-government infatti l'ente comunale è la prima interfaccia con il cittadino e la formalizzazione delle deleghe politiche rispecchia spesso tale ruolo, con attenzione maggiore alla semplificazione amministrativa, all'efficienza e qualità dei servizi.

L'attenzione politica ai temi dell'innovazione dei Comuni si è man mano estesa, in alcuni casi anche al di sotto dei Comuni capoluogo, con l'aumentare della partecipazione degli enti ai diversi bandi nazionali, piuttosto che alle iniziative di carattere locale che hanno investito – anche al di là dell'e-government in senso stretto – settori quali la sanità, la gestione territoriale e ambientale, le nuove infrastrutture di rete a banda larga.

Il ruolo delle Province in questi processi è meno diretto di quello dei Comuni, ma sempre più orientato dal punto di vista di coordinamento e intermediazione tra il livello comunale e quello regionale. Rispetto alla rilevazione del 2004, infatti, anche tra le Province la diffusione di una delega politica esplicita sul tema ha avuto un notevole incremento (dal 73% all'88% la media nazionale). In generale per entrambi i livelli amministrativi si registra un consolidamento del presidio politico sul tema dell'innovazione.

Tabella 14 – Province e Comuni capoluogo con responsabili politici per le ICT

| REGIONE/PROVINCIA AUTONOMA | % PROVINCE CON DELEGA ESPlicitA SUL TOTALE REGIONALE | | % COMUNI CAPOLUOGO CON DELEGA ESPlicitA SUL TOTALE REGIONALE | |
|----------------------------|--|-------|--|-------|
| | 2006 | 2004 | 2006 | 2004 |
| Valle d'Aosta | - | - | 100%* | 100%* |
| Piemonte | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Lombardia | 64% | 45% | 82% | 91% |
| Provincia Aut. di Trento | 100%* | 100%* | n.d. | n.d. |
| Provincia Aut. di Bolzano | 100%* | 100%* | 100%* | 100%* |
| Veneto | 86% | 86% | 100% | 86% |
| Friuli Venezia Giulia | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Liguria | 100% | 100% | 100% | 75% |
| Emilia-Romagna | 100% | 89% | 100% | 89% |

(Segue)

| REGIONE/PROVINCIA AUTONOMA | % PROVINCE CON DELEGA ESPlicita SUL TOTALE REGIONALE | | % COMUNI CAPOLUOGO CON DELEGA ESPlicita SUL TOTALE REGIONALE | |
|----------------------------|--|------|--|------|
| | 2006 | 2004 | 2006 | 2004 |
| Toscana | 100% | 100% | 100% | 90% |
| Umbria | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Marche | 100% | 75% | 100% | 100% |
| Lazio | 80% | 20% | 80% | 60% |
| Molise | 50% | 50% | 50% | 50% |
| Abruzzo | 75% | 50% | 100% | 75% |
| Campania | 80% | 60% | 100% | 80% |
| Basilicata | 100% | 50% | 100% | 50% |
| Puglia | 60% | 40% | 80% | 60% |
| Calabria | 40% | 60% | 60% | 60% |
| Sicilia | 100% | 100% | 100% | 89% |
| Sardegna | 50% | 50% | 63% | 100% |
| Media Italia | 88% | 72% | 95% | 84% |

Fonte: Osservatorio CRC e Rapporto innovazione nelle regioni d'Italia 2004

*Il valore 100% è riferito in questo caso alla presenza di un solo Ente provinciale o Comune Capoluogo

Dal confronto con la rilevazione del 2004, emerge l'incremento della presenza di soggetti con delega politica, fino alla copertura della totalità delle amministrazioni interessate, osservato in alcune regioni del Centro-Nord, ma anche in alcune regioni del Sud come la Sicilia. È da notare che il dato relativo alla Sardegna non è comparabile con quello del 2004 per l'istituzione delle quattro nuove Province di Ogliastra, Olbia Tempio, Medio Campidano e Carbonia Iglesias.

Al di là dei Comuni capoluogo, i Report regionali di Toscana, Emilia-Romagna e Lazio in particolare riportano dati relativi alla presenza e del presidio politico sul tema anche in altri Comuni a testimonianza dell'impegno esplicito delle varie Amministrazioni a esercitare un ruolo attivo enti nella diffusione dell'innovazione nei rispettivi territori.

Si segnala, infine, che in Toscana tutte le 20 Comunità montane della regione si sono dotate di un assessorato (o hanno affidato la carica ai relativi vertici rappresentativi) con delega sulla informatizzazione, innovazione e nuove tecnologie.

5 Gli Accordi di Programma Quadro per la società dell'informazione³²

Come già si è visto nel Rapporto innovazione 2005, gli Accordi di Programma Quadro (APQ) sono divenuti lo strumento principale per l'attuazione delle politiche di sviluppo della SI nei territori regionali concordate tra Stato³³ e Amministrazioni regionali. A testimonianza di ciò, basti pensare che a fine aprile 2006, erano stati siglati 47 tra Accordi a relativi Integrativi³⁴, con tutte le Regioni e Province autonome, per un valore complessivo degli interventi di oltre 1.160 milioni di euro, circa l'80% dei quali destinati al Mezzogiorno.

Nel quadro della politica regionale nazionale, gli APQ sono lo strumento con cui si attuano gli interventi finanziati dal Fondo per le Aree Sottoutilizzate (FAS), istituito nel 2003, secondo il riparto stabilito annualmente dal CIPE³⁵ che lo gestisce.

In risposta anche alle priorità definite dagli obiettivi di legislatura del MIT, dal 2003 al 2005, il CIPE ha stanziato risorse FAS per programmi nazionali del MIT sulla società dell'informazione da realizzare nelle regioni del Mezzogiorno (per oltre 500 milioni di euro) e per interventi gestiti dalle Regioni del Centro-Nord destinate alla SI (quasi 100 milioni di euro); circa altri 360 milioni di euro sono stati assegnati al settore SI dalle Regioni stesse su quote assegnate dal CIPE a programmi di competenza regionale.

Come mostra la Tabella 15. L'origine riferimento non è stata trovata., il numero degli accordi stipulati e il relativo valore sono aumentati in modo particolarmente significativo proprio nell'ultimo anno. A parte le primissime esperienze che hanno interessato Abruzzo, Liguria e Lombardia, la sottoscrizione degli APQ SI ha preso piede nel corso del 2004, dando seguito al primo grande stanziamento del FAS destinato alla società dell'informazione (oltre 520 milioni di euro della delibera CIPE del 9 maggio 2003 n.17) e, ancor più, nel 2005, quando si sono sommati anche i nuovi finanziamenti delle delibere CIPE n. 19 e 20 del 2004 (circa 540 milioni di euro). I primi accordi integrativi del 2006 comprendono anche risorse stanziate dalla delibera CIPE del 27 maggio 2005, n. 35 (oltre 50 milioni destinati alla SI).

³² Il presente capitolo è stato curato da Stefano Kluzer, Giada Maio e Walter Molino, Staff centrale CRC – CNIPA. Si ringrazia per la collaborazione Anna Picot, responsabile Sezione politiche regionali e APQ, CNIPA – Airel.

³³ Gli APQ SI sono sottoscritti dal Ministero dell'economia e delle finanze (MEF) e dall'Amministrazione centrale di settore competente, cioè il Ministro per l'innovazione e le tecnologie e le strutture di cui si avvale (DIT e CNIPA).

³⁴ Agli Accordi di Programma Quadro possono seguire eventuali Accordi integrativi nel settore di riferimento che integrano e/o completano il quadro programmatico degli interventi.

³⁵ Il CIPE suddivide la disponibilità del FAS (stabilita ogni anno dalla Legge Finanziaria) tra interventi a gestione centrale (20%) e interventi a gestione regionale (80%). A loro volta, le risorse per i programmi regionali sono ripartite, sempre mediante delibere CIPE, tra le Regioni/Province autonome in base a coefficienti concordati in sede di Conferenza Stato-Regioni, in coerenza con il criterio generale di destinazione territoriale delle risorse (15% Centro-Nord, 85% Mezzogiorno).

Tabella 15 - Numero e valore degli APQ SI stipulati nel periodo 2002 - aprile 2006

| ANNO | N. ACCORDI E INTEGRATIVI | VALORE (MILIONI EURO) |
|---------------|--------------------------|-----------------------|
| 2002 | 1 | 27,6 |
| 2003 | 2 | 25,6 |
| 2004 | 14 | 269,6 |
| 2005 | 26 | 827,4 |
| 2006 (aprile) | 4 | 6,9 |

Fonte: CNIPA – Airel, Sezione politiche regionali e APQ, elaborazione su dati Applicativo Intese - MEF

Le delibere CIPE di riparto del FAS prevedono infatti che entro pochi mesi dalla loro uscita (in genere alla fine dello stesso anno) le Regioni definiscano e comunichino un cronoprogramma con la stima di impegno e di spesa e un elenco di interventi, nonché la data proposta per la stipula dell'Accordo; successivamente (in genere nell'anno successivo), prevedono che venga stipulato l'Accordo e si inizino ad impegnare i fondi (vi è una scadenza a 2/3 anni dalla delibera per l'assunzione completa di impegni giuridicamente vincolanti); infine, che entro ulteriori scadenze siano conseguiti target minimi di spesa (25%) ai quali è associata la premialità. Questo regime "forzato" di attuazione degli accordi, e i connessi processi di monitoraggio e accompagnamento, caratterizzano gli APQ come strumento per accelerare gli investimenti pubblici nelle aree sotto-utilizzate³⁶.

Gli APQ SI vengono finanziati comunque non solo dal FAS, ma anche da risorse aggiuntive comunitarie (fondi strutturali), da risorse ordinarie nazionali (sino ad oggi, soprattutto fondi UMTS) e regionali, e altre fonti (risorse proprie di enti locali, di privati ecc.). A livello medio aggregato, il peso delle diverse fonti è illustrato nella Tabella 16 che mostra come quasi il 70% dell'investimento complessivo sia a carico del FAS, tra quote assegnate alle Regioni e quota nazionale assegnata al MIT. Quest'ultima è tralasciata in gran parte in interventi sul territorio, ma solo nel Mezzogiorno e ciò contribuisce a spiegare la diversa composizione delle fonti tra macro aree: con l'importanza appunto della quota nazionale e delle fonti comunitarie nel Mezzogiorno, controbilanciate al Centro-Nord soprattutto dai fondi ordinari regionali.

Tabella 16 – Fonti di copertura finanziaria APQ SI - aprile 2006

| FONTE FINANZIARIA | IMPORTO | MEDIA NAZIONALE | MEZZOGIORNO | CENTRO-NORD |
|---|---------------|-----------------|-------------|-------------|
| Risorse CIPE FAS - quote regionali | 454.849.488 | 39,3% | 36,9% | 48,2% |
| Risorse CIPE FAS – quote naz. MIT | 324.940.858 | 28,1% | 35,6% | 0,0% |
| Risorse ordinarie MIT (UMTS) | 32.230.520 | 2,8% | 1,2% | 8,6% |
| Risorse ordinarie regionali | 132.481.499 | 11,5% | 5,5% | 33,1% |
| Risorse comunitarie | 185.476.824 | 16,0% | 19,5% | 3,3% |
| Altre risorse (enti locali, privati ecc.) | 27.024.414 | 2,3% | 1,3% | 6,8% |
| Totale | 1.157.003.603 | 100% | 100% | 100% |

Fonte: CNIPA – Airel, Sezione politiche regionali e APQ, elaborazione su dati Applicativo Intese – MEF. Valori degli interventi alla stipula.

³⁶ Una descrizione più ampia di questi meccanismi è fornita nel Rapporto innovazione 2005.



5.1 Vista d'insieme sugli interventi degli APQ SI

Il numero di interventi inseriti negli APQ SI, come i valori economici e altri dati qui forniti, al di là della dinamica generale di forte crescita già segnalata, sono soggetti a variazioni legate ad aggiustamenti in corso d'opera degli interventi esistenti (ad esempio, la declinazione di un macro-intervento in più interventi in diverse aree territoriali). Tali variazioni e i diversi momenti in cui sono state raccolte le informazioni su diversi aspetti (fonte finanziaria, avanzamento ecc.) spiegano le differenze nei valori economici riportati qui e nel capitolo 4. L'entità di queste differenze è comunque marginale e non altera la sostanza delle considerazioni proposte.

Detto ciò, il numero di interventi presenti negli APQ SI stipulati al 30 aprile 2006 era di 420, 116 dei quali appartenenti ad Accordi stipulati nel secondo semestre 2005.

Tabella 17 – Avanzamento³⁷ degli interventi – aprile 2006

| CLASSI | 0 | 1-24% | 25-49% | 50-74% | 75-99% | 100% | TOTALE |
|-----------------------|-------|-------|--------|--------|--------|------|---------|
| N. Interventi | 266 | 71 | 25 | 16 | 20 | 22 | 420 |
| Valore (milioni euro) | 731,7 | 285,6 | 43,1 | 41,4 | 36,9 | 23,3 | 1.161,9 |

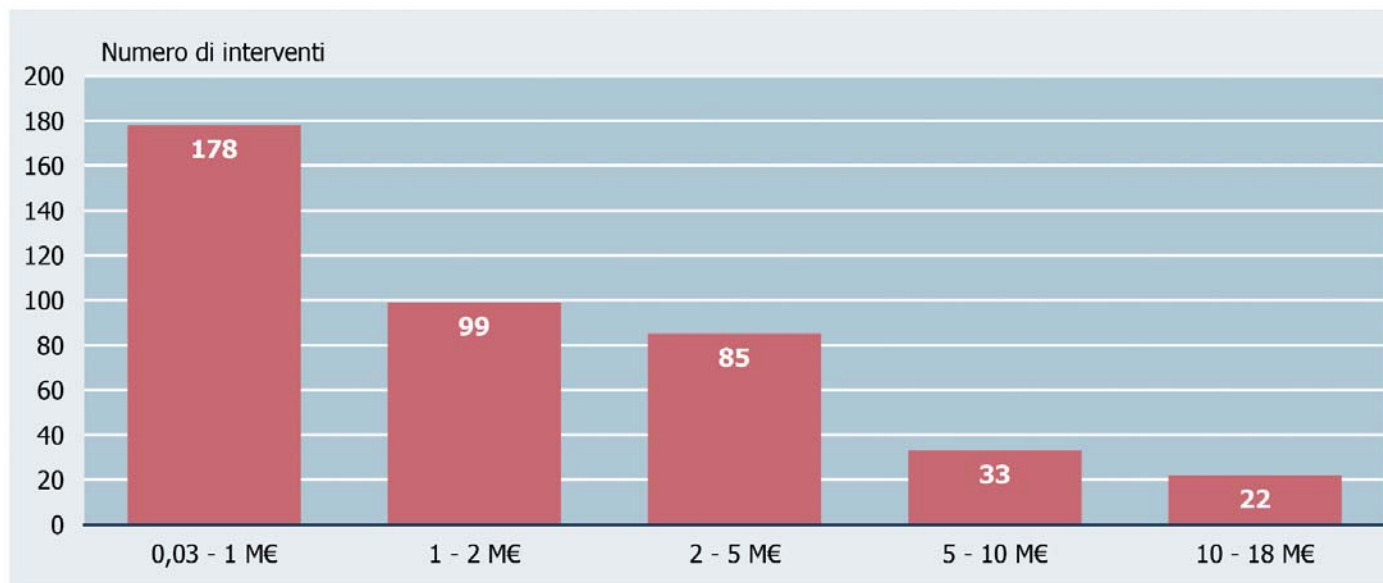
Fonte: CNIPA – Airel, Sezione politiche regionali e APQ, elaborazione su dati Applicativo Intese - MEF

La Tabella 17 mostra come un numero limitato di interventi (22) – tutti appartenenti ad accordi del 2002, 2003 e alcuni del 2004 - sia già stato completato e altri 36 siano in fase avanzata di realizzazione (>50%), ma soprattutto come gran parte degli investimenti sia ancora da avviare o in un stadio di attuazione molto iniziale: l'80% per numero di interventi e l'88% in valore si trovano ad un avanzamento inferiore al 25%. Un'analisi più puntuale sui soli interventi già stipulati a giugno 2005 (quindi con dati di monitoraggio aggiornati al 31/12/2005) mostra comunque un'analogia con quanto si è osservato rispetto all'andamento del 1° avviso del piano di e-government, in termini di minore avanzamento degli interventi del Mezzogiorno (9%), rispetto a quelli del Centro-Nord (35%).

In termini di classi dimensionali, gli interventi in APQ SI sono molto eterogenei, ma sono tendenzialmente concentrati come numero nelle classi più basse: ben 178 interventi non superano il milione di euro e altri 100 non superano i 2 milioni. Sono comunque presenti tre interventi di grandi dimensioni (sopra i 38 milioni di euro) e oltre 20 interventi tra i 10-18 milioni di euro. Le diverse dimensioni riflettono, tra l'altro, le differenti tipologie di intervento: sopra i 10 milioni di euro ricorrono soprattutto progetti dove si incrociano costi intrinseci elevati e/o la larga scala dell'operazione, quali quelli sulle infrastrutture a banda larga, sui sistemi informativi territoriali, sull'innovazione digitale nelle imprese (spesso su interi sistemi produttivi locali o filiere) e sull'inclusione digitale dei cittadini.

³⁷ L'avanzamento è calcolato come rapporto tra il valore totale delle opere e delle attività progettuali effettivamente realizzate (costo del realizzato) e il costo complessivo dell'intervento. I dati sono quelli forniti dal sistema di monitoraggio degli APQ gestito dal Ministero dell'economia e delle finanze denominato Applicativo Intese.

Figura 28 – Numero di interventi per classi dimensionali – aprile 2006



Fonte: CNIPA – Airel, Sezione politiche regionali e APQ, elaborazione su dati Applicativo Intese - MEF

I tre interventi più grandi riguardano le infrastrutture a banda larga in Sicilia (progetto RAN 108 milioni di euro³⁸); gli interventi di ricerca e innovazione nel settore ICT in Campania (progetto metadistretto ICT 42,5 milioni di euro), e il sistema informativo socio-sanitario sempre in Sicilia (38,5 milioni di euro).

È interessante notare che gli interventi APQ SI nel Centro-Nord hanno un valore unitario medio più che dimezzato rispetto agli interventi del Mezzogiorno (rispettivamente sotto 1,5 milioni euro e oltre i 3 milioni, pur escludendo i tre grandi interventi sopra citati).

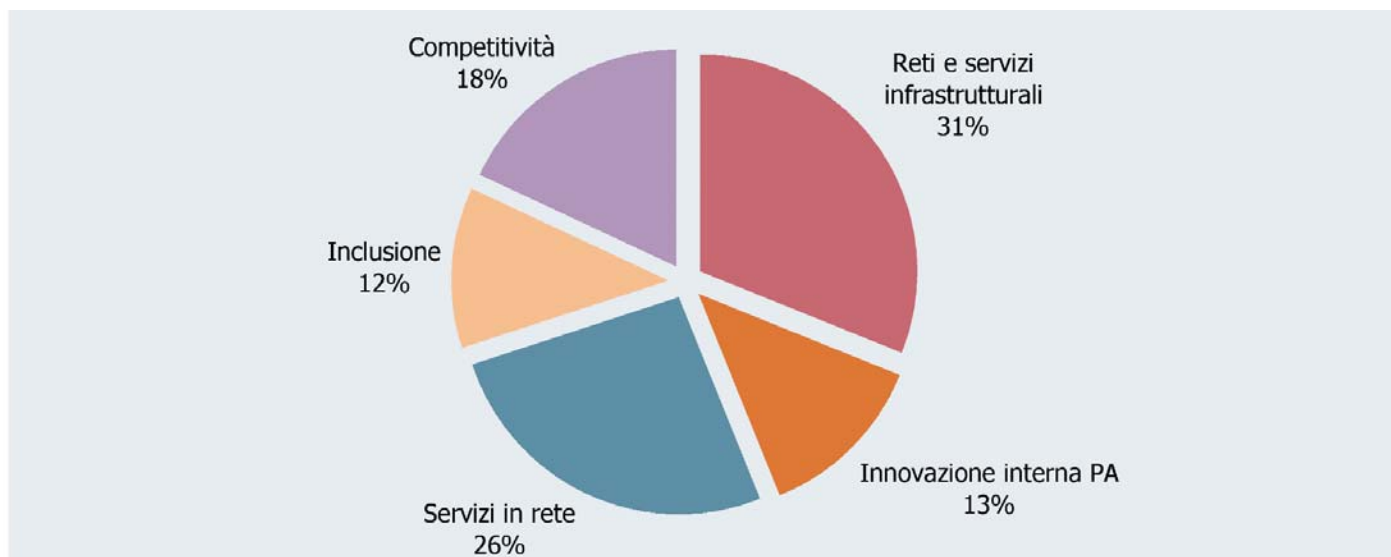
L'insieme degli interventi suddiviso per macro-obiettivi è illustrato nella Figura 29. Questa figura, come la tabella e figura successive, derivano da una specifica attività - curata dalla rete CRC - di classificazione dei progetti per la società dell'informazione attuati a livello regionale³⁹.

³⁸ Il valore riportato di 108 milioni è l'importo stimato del progetto RAN comprendente i 90 milioni su fondi CIPE e regionali e i 18 milioni ancora da reperire a carico di Sviluppo Italia S.p.A.

³⁹ Gli interventi APQ, ma anche i progetti dei POR, dei piani telematici regionali ecc. vengono classificati, secondo una metodologia condivisa definita dall'Osservatorio CRC, in base agli obiettivi perseguiti (identificati dall'analisi delle politiche europee, nazionali e regionali per la società dell'informazione), ai soggetti destinatari, ai settori di intervento e agli ambiti territoriali interessati. Per effettuare analisi e rappresentazioni aggregate dei valori economici in gioco, è necessario associare interventi (e relativi costi) che sono generalmente multi-obiettivo, multi-destinatario ecc. a singole categorie (di obiettivi, destinatari ecc.), scelte per criterio di prevalenza. Tale operazione "riduzionista" è inevitabilmente in parte arbitraria e produce talvolta esiti anomali. Ad esempio, nella Tabella 18 la Calabria appare non avere interventi finalizzati al Sistema Pubblico di Connettività, SPC, in quanto l'intervento APQ in questo ambito - che pure esiste - punta a potenziare con accessi a banda larga la connessione dei Comuni alla rete sicura della PA ed è stato quindi classificato tra quelli della prima colonna.



Figura 29 – Ripartizione (in valore) degli interventi APQ per macro-obiettivi – aprile 2006



Fonte: Osservatorio CRC - CNIPA – Airel, Sezione politiche regionali e APQ, elaborazione su dati Applicativo Intese - MEF

Lo sviluppo di reti a banda larga e servizi infrastrutturali di supporto all'e-government (SPC) rappresenta l'obiettivo prevalente (si veda anche il capitolo 8); seguono lo sviluppo di servizi e sistemi informativi della PA locale, in particolare in campo sanitario e dei dati territoriali (i servizi per cittadini e imprese hanno trovato sino ad ora finanziamenti con risorse ordinarie nazionali e regionali nell'ambito del piano di e-government), e gli interventi a sostegno dell'innovazione digitale delle PMI nelle filiere e nei distretti produttivi, tradizionali e non. Un peso relativo minore hanno gli altri due obiettivi: l'innovazione del back-office della PA locale e le azioni per facilitare ed estendere l'accesso dei cittadini alle reti e ai servizi (compresi gli interventi sulle risorse umane). A questo riguardo, si tenga presente che molti investimenti in queste ultime due direzioni sono stati effettuati, soprattutto nelle Regioni Obiettivo 1, con risorse aggiuntive comunitarie nell'ambito dei POR. Parte dell'innovazione di back-office della PA è stata pure finanziata nell'ambito del piano di e-government (i circa 50 progetti del filone "servizi infrastrutturali" nell'ambito del 1° Avviso). La destinazione delle risorse APQ SI per macro-obiettivi (più dettagliati che nella Figura 29) a livello di singole regioni è fornito nella Tabella 18, che mostra sia casi di forte concentrazione degli interventi su pochi obiettivi – più frequenti nelle regioni del Centro-Nord, anche per il minore volume di risorse disponibile - sia casi nei quali gli interventi APQ hanno una valenza più trasversale. Più avanti, si illustrano alcuni interventi concreti esemplificativi delle principali categorie.

Tabella 18 –Rilevanza (in %) dei macro-obiettivi a livello regionale al 31/12/2005

| REGIONE | BANDA LARGA % | SPC % | INNOVAZIONE PA % | SERVIZI AI CITTADINI % | SANITÀ % | SERVIZI ALLE IMPRESE % | CANALI EROGAZIONE % | ACCESSO (STRUMENTI E SERVIZI PER) % | IDENTITÀ DIGITALE % | RISORSE UMANE CONOSCENZA % | COMPETITIVITÀ % |
|----------------|---------------|-------|------------------|------------------------|----------|------------------------|---------------------|-------------------------------------|---------------------|----------------------------|-----------------|
| CENTRO-NORD | | | | | | | | | | | |
| Emilia-Romagna | 63 | 37 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| FVG | - | 41 | 8 | - | 13 | - | 38 | - | - | - | - |

(Segue)

(Segue)

| REGIONE | BANDA LARGA % | SPC % | INNOVAZIONE PA % | SERVIZI AI CITTADINI % | SANITÀ % | SERVIZI ALLE IMPRESE % | CANALI EROGAZIONE % | ACCESSO (STRUMENTI E SERVIZI PER) % | IDENTITÀ DIGITALE % | RISORSE UMANE CONOSCENZA % | COMPETITIVITÀ % |
|---------------|---------------|-------|------------------|------------------------|----------|------------------------|---------------------|-------------------------------------|---------------------|----------------------------|-----------------|
| Lazio | 10 | 23 | 16 | 5 | 28 | 4 | - | 7 | 4 | - | 3 |
| Liguria | 2 | 8 | 5 | - | - | - | 34 | 5 | 21 | 25 | - |
| Lombardia | 5 | 5 | 59 | - | 15 | 11 | - | - | - | 0,5 | 5 |
| Marche | 27 | 16 | 11 | 19 | - | - | 10 | - | 15 | - | - |
| Piemonte | 38 | 15 | 27 | - | - | - | 10 | - | - | 6 | - |
| Pv.Bolzano | - | - | - | 48 | 52 | - | 2 | - | - | - | - |
| Pv.Trento | 68 | 32 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Toscana | 30 | 20 | 34 | - | - | - | - | - | 10 | - | - |
| Umbria | 27 | 28 | 20 | 8 | - | 2 | 5 | 5 | - | - | 8 |
| Valle D'Aosta | - | 100 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Veneto | 27 | 26 | 20 | 1 | - | 6 | 13 | 13 | 8 | - | - |
| MEZZOGIORNO | | | | | | | | | | | |
| Abruzzo | 4 | 34 | 28 | 1 | 8 | 11 | 5 | 4 | 1 | - | 5 |
| Basilicata | 33 | 3 | 6 | - | 4 | - | - | 48 | - | - | 7 |
| Calabria | 13 | - | 12 | - | 12 | 18 | - | 7 | 2 | - | 37 |
| Campania | 8 | 1 | 8 | - | 9 | 6 | - | 12 | - | - | 56 |
| Molise | 33 | 10 | 4 | - | 6 | 14 | 2 | 10 | 1 | 9 | 10 |
| Puglia | 19 | 13 | 9 | - | 15 | 9 | - | 13 | - | - | 19 |
| Sardegna | 12 | 11 | 17 | 2 | 18 | 19 | 0,4 | 3- | 1 | - | 16 |
| Sicilia | 37 | 7 | 3 | 10 | 20 | 5 | - | 3 | - | 2 | 14 |

Fonte: Osservatorio CRC - CNIPA – Airel, Sezione politiche regionali e APQ, elaborazione su dati Applicativo Intese - MEF

La Figura 30 illustra a sua volta la ricorrenza di diverse tipologie di destinatari negli interventi APQ SI (il dato è calcolato su circa 260 progetti classificati ad oggi dai CRC e non sul loro valore).

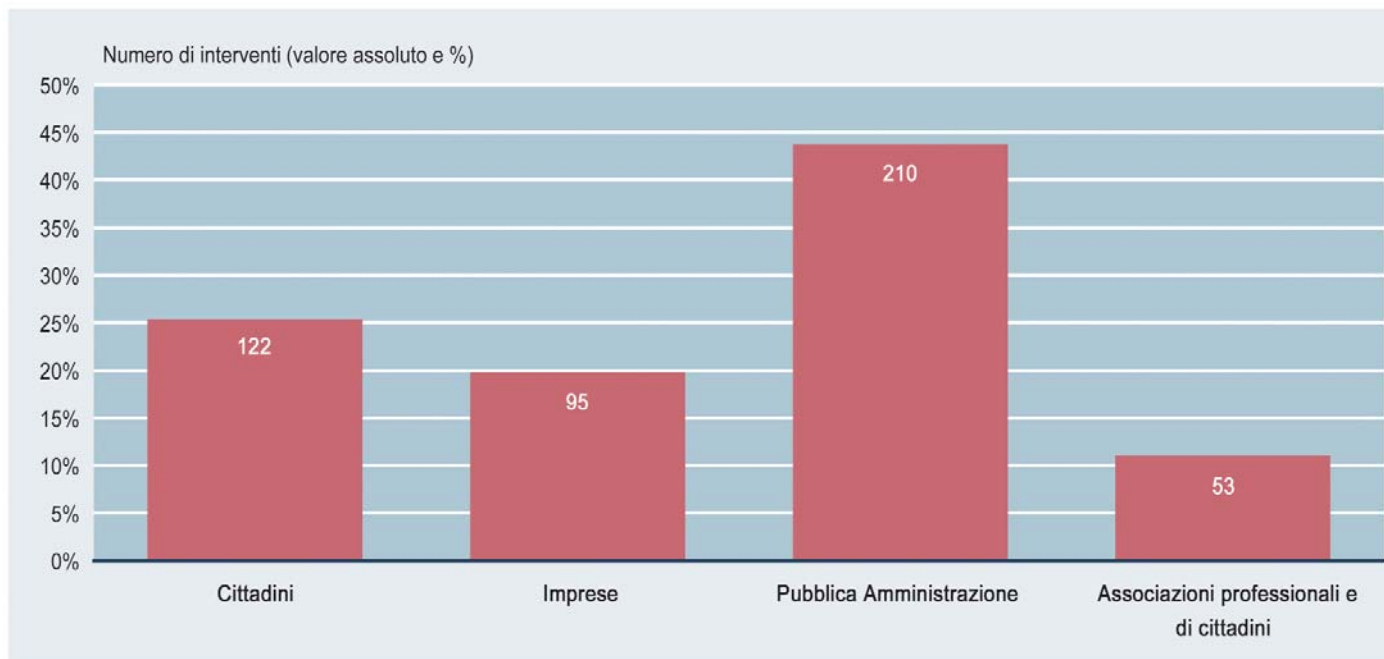
Gli investimenti degli APQ SI vedono tipicamente la PA locale come esecutore e primo destinatario degli stessi, trattandosi frequentemente di infrastrutture e/o servizi gestiti dalla PA stessa.

Nella macro-categoria PA, rientrano con frequenza massima i Comuni (140 casi su 210), tra i quali in particolare i piccoli Comuni (94 casi) e i Comuni e Comunità Montane (75 casi); sono molto frequenti anche le Regioni (91 casi) e le Province (85 casi).

Quasi metà degli interventi ha come destinatario finale i cittadini e la collettività in senso lato; con una certa incidenza di categorie specifiche, quali i disoccupati (25 casi su 122), studenti (19 casi su 122), anziani e disabili (16/17 casi su 122). Il 35% circa degli interventi vede come destinatari le imprese; su 95 ricorrenze, in 41 casi si tratta di PMI e in 33 di distretti o filiere produttive. Il coinvolgimento di ordini professionali e associazioni di categoria è segnalato rispettivamente in 23 e 14 dei 53 interventi che vedono come destinatari diverse componenti del cosiddetto terzo settore, rivelando il riconoscimento sempre maggiore del ruolo che questi soggetti possono svolgere per lo sviluppo della società dell'informazione.



Figura 30 – Destinatari negli interventi APQ SI – 31 dicembre 2005



Fonte: Osservatorio CRC - CNIPA – Airel, Sezione politiche regionali e APQ, elaborazione su dati Applicativo Intese - MEF

Si presentano ora alcuni interventi APQ SI che esemplificano in modo più concreto le diverse categorie di obiettivi e destinatari trattati qui in termini molto generali.

5.2 Alcuni interventi APQ SI esemplificativi

Gli interventi illustrati di seguito sono esemplificativi delle macro-aree indicate in precedenza, con una maggiore incidenza di casi del Mezzogiorno in coerenza con la distribuzione complessiva degli investimenti. Gli interventi sono ripresi da, e trattati con maggiore dettaglio nei rispettivi Rapporti regionali e mostrano, oltre ad alcune tematiche ricorrenti, anche le significative differenze nello stato d'avanzamento dell'innovazione tra le diverse realtà territoriali del Paese.

5.2.1 Interventi infrastrutturali

Come si vedrà in dettaglio nel capitolo 8, vi sono differenze significative tra regioni, e nelle singole realtà territoriali, per quanto riguarda lo sviluppo delle infrastrutture per la società dell'informazione, e i vincoli allo stesso, che si riflettono negli interventi che le riguardano. Negli APQ delle regioni del Centro-Nord, gli interventi infrastrutturali sono essenzialmente orientati al potenziamento delle reti e al superamento del digital divide nelle zone più disagiate, mentre nel Centro-Sud hanno una certa rilevanza gli interventi infrastrutturali di base come la realizzazione di reti regionali moderne ed efficienti per la PA locale. Le tecnologie wireless riscuotono molta attenzione un po' ovunque.

Progetto SICS (Regione Sardegna)

Il Piano regionale per il superamento del digital divide è rivolto al 70% dei Comuni della Sardegna che non è ancora raggiunto dalla banda larga. Il Piano prevede tre interventi in funzione delle diverse criticità delle infrastrutture esistenti (si veda anche il capitolo 8): 1) contributo per potenziare le centrali già interconnesse alla rete con fibra ottica; 2) collegamento in fibra ottica alla rete di ulteriori centrali e contestuale attivazione dei servizi di connettività a banda larga; 3) impiego di tecnologie alternative alla trasmissione su cavo (in particolare WiMax) per i servizi a banda larga nelle aree non coperte tramite i precedenti interventi. Il Progetto SICS riguarda la prima linea di intervento che mira al raddoppio dell'attuale copertura del territorio con servizi a banda larga raggiungendo almeno 120-130 Comuni aggiuntivi rispetto ai 100 fino ad ora serviti. Il valore è di 6.292.000 euro.

Rupar Broadband Wireless (Regione Val d'Aosta)

L'intervento del primo Accordo integrativo ha un valore di quasi 4 milioni di euro e deve realizzare infrastrutture di rete con tecnologia wireless nelle zone prive di connettività a banda larga. La strategia regionale punta a ottenere il potenziamento della RUPAR per rendere disponibili un maggior numero di servizi applicativi on line e, contestualmente, consentire agli operatori di mettere a punto offerte di connettività, sostenendo in parte gli investimenti necessari per portare la banda larga in zone poco appetibili dal punto di vista commerciale. Il progetto prevede una forte sinergia con altre azioni in corso di realizzazione, come l'introduzione della tv digitale e la sperimentazione del WiMax. Al riguardo, si segnala il carattere innovativo sia della messa in esercizio di un'infrastruttura wireless sull'intero territorio di una regione alpina (estremamente accidentato per tecnologie che richiedono, di norma, il requisito della visibilità ottica), sia della costruzione di una rete aperta progettata per garantire una convergenza nativa tra il mondo Internet, telefonico e radiotelevisivo.

Marche Way (Regione Marche)

L'obiettivo di questo intervento, dal valore complessivo di 700 mila euro, è la creazione di un'infrastruttura di rete regionale a banda larga a servizio delle zone geograficamente svantaggiate per favorirne l'inclusione nella società dell'informazione e integrare i servizi di Protezione Civile ed emergenza sanitaria. Nell'ambito del secondo Accordo integrativo dell'APQ si prevede di completare la dorsale regionale che servirà anche a collegare scuole, ospedali e la rete a banda larga della Provincia di Pesaro e Urbino. Funzionale al più ampio intervento di Marche Way è la realizzazione di una infrastruttura di rete a banda larga in tecnologia wireless nella valle del Misa intorno a Senigallia. In particolare, il progetto (dal costo complessivo di quasi 500 mila euro) coinvolge 12 municipi, 10 presidi sanitari (da connettere alla sede centrale di Senigallia), 12 tra musei, pinacoteche e biblioteche (si punta alla realizzazione di un "museo diffuso" accessibile via Internet) e 12 sedi scolastiche. La massima interoperabilità sarà perseguita sia per i sistemi informativi delle PA locali sia per i servizi scolastici del territorio.



5.2.2 Interventi in ambito sanitario

La sanità è in assoluto la voce di spesa più rilevante dei bilanci regionali; un dato che si riflette anche nello sviluppo della società dell'informazione. Dal punto di vista strettamente tecnico, va rilevato che il confine tra infrastruttura e servizio, in questo settore, può essere molto sottile: la realizzazione delle Reti di Medici di Medicina Generale (RMMG) per esempio, passa dalla messa in esercizio di un'infrastruttura, ma il valore prevalente è il servizio messo a disposizione dei medici e la maggiore efficienza che dovrebbe derivarne per l'intero sistema sanitario regionale. Nello specifico, sono le Regioni del Centro-Sud a prevedere negli APQ interventi per l'attivazione delle RMMG, come nel caso di Abruzzo, Calabria, Molise, Puglia, Sardegna, Sicilia, grazie all'apposita azione inserita nel programma "Per il Sud e non solo" promosso dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie.

Sistema Informativo Socio-sanitario (Regione Sicilia)

Intervento di grande dimensione (38,5 milioni euro), punta a offrire servizi sia di carattere economico-gestionale, per consentire alle strutture dirigenziali regionali e delle ASL di avere un sistema di raccolta, omogeneizzazione e analisi dei dati di spesa a livello regionale, sia di carattere geo-sanitario, per verificare e analizzare la tipologia delle prestazioni sanitarie richieste sul territorio. Una parte rilevante del progetto è strettamente connessa alla creazione della RMMG, che punta a dare ai medici di medicina generale la possibilità di interagire direttamente con il Sistema Informativo Sanitario Regionale. Con l'intervento Servizi di telemedicina e teleformazione è prevista anche l'interconnessione delle strutture sanitarie con una rete a banda larga in grado di supportare servizi di formazione a distanza.

Servizi di Telemedicina specializzata Edu-health (Regione Abruzzo)

L'intervento, inserito nel secondo Atto integrativo dell'APQ, si inquadra nell'ambito del progetto di sviluppo di servizi di teleformazione degli operatori sanitari. È previsto l'ampliamento dell'interconnessione delle strutture sanitarie tramite rete a larga banda e lo sviluppo della infrastruttura per la formazione a distanza con creazione di percorsi formativi per l'ECM (Educazione Continua in Medicina) e di servizi di teleconsulto specialistico.

Poss Lazio (Regione Lazio)

L'intervento realizza un portale web come punto di accesso unico per l'erogazione dei servizi sanitari, permettendo a ogni istituzione la gestione del proprio sito web, ma in uno scenario coordinato dalla Regione, in quanto titolare del Servizio sanitario regionale. Alle tre distinte tipologie di utenza (cittadino, operatore, azienda sanitaria), il portale erogherà diverse categorie di informazioni (sociali, sanitarie, normative) e di servizi (modulistica, prenotazioni e pagamento on line dei ticket sanitari; supporto ai cittadini stranieri, strumenti professionali per gli operatori e gli enti del settore). Il costo totale dell'intervento, distribuito nel triennio 2004-2006, è pari a 2,2 milioni di euro.

5.2.3 Interventi per l'inclusione e l'accesso sociale ai servizi

Molti interventi APQ SI puntano a ridurre il *digital divide*, non solo con il potenziamento delle infrastrutture nelle zone disagiate, ma anche tramite politiche di inclusione dei soggetti socialmente svantaggiati per condizioni anagrafiche, culturali o economiche. In particolare, nel Mezzogiorno si segnalano gli interventi per la realizzazione di centri per l'accesso pubblico a Internet e ai servizi on line, promossi anche questi dal MIT nell'ambito dei programmi "Per il Sud e non solo" e "Sviluppo dei servizi a banda larga nel Mezzogiorno".

Progetto Centri di Accesso Pubblico ai Servizi Digitali - CAPSDA (Regione Calabria)⁴⁰

L'intervento realizza Centri pubblici di accesso per il cittadino in luoghi come biblioteche comunali, musei, o strutture no profit (quali associazioni culturali, oratori, centri anziani), attrezzati con postazioni dotate di connessione ad alta velocità attraverso cui è possibile accedere ai servizi digitali della PA, navigare in Internet e utilizzare servizi avanzati quali la videoconferenza, la stampa fotografica, la formazione a distanza, usufruendo dell'assistenza sul luogo di personale specializzato. I Centri sono stati localizzati dalla Regione a seguito di un'attività di concertazione sul territorio che ha portato alla stipula di un protocollo di intesa fra Regione e Uncem e a uno schema di convenzione per l'attuazione di 25 progetti presentati da altrettante Comunità Montane (su 26 totali). La convenzione prevede che le Comunità montane stipolino a loro volta i contratti con i fornitori di beni e servizi occorrenti alla realizzazione di ogni centro.

Sax-P Internet Social Point (Regione Basilicata)⁴¹

Il progetto Internet Social Point (ISP), previsto dall'APQ del 25 marzo 2004, integra e sviluppa le azioni poste in essere dalla Regione Basilicata a partire dal 1999 con il progetto "un computer in ogni casa" replicato nel 2004. Il progetto ISP, diviso in due parti, è rivolto ai soggetti associativi (associazioni, fondazioni, cooperative sociali, aggregazioni religiose, patronati, biblioteche e mediateche) con sede in Basilicata e alle associazioni e federazioni dei lucani all'estero o fuori regione. Saranno realizzati luoghi attrezzati per favorire, in prima battuta, l'accesso assistito ai servizi web della pubblica amministrazione. Il supporto tecnico negli Internet Social Point operanti in Basilicata verrà fornito da tutor (2 per ogni ISP) formati dall'Università degli studi di Basilicata, che assisteranno i cittadini durante la navigazione Internet e per l'uso della Carta Nazionale dei Servizi (CNS). Relativamente alle richieste presentate dalle associazioni con sede in Basilicata, delle 386 domande di organismi associativi, la Regione ha potuto finanziare con i fondi a disposizione 144 ISP, che interessano 114 Comuni lucani su complessivi 131.

⁴⁰ La stessa tipologia d'intervento è prevista negli APQ e successivi atti integrativi di Abruzzo, Basilicata, Molise, Puglia, Sardegna e Sicilia.

⁴¹ La stessa tipologia d'intervento è prevista negli APQ e successivi atti integrativi di Abruzzo, Calabria, Molise, Puglia, Sardegna e Sicilia.



5.2.4 Interventi in ambito di sviluppo del territorio e competitività

L'innovazione è una leva strategica per la competitività dei sistemi economici locali: in quest'ottica alcuni interventi APQ SI prevedono lo sviluppo di piattaforme tecnologiche mirate a rendere più efficiente il rapporto tra imprese e pubbliche amministrazioni. Oltre al potenziamento delle infrastrutture di rete, è anche fondamentale investire sulla formazione alle nuove tecnologie, un aspetto non sempre considerato strategico dalle imprese. Un altro elemento che emerge da questa tipologia di interventi è il sempre più diffuso tentativo di utilizzare le ICT per la valorizzazione delle risorse naturali del territorio.

Sviluppo e Consolidamento Reti di Imprese Mediante Connettività e Infrastrutturazione Digitale; Alfabetizzazione ICT delle imprese e della società civile (Regione Molise)⁴²

Il primo progetto mira a consolidare il sistema produttivo delle aree industriali situate tra Isernia e Venafro, dotando le imprese di questi comprensori delle necessarie infrastrutture di rete e di un insieme di servizi per la loro crescita economica. Il secondo progetto, relativo all'alfabetizzazione ICT prevede una serie di attività destinate non solo alle aziende, ma anche a centri di aggregazione sociali quali associazioni senza fini di lucro⁴³. Il progetto mira anche a snellire il rapporto tra imprese, associazioni e PA riducendo i tempi burocratici, a fornire servizi informativi/informatici alle organizzazioni della società civile, e a realizzare un punto di incontro tra la PA, il mondo imprenditoriale e quello del no profit.

SITI – Sportello unico per le imprese e il territorio (Regione Lazio)

Obiettivo dell'intervento è realizzare un "Sistema Integrato per il Territorio e le Imprese" che rappresenti per le amministrazioni regionali e locali il punto unico di accesso a servizi di produzione di e-government, e per le imprese un punto unico a livello regionale o locale di accesso ai servizi di cui richiedono l'erogazione. Nel complesso, si tratta di un "metaportale" ad alto contenuto tecnologico per la comunicazione, l'attività e la relazione tra amministrazioni e imprese. In termini di servizi, sono quattro le macro aree di riferimento: informativi, applicativi, utilità, collaborativi.

I-CAST – (Regione Lombardia)

Il progetto, del valore di oltre un milione di euro, punta all'integrazione delle ICT nella catena del valore delle imprese del sistema tessile – abbigliamento, e individua due linee di intervento: la realizzazione di modelli cooperativi basati sulle ICT nel distretto cotoniero dell'Asse del Sempione e nel distretto tessile di Como; l'attivazione in rete di centri servizi finalizzati alla promozione e diffusione nei distretti lombardi di modelli cooperativi basati sulle ICT. I-CAST è stato elaborato dal Politecnico

⁴² Si tratta di due distinti interventi qui trattati insieme per la loro omogeneità

⁴³ In questa accezione l'intervento è ascrivibile anche alla tipologia precedentemente trattata in ambito di inclusione e accesso sociale ai servizi.

di Milano – Polo Regionale di Como - in raccordo con la Direzione Generale Artigianato e Servizi della Regione Lombardia, e prevede il coinvolgimento della Provincia di Bergamo, della Camera di Commercio di Bergamo e Como e della Fondazione Politecnico.

5.2.5 Interventi in ambito di efficienza della PA e governance del territorio

Efficienza della Pubblica Amministrazione significa soprattutto risparmi di costi e ottimizzazione dei processi. Diversi interventi APQ SI sono orientati al raggiungimento di questi obiettivi, in funzione del diverso avanzamento dei processi di innovazione nelle varie regioni italiane. Anche la governance del territorio è importante, intesa in primo luogo come accesso condiviso alle informazioni, che consenta poi di giungere a decisioni condivise tra enti e amministrazioni diverse.

Sistema integrato per la gestione dei pagamenti elettronici negli Enti pubblici (Regione Friuli Venezia Giulia)

Questo intervento è la naturale prosecuzione di altre iniziative di e-government per la semplificazione del dialogo tra cittadino e Pubblica Amministrazione. In particolare, il progetto fa riferimento alle priorità di eEurope sull'accelerazione del commercio elettronico e prevede di mettere in opera un sistema integrato di back-office e di front-end per l'automazione dei servizi di pagamento on-line negli enti pubblici del territorio regionale.

Sistema Territoriale di Acquisto per lo sviluppo dell'e-procurement presso gli enti del territorio (Regione Umbria)

Come si è già accennato nel capitolo 4, il sistema degli acquisti della Pubblica amministrazione sta affrontando importanti opportunità di cambiamento legate anche all'implementazione di soluzioni tecnologiche come sistemi di e-procurement. Il progetto tende a creare un percorso comune di sviluppo per favorire la sinergia tra la Regione Umbria e le amministrazioni locali al fine di migliorare la performance complessiva di approvvigionamento. Il mercato telematico per gli acquisti nella Regione Umbria si svilupperà grazie a un'infrastruttura tecnologica (la piattaforma di e-procurement della Regione) e normativo-procedurale: la legge quadro per gli acquisti regionali e gli strumenti di riferimento per adeguare i modelli e i regolamenti di funzionamento degli enti alle opportunità di acquisto evoluto messe a disposizione dal progetto.

Sistema informativo territoriale - SIT (Regione Puglia)

Tra gli obiettivi prioritari della Regione Puglia c'è la realizzazione di un sistema informativo territoriale regionale che supporti le politiche di pianificazione territoriale e di tutela e difesa dell'ambiente. Il progetto SIT, inserito nel primo Atto integrativo dell'APQ per un valore di 23,5 milioni di euro, prevede: la costituzione di un Centro tematico regionale che sovrintenda la progettazione e lo sviluppo del SIT, presieda alla gestione dei dati, alla definizione della documentazione



necessaria per i piani e programmi di settore, alla valutazione degli effetti delle politiche sul territorio; la costruzione di un database geografico regionale conforme agli standard nazionali; 3) l'impianto del DBTI regionale, che garantisca l'uniformità sugli strati fondamentali in conformità alle specifiche sui database topografici di IntesaGIS e alle linee guida/regole tecniche che saranno definite dal Comitato tecnico di progetto; 4) la formazione del Catalogo dati territoriali regionale, secondo gli standard europei e internazionali; 5) lo sviluppo di servizi territoriali a supporto di tematiche quali la protezione civile, l'assetto e difesa del suolo, la pianificazione urbanistica, la tutela delle risorse ambientali, il sistema viario e le reti infrastrutturali e il decentramento delle funzioni catastali. Ad oggi, sono stati aggiudicati i bandi di gara per la realizzazione dei database topografici e per l'acquisizione di strumentazione informatica per la realizzazione del SIT e l'intervento è nel vivo della sua attuazione.

6 Approcci regionali al riuso delle soluzioni di e-government⁴⁴

6.1 Il confronto delle diverse iniziative regionali

Il riuso rappresenta sicuramente un tema sul quale da alcuni anni, sia a livello nazionale che a livello regionale e locale, si concentrano le attenzioni di politici, amministratori oltre che naturalmente dell'ampia comunità dell'e-government. Nei primi mesi del 2006 è stato pubblicato dal CNIPA l'avviso nazionale per la presentazione di progetti di riuso: ultimo atto della seconda linea di azione della II fase di e-government - "Diffusione territoriale dei servizi per cittadini ed imprese (riuso)" - iniziata con la presentazione a catalogo delle soluzioni di e-government, avvenuta a fine 2004, da parte delle amministrazioni beneficiarie del 1° avviso.

Parallelamente all'attuazione di questa linea di azione nazionale, negli ultimi tre anni a livello regionale - spesso in una logica di confronto e discussione con il gruppo di lavoro che sta conducendo l'azione a livello nazionale presso il CNIPA e nell'ambito del progetto CRC - sono maturate iniziative e strategie originali sul tema del riuso. Di seguito si offre un contributo di sistematizzazione di queste iniziative, rimandando ai singoli Rapporti regionali per maggiori approfondimenti. Per cercare di rendere il più possibile confrontabili al lettore le diverse strategie locali, si è adottato uno schema di presentazione uniforme che considera alcuni aspetti rilevanti tra i quali: obiettivi e breve descrizione dell'iniziativa; riferimento normativo/amministrativo in cui la strategia di riuso viene dichiarata; definizione di cosa si può riutilizzare ("oggetto" del riuso) e altri.

L'analisi dei singoli approcci regionali al riuso evidenzia alcune differenze proprio sugli elementi qualificanti il riuso quali: l'oggetto del riuso, il processo e gli strumenti di attuazione e i destinatari. In particolare, mentre in Campania viene considerato riutilizzabile solo il software di proprietà dell'amministrazione regionale, la quale fornisce anche un elenco preciso delle priorità per gli Enti locali, in Abruzzo il perimetro del riuso si estende a tutte le soluzioni realizzate dalle Pubbliche Amministrazioni a livello nazionale durante la realizzazione della 1ª fase di e-government, inserite nel "catalogo riuso" del CNIPA. La Regione Toscana prevede l'accreditamento in un catalogo per il riuso sia di prodotti di proprietà di uno o più Enti locali sia di prodotti, con licenza gratuita GNU/GPL o simili, utilizzati da un ente che ne detiene la titolarità o che li utilizza per le proprie attività istituzionali, fornendo quindi un approccio originale all'utilizzo dei prodotti Open Source nel processo di riuso.

Tutte le esperienze analizzate, tranne il Veneto, individuano e formalizzano il catalogo come lo strumento fondamentale nel processo di riuso. Si possono però notare livelli diversi di "apertura" di questi cataloghi in termini sia di soluzioni che si pos-

⁴⁴ Il presente capitolo è stato curato da Luca De Pietro e Roberto Pizzicannella del CNIPA Airel, con la collaborazione di Nicola Recchia, Staff centrale CRC - CNIPA.

sono iscrivere, sia dal punto di vista temporale. Per esempio, quello campano è definito in una logica top-down dall'amministrazione regionale; quello abruzzese incorpora la stessa logica definitoria però ricomprende anche tutte le soluzioni del catalogo CNIPA, mentre quello toscano prevede un processo di accreditamento e quindi di alimentazione partecipata da parte degli Enti locali del territorio regionale e, in uno specifico caso, anche da parte di soggetti privati. Il Veneto, come già detto, propone un modello di riuso basato sull'Agorà: una specie di marketplace permanente dove le amministrazioni possono presentare le proprie soluzioni secondo uno standard predefinito (chiamato box di riuso) e altre possono ricercare la soluzione più adatta alle proprie esigenze fruendo di tutta una serie di servizi informativi di supporto. Interessante, inoltre, notare come sia la strategia toscana che quella campana privilegino tra i destinatari del processo di riuso i Comuni di piccole dimensioni, anche in forma aggregata, mentre solo l'Abruzzo prevede un coinvolgimento esplicito delle Comunità Montane.

Accanto alle esperienze sopra menzionate, non mancano altre impostazioni di strategie regionali che si richiamano in qualche modo al riuso, ma con un approccio meno specifico rispetto a quelli evidenziati sopra e più orientato all'obiettivo generale della diffusione territoriale dei servizi, anche in connessione al tema dei Centri di Servizio Territoriali. Approcci di questo tipo sono quelli che riguardano ad esempio l'Emilia-Romagna, il Piemonte e il Lazio, e di cui si possono trovare maggiori approfondimenti nei rispettivi Rapporti regionali.

La rassegna degli approcci regionali al riuso fa trasparire sicuramente la ricchezza delle strategie sul tema e conferma come non esista un modello unico di riuso ma, a seconda delle necessità, dei fabbisogni e dei vincoli locali, si possano definire e implementare strategie e modelli per il riuso attuabili e utili. Non esiste quindi la migliore strategia per il riuso in assoluto, ma questa va costruita partendo dal livello di informatizzazione delle amministrazioni beneficiarie, valorizzando le strategie di e-government già in atto realizzate dall'amministrazione regionale, dalle risorse disponibili, dalla disponibilità e coinvolgimento degli Enti locali e da moltissimi altri fattori che influiscono sulle specifiche del modello.

6.1.1 Il riuso nella Regione Abruzzo

La Regione Abruzzo nel Progetto 8 del II Atto Integrativo dell'APQ 13 (27 giugno 2005) prevede un'azione rivolta a "estendere le soluzioni di e-government agli Enti locali mediante il riuso", visto come un mezzo per perseguire la modernizzazione e informatizzazione degli Enti locali del territorio abruzzese.

"Oggetto" e finalità del riuso

Con tale iniziativa la Regione vuole diffondere le soluzioni di software e servizi applicativi realizzate dalle Pubbliche Amministrazioni a livello nazionale durante la realizzazione del piano e-government prima fase, inserite nel catalogo riuso del CNIPA, e tutte quelle promosse e realizzate dalla Regione Abruzzo e dall'ARIT (Agenzia Regionale per l'Informatica e la Telematica).



Processo di attuazione e destinatari

La Regione Abruzzo, attraverso il proprio CRC, ha previsto il seguente macro processo di attuazione:

- a) realizzazione di azioni presso gli Enti per promuovere la pratica del riuso (comunicazione sul territorio);
- b) promozione di richieste di riuso di soluzioni inserite nel catalogo del riuso istituito presso il CNIPA; le richieste di riuso vengono avanzate da parte delle Associazioni di Enti che hanno presentato domanda di costituzione di un CST;
- c) presentazione del progetto regionale di riuso all'avviso nazionale CNIPA, integrando le richieste di riuso pervenute dagli enti destinatari.

Gli Enti a cui si rivolge l'intervento in forma singola e in forma aggregata sono:

- a) i Comuni della regione Abruzzo ricadenti in area Obiettivo 2;
- b) le Comunità Montane della regione Abruzzo ricadenti, totalmente o parzialmente, in area Obiettivo 2;
- c) le aggregazioni che hanno presentato domanda di costituzione di CST all'avviso nazionale CNIPA.

Allo stato attuale il CRC Abruzzo sta coordinando il gruppo tecnico regionale del riuso, che vede la presenza, oltre che della Regione Abruzzo, anche di Anci, Upi, Uncem e di un rappresentante per ognuna delle sei aggregazioni territoriali che hanno richiesto di costituire un CST. Il gruppo di lavoro ha definito le soluzioni da riusare, guardando in particolare a valorizzare il know-how regionale acquisito nella 1ª fase di e-government, gli Enti riutilizzatori, l'architettura infrastrutturale integrata per l'erogazione dei servizi, la struttura organizzativa per supportare il progetto di riuso e l'avvio dei servizi sul territorio.

Le risorse disponibili ammontano a 1,5 milioni di euro.

6.1.2 Il riuso nella Regione Campania

La Regione Campania sta promuovendo il riuso degli applicativi di proprietà dell'ente Regione presso gli Enti locali singoli e/o aggregati. Tale attività si inserisce nel quadro della Misura 6.2 del POR 2000-2006.

"Oggetto" e finalità del riuso

È oggetto di riuso solo il software di proprietà della Regione, a partire, in ordine di priorità, dai seguenti servizi di base:

- a) protocollo informatico con flusso documentale;
- b) anagrafe integrata interoperante con gli altri Enti locali e con le ASL, in previsione dell'interazione dei servizi comunali e sanitari;
- c) servizi tributi (acquisizione informative sui tributi comunali, pagamenti online; interazione con anagrafe fabbricati ed anagrafe cittadini; ecc.);
- d) servizi territoriali (G.I.S., S.I.T. ecc.).

Processo di attuazione e destinatari

È stato definito il seguente processo di attuazione del riuso:

- 1) individuazione degli applicativi di proprietà della Regione (quindi, di fatto creazione di un catalogo di applicativi di proprietà dell'amministrazione regionale);
- 2) raccolta delle manifestazioni di interesse da parte degli EELL singoli e/o aggregati;
- 3) presentazione dei progetti di riuso da parte degli enti qualificati;
- 4) assegnazione attraverso procedura a "sportello".

I destinatari dell'intervento sono tutti gli Enti locali della Campania con particolare attenzione ai Comuni di piccole dimensioni (minori a 20 mila abitanti) singoli o aggregati. Da notare che l'avviso prevede che tutti gli Enti locali interessati al riuso, e che intendano affidarsi successivamente ad un Centro di Servizi Territoriali (CST) sovracomunale, non potranno dotarsi del front-office afferente ai medesimi servizi che saranno gestiti in aggregazione con il CST.

Attualmente è in corso la fase di presentazione dei progetti di riuso da parte degli Enti locali.

Finanziamenti e risorse

Le risorse economiche a disposizione di detto percorso attuativo sono complessivamente pari a 20 milioni di euro, di cui 15 milioni per i singoli Enti locali e 5 milioni per le aggregazioni. Sono stati posti dei limiti per i singoli progetti di riuso:

- le attività afferenti a progetti di riuso inerenti il protocollo informatico con flusso documentale saranno finanziate fino ad un massimo di 17.000 euro per i piccoli Comuni ed un massimo di 21.000 euro per i Comuni medi e/o aggregazione di Enti, in funzione delle postazioni da attivare (una per i piccoli Comuni e fino ad un massimo di tre per quelli medi e/o aggregazione di Enti);
- le attività afferenti a progetti di riuso inerenti anagrafe integrata interoperante, servizi tributi e servizi territoriali saranno finanziabili, per ciascuna di esse, da un minimo di 28.000 euro per i piccoli Comuni ad un massimo di 35.000 euro per i Comuni medi e/o aggregazione di Enti, in funzione delle postazioni da attivare (una per i piccoli Comuni e fino ad un massimo di tre per quelli medi e/o aggregazione di Enti).

6.1.3 Il riuso nella Regione Toscana

La Regione Toscana, nel quadro della LR 1/2004 e in base alla Del. G.R. n. 1258/2005 e al Decreto Dirigenziale n.1151/2006, promuove il riuso da parte della PA di applicazioni e prodotti di amministrazione digitale (prodotti) di cui la Regione, i Comuni, le Province e gli altri Enti pubblici aderenti alla Rete Telematica Regionale Toscana (RTRT) hanno la titolarità.

"Oggetto" e finalità del riuso

La promozione del riuso è finalizzata all'obiettivo di accrescere e rendere sistematica sul territorio regionale la disponibilità di servizi per cittadini e imprese.



Saranno oggetto di riuso solo i prodotti iscritti al catalogo regionale (<http://web.rete.toscana.it/riuso/portale/index.jsp>). Per essere iscritto in tale catalogo, un prodotto deve soddisfare uno dei seguenti requisiti:

- a) essere di proprietà di un Ente (nel caso di multiproprietà deve essere indicato l'Ente di riferimento);
- b) essere utilizzato, con licenza gratuita GNU/GPL o simili, da un Ente che ne detiene la titolarità in quanto committente di miglioramenti funzionali alle proprie attività istituzionali;
- c) essere utilizzato, con licenza gratuita GNU/GPL o simili, da un Ente per le proprie attività istituzionali.

Un prodotto iscritto nel catalogo deve soddisfare tutti i seguenti requisiti:

- a) deve uniformarsi ai principi e ai criteri stabiliti dalla LR 1/2004;
- b) deve soddisfare gli standard adottati in RTRT;
- c) non deve preconstituire vincoli o privative di mercato;
- d) deve essere funzionalmente operativo;
- e) deve essere corredato dell'adeguata documentazione necessaria all'espletamento di interventi di riuso;
- f) deve essere accreditato e rispettare gli standard definiti dal decreto dirigenziale 2479/2005 (accreditamento a e.Toscana) nei casi previsti dal Decreto stesso.

Processo di attuazione e destinatari

La Regione Toscana ha istituito il Catalogo Regionale per il Riuso e provvede alla sua gestione per conto della RTRT. Il catalogo comprende i prodotti disponibili, a titolo gratuito, per gli interventi di riuso. È stato definito il seguente processo di attuazione del riuso:

1. gli Enti sono tenuti a partecipare alle iniziative di riuso promosse dalla Regione Toscana, proponendo l'iscrizione dei propri prodotti nel catalogo gestito dalla Regione;
2. la Regione Toscana finanzia interventi di riuso relativi esclusivamente ai prodotti iscritti nel catalogo. Sono individuate due tipologie di interventi di riuso finanziabili: riuso-diffusione (non prevede lo sviluppo di nuove soluzioni), riuso-ampliamento.

I soggetti privati possono richiedere l'inserimento dei propri prodotti nel catalogo, sotto la voce FLOSS (Free Libre Open Source Software) purché, al momento della richiesta di iscrizione, siano utilizzati da almeno un Ente per le proprie attività istituzionali. L'iscrizione nel catalogo di un prodotto FLOSS è subordinata alla verifica dei requisiti di cui all'art. 2 e alla disponibilità e conoscibilità del codice sorgente. Gli interventi di riuso sono diretti agli Enti aderenti alla RTRT. La Regione Toscana sostiene, con propri finanziamenti, lo sviluppo dell'e-government nei Comuni di piccole e medie dimensioni demografico-organizzative e promuove la diffusione del FLOSS presso le amministrazioni locali.

Gli interventi di riuso incentivano le aggregazioni di Enti su base locale e, per quanto concerne specifiche aree tematiche, su base provinciale.

Sulla base della Del. G.R. n. 1258/2005 ed il il Decreto dirigenziale di attuazione n. 1151/2006, è ora in fase di preparazione l'Accordo di Programma Quadro regionale in materia di riuso dei progetti di e-government che verrà emanato nel corso del mese di luglio 2006. Esso verrà sottoscritto dalle amministrazioni toscane impegnate sul fronte della società dell'informazione. In tale Accordo saranno formalizzate anche le aggregazioni dei progetti di riuso, che verranno presentati nella risposta all'Avviso CNIPA sul riuso. Il Centro di Competenza per il Riuso avrà il ruolo di facilitatore delle iniziative di riuso e di supporto agli Enti.

Finanziamenti e risorse

I finanziamenti attualmente stanziati sui temi del riuso sono:

APQ CIPE - Intervento S1004: Riuso dei progetti di e.Toscana Linea 1 – € 900.000

APQ CIPE – Intervento S1009: Riuso dei progetti di e.Toscana Linea 2 – € 800.000

Piano straordinario degli investimenti – Diffusione dei progetti di e.Toscana Linea 2 – € 240.120

Patto per nuovi e migliori lavori in Toscana: Diffusione dei SUAP - € 2.000.000

Piano straordinario degli investimenti – Diffusione dell'URP - € 300.000

6.1.4 Il riuso nella Regione Veneto

La Regione Veneto nell'APQ siglato nel 2004 (WP9) prevede un'azione rivolta a realizzare l'"Agorà del Riuso".

"Oggetto" e finalità del riuso

L'Agorà del riuso si pone in stretta relazione con l'ufficio L.R. 54/88 che, già da tempo, ha intrapreso un proficuo lavoro di collaborazione con gli Enti locali veneti per l'informatizzazione della PA veneta, nonché con la rete delle Amministrazioni locali partecipanti al Réseau dell'e-government e la società dell'informazione. L'integrazione verso questo Réseau consentirà infatti di comprendere e interpretare meglio le esigenze provenienti dal territorio in termini di "soluzioni candidate/candidabili al riuso", che meglio potranno soddisfare i bisogni delle comunità territoriali locali a vantaggio, in primo luogo, della crescita dell'e-government locale e del NET-sirv.

Inoltre, il recente Accordo quadro tra la Regione del Veneto e la Regione Friuli Venezia Giulia per l'interscambio di esperienze e supporti finalizzati allo sviluppo, alla realizzazione, all'avviamento ed alla gestione di sistemi informativi per la pubblica amministrazione, tra le diverse linee di attività prevede anche di promuovere l'Agorà del Riuso, "allargandola" a tutto il Nord-est, attraverso iniziative coordinate di informazione e comunicazione estese sul territorio e la messa a disposizione di soluzioni realizzate dalle due Regioni.

Con tale iniziativa la Regione Veneto vuole favorire il riuso non solo dei progetti cofinanziati dal 1° Avviso, ma anche tutti i risultati progettuali a valenza e-government derivanti o derivabili da altri ambiti o programmi quali ad esempio Obiettivo 2, Patti Territoriali, finanziamenti FESR innovazione, progetti INTERREG ecc.



Processo di attuazione e destinatari

Il processo di riuso proposto dalla Regione Veneto si basa sull'Agora del riuso. L'Agorà del riuso può essere immaginata come un luogo virtuale - un *marketplace* - tramite cui accedere al "gioco del riuso". Il funzionario pubblico, o il professionista che agisce per conto di pubbliche amministrazioni, interessato a conoscere, valutare ed adottare soluzioni di riuso disponibili, una volta accreditatosi sul portale dell'Agorà, può trovare la descrizione delle soluzioni di riuso realizzate dai progetti di e-government, può prendere contatto con le Amministrazioni coinvolte, può avviare nuovi rapporti con altre organizzazioni pubbliche per definire e realizzare (nuovi) progetti di riuso.

Ogni soluzione presente nell'Agorà viene descritta attraverso una serie di documenti standard (Requisiti soluzione, Informazioni sul riuso, Specifica funzioni, Specifica dati/oggetti) pensati per consentire una prima valutazione del contenuto della soluzione offerta a riuso e della sua utilità in rapporto alle esigenze del soggetto interessato al suo riuso.

I destinatari dell'iniziativa sono per definizione tutte le amministrazioni del Veneto. Il progetto si trova nella fase di realizzazione conclusiva del portale web che ospiterà l'Agorà del riuso.

Le risorse disponibili ammontano a circa 140 mila euro impiegate nella realizzazione tecnologica dell'Agorà.

7 Approcci regionali ai Centri di Servizio Territoriali⁴⁵

Questo capitolo fornisce una sintesi dell'evoluzione delle politiche di supporto ai piccoli Comuni sviluppate in particolare nella cornice del quadro programmatico di attuazione della fase 2 del piano nazionale di e-government. Si tratta dei primi passi del percorso che dovrebbe portare a una maggiore partecipazione nei processi di innovazione dell'e-government da parte dei Comuni di dimensioni piccole (meno di 5.000 abitanti) e medio-piccole (tra i 5.000 e i 20.000 abitanti).

I Centri di Servizio Territoriali (CST) sono la soluzione indicata per il raggiungimento di questo obiettivo, come strutture di servizio sovra-comunali che avviino e sostengano i processi di e-government, garantendo alle Amministrazioni partecipanti – in primis, appunto, i piccoli Comuni - l'erogazione e la gestione di servizi, il continuo miglioramento delle performance e dei livelli di servizio, le risorse umane e tecnologiche necessarie.

Di seguito, dopo una breve presentazione del percorso tracciato per l'attuazione dei CST nel piano di e-government, si descrivono gli elementi salienti degli approcci che le Amministrazioni regionali e locali hanno manifestato in quest'ambito: in particolare, i contributi finanziari elargiti complessivamente nell'operazione e i modelli organizzativi emergenti.

7.1 Processo istituzionale

La linea 3⁴⁶ del documento di attuazione della fase 2 dell'e-government individua l'obiettivo di valorizzare la modalità della gestione associata tra Enti, tramite la costituzione e lo sviluppo dei CST, in modo da favorire la partecipazione dei piccoli Comuni al processo di innovazione tecnologica avviato con il 1° Avviso di e-government.

Le politiche sui CST sono attualmente sviluppate tramite due linee di finanziamento:

- le risorse destinate ai piccoli Comuni dal decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie del 27 ottobre 2004, in merito all'utilizzo del Fondo per il finanziamento di progetti di innovazione tecnologica nelle pubbliche amministrazioni e nel Paese, istituito con legge 27 dicembre 2002, n. 289 (Legge Finanziaria 2003), per un importo di 15 milioni di euro;
- le risorse che finanziano i molteplici interventi presenti negli Accordi di Programma Quadro in materia di e-government e società dell'informazione (APQ SI) stipulati dalle Regioni e dalle Province Autonome con le Amministrazioni centrali (MEF e CNIPA) (cfr. Capitolo 5).

⁴⁵ Capitolo a cura di Fabrizio Donzella, Staff centrale CRC – CNIPA.

⁴⁶ "L'inclusione dei piccoli comuni nell'attuazione dell'e-government" (www.cnipa.gov.it/site/_files/egov_Fase2.pdf).

7.1.1 L'Avviso Nazionale per la selezione delle candidature CST

Nel corso del 2005, con la pubblicazione dell'“Avviso per la selezione dei soggetti ammessi a presentare progetti finalizzati all'erogazione di servizi in forma associata per i piccoli Comuni” (GU 13 settembre 2005, n. 213), da ora 1° Avviso CST, è stato avviato il percorso che porterà, tramite un successivo avviso, al cofinanziamento dei progetti su tutto il territorio nazionale.

Il quadro delle risposte al 1° Avviso CST è fornito nella Tabella 19, che evidenzia come il 65% dei piccoli Comuni italiani sia rappresentato nelle candidature CST – interessando praticamente tutto il territorio nazionale⁴⁷ – e come circa metà delle Amministrazioni provinciali e di quelle regionali partecipino alla compagine stessa dei CST candidati.

Tabella 19 – Dati di partecipazione al 1° Avviso CST

| | |
|---|------------------|
| Numero di CST candidati | 70 |
| Regioni coinvolte | 19 |
| Comuni coinvolti | 4.889 |
| percentuale su totale Comuni Italia | 60% |
| Piccoli Comuni coinvolti | 3.810 |
| percentuale su totale piccoli Comuni Italia | 65% |
| Numero di abitanti nei Comuni coinvolti | 24.415.645 |
| percentuale su totale popolazione Italia | 42% |
| Abitanti dei piccoli Comuni coinvolti | 6.667.940 |
| percentuale su totale abitanti piccoli Comuni | 63% |
| Regioni partecipanti | 10 |
| Province partecipanti | 50 (27 capofila) |

Fonte: CNIPA

A fine maggio 2006, la valutazione delle candidature CST è prossima al completamento. I soggetti ritenuti idonei potranno, in risposta al successivo 2° Avviso CST, presentare un progetto con richiesta di co-finanziamento per l'erogazione dei servizi di e-government. Si ricorda che il riparto delle risorse disponibili (13,5 milioni di euro⁴⁸) è già stato predefinito su base regionale.

⁴⁷ Tra le candidature non sono rappresentati i territori della Valle d'Aosta e della Provincia di Bolzano, probabilmente per la presenza di realtà consolidate di Consorzi dei Comuni (rispettivamente il CELVA e il Consorzio dei Comuni dell'Alto-Adige), che già assolvono a gran parte delle funzioni tipiche di un CST.

⁴⁸ La restante parte del fondo (1,5 milioni di euro) è oggetto di una convenzione tra CNIPA e ANCI (della durata di 2 anni), che prevede azioni di animazione e supporto dei piccoli Comuni nell'attuazione del 2° Avviso CST e, successivamente, dei progetti.



7.1.2 Centri di Servizio Territoriali negli APQ SI⁴⁹

Come già accennato, all'interno degli APQ SI sono stati compresi interventi finalizzati alla costituzione e allo sviluppo dei CST e destinati a supportare l'informatizzazione dei Comuni a rischio di divario tecnologico.

Un primo importante apporto in termini di risorse finanziarie e di strategia progettuale è stato fornito dal programma "Per il Sud e non solo", finanziato dalla delibera CIPE del 9 maggio 2003, n. 17, affidato al MIT: all'interno del programma sono, infatti, presenti iniziative che prevedono l'avvio e la realizzazione dei CST nelle regioni del Mezzogiorno. Le risorse previste ammontano a circa 26 milioni di euro. Diverse Regioni hanno inteso rafforzare le politiche di supporto ai piccoli Comuni destinando, sempre negli APQ SI, altre risorse provenienti dalle delibere CIPE di riparto dei fondi per le aree sottoutilizzate, dai fondi comunitari a valere sulle misure dei documenti di programmazione per il periodo 2000-2006 e da stanziamenti di bilancio regionale.

La somma complessiva delle risorse incluse negli APQ SI ammonta a circa 73 milioni di euro (Tabella 20).

Tabella 20 – Risorse finanziarie degli interventi sui centri di servizio territoriali negli APQ SI al 30 aprile 2006 (migliaia di euro)

| Regione/ Provincia Autonoma | Titolo Intervento | APQ/Atto Integrativo | Data | Importo finanziario | Fonte di finanziamento |
|-----------------------------------|---|-------------------------|------------|------------------------|--|
| Abruzzo | Centro servizi territoriali | APQ | 15/07/2002 | 2.200 | DocUP Ob. 2 Abruzzo 2000-2006 |
| | Centri Servizi Territoriali (CST) | Integrativo II | 27/06/2005 | 3.742 | DocUP Ob. 2 Abruzzo 2000-2006 + Del. CIPE 17/2003 (Programma "Per il Sud e non solo") |
| Basilicata | Centri servizio territoriali per l'e-government nei piccoli e medi comuni (CST) | Integrativo I | 31/03/2005 | 2.500 | POR Ob. 1 Basilicata 2000-2006 + Del. CIPE 17/2003 (Programma "Per il Sud e non solo") |
| Calabria | CST – Centro Servizi Territoriali | Integrativo I | 30/12/2005 | 5.280 ⁵⁰ | Del. CIPE 17/2003 (Programma "Per il Sud e non solo") |
| Campania | Centri Servizio Territoriali per l'e-government nei piccoli e medi comuni (CST) | APQ | 20/12/2004 | 8.400 | POR Ob. 1 Campania 2000-2006 + Del. CIPE 17/2003 (Programma "Per il Sud e non solo") |
| Liguria | Rafforzamento e completamento del Centro Servizi per la Società dell'Informazione della Regione Liguria | Integrativo III | 28/06/2005 | 1.281,6 | Del. CIPE 19/2004 |
| Lombardia | Attivazione dei sistemi informativi di comunicazione telematica degli enti locali e creazione di reti locali a banda larga (SISCoTEL e Centri di Servizio Territoriale) | APQ | 24/12/2003 | 11.607,8 ⁵¹ | DocUP Ob. 2 Lombardia 2000-2006 + Legge regionale 6/2001 + Del. CIPE 17/2003 |

(Segue)

⁴⁹ Sono stati considerati gli interventi degli APQ e degli Atti Integrativi riconducibili in modo esplicito alle politiche di supporto ai piccoli Comuni e alla strategia regionale sui CST nel suo complesso.

⁵⁰ L'intervento è stato interessato dalla rimodulazione di alcuni interventi del Programma "Per il Sud e non solo". L'importo previsto dall'APQ era di € 3.780.000.

⁵¹ Il valore riportato è il risultato della riprogrammazione finanziaria effettuata dai soggetti sottoscrittori dell'APQ. L'importo originario ammontava a € 4.519.400,00.

(Segue)

| Regione/ Provincia Autonoma | Titolo Intervento | APQ/Atto Integrativo | Data | Importo finanziario | Fonte di finanziamento |
|-----------------------------------|---|-------------------------|------------|------------------------|--|
| Molise | Centro Servizi Territoriali | APQ | 02/08/2005 | 1.260 | Del. CIPE 17/2003 (Programma "Per il Sud e non solo") |
| Piemonte | CST - Inclusione dei piccoli comuni nell'attuazione dell'e-government: Centri Servizio Territoriali | Integrativo I | 27/06/2005 | 3.899,7 | Del. CIPE 19/2004 |
| Puglia | Centri Servizio Territoriali per l'e-government nei piccoli e medi comuni (CST) | APQ | 04/08/2004 | 4.780 | POR Ob. 1 Puglia 2000-2006 + Del. CIPE 17/2003 (Programma "Per il Sud e non solo") |
| Sardegna | Centro Servizi Regionale ⁵² | APQ | 28/12/2004 | 3.570 | Del. CIPE 17/2003 (quota regionale) |
| | Centro Servizio Territoriali per l'e-government nei piccoli e medi comuni | APQ | 28/12/2004 | 2.520 | Del. CIPE 17/2003 (Programma "Per il Sud e non solo") |
| Sicilia | Centri Servizi Territoriali | Integrativo II | 22/12/2005 | 10.300 ⁵³ | Del. CIPE 17/2003 (Programma "Per il Sud e non solo") |
| Toscana | Sviluppo dei servizi di e-government nei piccoli comuni, singoli o associati, e nelle comunità montane: completamento e diffusione di e.Toscana ed adeguamento tecnologico delle infrastrutture interne | APQ | 02/04/2004 | 1.866 | Del. CIPE 17/2003 |
| | Potenziamento dei servizi di e-government nei piccoli comuni e nelle Comunità montane | Atto Integrativo I | 29/04/2005 | 3.300 | Del. CIPE 19/2004 + Del. CIPE 20/2004 |
| | Potenziamento della capacità progettuale dei piccoli comuni, nel campo dell'e-government e della SI | Atto Integrativo II | 28/04/2006 | 354,2 | Del. CIPE 35/2005 |
| Veneto | Progetto per la realizzazione del Centro Sviluppo Servizi Territoriali del Veneto (CSST) | APQ | 28/09/2004 | 6.540,8 | Del. CIPE 17/2003 + DocUP Ob. 2 Veneto 2000-2006 + Risorse UMTS |
| TOTALE | | | | 73.402,1 | |

Fonte: Elaborazioni del Progetto CRC su dati dei Rapporti Regionali 2006

A partire dagli ultimi mesi del 2005 anche gli interventi APQ del Programma "Per il Sud e non solo" sui CST nelle Regioni del Sud hanno segnato i primi significativi passi.

Nelle realtà in cui sono stati individuati tramite concertazione i soggetti e le aree territoriali dei CST (Abruzzo, Basilicata, Molise, Puglia) sono state sottoscritte, dove necessario, le convenzioni tra le Regioni e gli Enti capofila e pubblicati i bandi di gara per la fornitura di beni e per l'erogazione di servizi connessi alla realizzazione dei Centri.

Nelle altre regioni (Calabria, Campania, Sardegna, Sicilia) si è proceduto, in particolare, all'attivazione delle procedure di gara per l'individuazione stessa delle aggregazioni di Comuni costituenti i CST.

⁵² Azione 5 dell'intervento "e-government (back office e front office) per la Regione Sardegna".

⁵³ Importo stabilito a seguito della riprogrammazione dei fondi del Programma "Per il Sud e non solo" (Delibera CIPE 17/2003). L'importo originario individuato nell'APQ firmato il 7 marzo 2005 ammontava a € 5.040.000,00.



7.2 Presenza dei piccoli Comuni nelle regioni italiane

Il contesto nel quale intervengono le iniziative sopra delineate (e che ne spiega anche la ragione) è illustrato nella Tabella 21 relativa alla presenza numerica e densità relativa dei piccoli Comuni nei territori delle regioni e nelle province autonome. Risulta evidente la concentrazione di un numero rilevante di piccoli Comuni nelle regioni Lombardia e Piemonte (2.229 sul totale nazionale di 5.835, pari al 38%) e una sostanziale presenza diffusa in tutte le altre aree territoriali. Da segnalare, l'elevata densità di piccoli Comuni nei territori contraddistinti da un accentuato carattere montuoso: in Valle d'Aosta, Molise e nella Provincia Autonoma di Trento, i piccoli Comuni superano il 90% del totale.

Tabella 21 - Distribuzione dei piccoli Comuni nelle regioni e nelle province autonome italiane

| Regioni/Province Autonome | n° piccoli Comuni | n° tot Comuni | piccoli Comuni/ totale Comuni (%) |
|---------------------------|-------------------|---------------|--------------------------------------|
| Lombardia | 1.152 | 1.546 | 74,5% |
| Piemonte | 1.077 | 1.206 | 89,3% |
| Campania | 338 | 551 | 61,3% |
| Veneto | 329 | 581 | 56,6% |
| Calabria | 326 | 409 | 79,7% |
| Sardegna | 316 | 377 | 83,8% |
| Lazio | 259 | 378 | 68,5% |
| Abruzzo | 253 | 305 | 83,0% |
| Trento | 211 | 223 | 94,6% |
| Sicilia | 199 | 390 | 51,0% |
| Liguria | 183 | 235 | 77,9% |
| Marche | 179 | 246 | 72,8% |
| Emilia-Romagna | 165 | 341 | 48,4% |
| Friuli-Venezia Giulia | 162 | 219 | 74,0% |
| Toscana | 141 | 287 | 49,1% |
| Molise | 124 | 136 | 91,2% |
| Bolzano | 101 | 116 | 87,1% |
| Basilicata | 97 | 131 | 74,0% |
| Puglia | 87 | 258 | 33,7% |
| Valle d'Aosta | 73 | 74 | 98,6% |
| Umbria | 63 | 92 | 68,5% |
| Totale (Italia) | 5.835 | 8.101 | 72,0% |

Fonte: Elaborazione su dati 14° censimento ISTAT della popolazione e delle abitazioni 2001

Anche rispetto alla popolazione residente nei piccoli Comuni, le regioni Lombardia e Piemonte registrano i valori assoluti più elevati su base nazionale (cfr. Tabella 22);

mentre Valle d'Aosta (71,5%) e provincia di Trento (51,2%) superano il 50% della propria popolazione complessiva. All'estremo opposto, Lazio, Puglia e Toscana hanno meno del 10% di popolazione residente nei piccoli Comuni.

Tabella 22 - Distribuzione della popolazione dei piccoli Comuni nelle Regioni e nelle Province Autonome italiane

| Regioni/Province Autonome | Pop piccoli Comuni | Pop tot | Pop piccoli Comuni/ Pop tot (%) |
|---------------------------|--------------------|------------|------------------------------------|
| Lombardia | 2.220.081 | 9.032.554 | 24,6% |
| Piemonte | 1.283.152 | 4.214.677 | 30,4% |
| Veneto | 832.900 | 4.527.694 | 18,4% |
| Campania | 721.927 | 5.701.931 | 12,7% |
| Calabria | 687.232 | 2.011.466 | 34,2% |
| Sardegna | 549.750 | 1.631.880 | 33,7% |
| Sicilia | 500.910 | 4.968.991 | 10,1% |
| Lazio | 465.932 | 5.112.413 | 9,1% |
| Emilia-Romagna | 450.301 | 3.983.346 | 11,3% |
| Abruzzo | 376.143 | 1.262.392 | 29,8% |
| Toscana | 344.535 | 3.497.806 | 9,9% |
| Marche | 334.352 | 1.470.581 | 22,7% |
| Friuli-Venezia Giulia | 308.796 | 1.183.764 | 26,1% |
| Trento | 244.187 | 477.017 | 51,2% |
| Liguria | 237.774 | 1.571.783 | 15,1% |
| Puglia | 237.570 | 4.020.707 | 5,9% |
| Bolzano | 216.309 | 462.999 | 46,7% |
| Basilicata | 199.175 | 597.768 | 33,3% |
| Molise | 156.824 | 320.601 | 48,9% |
| Umbria | 137.392 | 825.826 | 16,6% |
| Valle d'Aosta | 85.486 | 119.548 | 71,5% |
| Totale (Italia) | 10.590.728 | 56.995.744 | 18,6% |

Fonte: Elaborazioni su dati 14° censimento ISTAT della popolazione e delle abitazioni 2001

7.3 Sviluppi in atto nel territorio

La pubblicazione del 1° Avviso CST ha stimolato approcci differenziati relativamente alle formule organizzative di CST adottate dalle Regioni e dalle Amministrazioni locali: si possono osservare, infatti, agli estremi di una gamma di possibili modelli, realtà contraddistinte dal coordinamento diretto delle Regioni nella presentazione delle candidature e nella successiva attuazione delle iniziative (secondo uno schema emergente presentato più avanti) e realtà nelle quali le aggregazioni di Comuni hanno spontaneamente proposto la propria candidatura (in mezzo, intervengono altri soggetti aggregatori quali ad esempio le Province).



I singoli approcci sembrano avere anche in parte una diversa prevalenza nelle diverse aree del paese:

- CST a forte coordinamento regionale, soprattutto al Centro e Nord Ovest;
- CST generati da iniziative locali con esperienze simili in corso, soprattutto nel Nord Est;
- CST originati dai progetti di e-government, soprattutto al Centro e Sud;
- CST costituiti da nuove aggregazioni, soprattutto al Centro e Sud.

Il requisito di ammissibilità delle domande presente nell'art. 5, comma 3, lettera b dell'Avviso⁵⁴ ha generato, in ogni caso, una necessaria convergenza di tutte le Amministrazioni dei territori regionali verso le proposte presentate.

7.3.1 Modelli organizzativi emergenti dei CST

Dalla ricognizione dei modelli organizzativi presentati nelle candidature in risposta al 1° Avviso CST è possibile rilevare uno schema comune a diverse realtà territoriali (in particolare, le regioni Piemonte, Liguria, Umbria, Sardegna e Basilicata). Il modello emergente coinvolge i differenti livelli istituzionali e territoriali, secondo una divisione dei compiti coerente con i ruoli e le funzioni che i soggetti coinvolti nei CST ricoprono ed esercitano.

Il modello, rappresentato nella Figura 31, vede coinvolti:

- la Regione: per il coordinamento (governo) generale del CST, l'incentivazione finanziaria (almeno in fase di start-up), la gestione delle infrastrutture di base (Rupar, SPC, ecc.) e l'erogazione di alcuni servizi generali;
- le Province: per il raccordo tra la Regione e i Comuni, il supporto alle strategie evolutive in materia di e-government e ICT (ad es. dialogo orizzontale con gli altri CST per il riuso di soluzioni);
- strutture sovracomunali: per l'aggregazione della domanda dei piccoli Comuni, per il supporto operativo quotidiano e l'ascolto dei bisogni del territorio.

Il modello risulta essere una schematizzazione delle soluzioni proposte per i CST, per cui, in alcune realtà, sono presenti sue variazioni (ad esempio uno schema a soli due livelli: Regione e Province). I Rapporti curati dai CRC delle regioni sopra citate forniscono un maggiore dettaglio su questi aspetti.

All'interno di questo schema sono osservabili, in alcune realtà, dinamiche di tipo orizzontale, contrassegnate da relazioni funzionali allo scambio di esperienze e di pratiche utili tra CST: si ricordano, in particolare, i casi del Piemonte, del Lazio e della Toscana, per i quali si può propriamente parlare di "rete dei CST".

⁵⁴ "A pena di inammissibilità, alla domanda vanno allegati: [...] verbale di concertazione tra la Regione o la Provincia autonoma competente territorialmente e le rispettive associazioni regionali di ANCI, UPI e UNCEM in cui si attesti che la proposta è coerente con la strategia condivisa di sviluppo dei CST sul territorio."

Figura 31 – Modello “verticale” di struttura organizzativa di CST



Fonte: Progetto CRC, gruppo di lavoro sui CST

7.3.2 Elementi comuni: la concertazione territoriale

L'elemento che ha caratterizzato tutte le realtà regionali a partire dalla presentazione delle candidature in risposta al 1° Avviso CST è stato senza dubbio la concertazione territoriale.

La richiesta del verbale di concertazione allegato alle candidature CST (si veda la precedente nota 52) ha promosso un metodo di condivisione delle scelte programmatiche e progettuali grazie al quale, in alcuni territori per la prima volta, almeno con tale intensità, tutti i livelli amministrativi sono stati pienamente coinvolti⁵⁵.

In diversi casi queste dinamiche inter-istituzionali hanno avviato un percorso di “governo dell'operazione CST” sostenuto da organismi appositamente costituiti o dedicati: si ricordano, tra gli altri, i casi del Comitato di coordinamento regionale (Sardegna), Comitato Guida e Comitati di pilotaggio (Piemonte), Comitato Guida regionale per l'e-government (Abruzzo), Comitato Guida e Comitato d'indirizzo e valutazione (Liguria). È significativo, inoltre, che ad alcuni di questi organismi (così come ai CST in quanto aggregazioni stabili) si stia affidando anche il coordinamento o l'attuazione di altre iniziative di e-government per la PA locale (ad es. i progetti di riuso).

7.3.3 Sfide e prospettive

Dall'analisi dei documenti e dai momenti di confronto sul tema a livello territoriale e nazionale, due problematiche emergono sin d'ora come particolarmente importanti e potenzialmente critiche nell'avvio dei CST. La prima è la loro sostenibilità

⁵⁵ A questo riguardo, si segnala il significativo supporto ad azioni di confronto e coordinamento tra la Regione e gli Enti locali sul tema CST fornito in molte realtà dagli stessi CRC (si veda più avanti il Capitolo 16).



finanziaria, al di là dell'investimento iniziale parzialmente coperto dai fondi di cui si è parlato. La seconda, attinente più alla sfera politica e organizzativa, riguarda la difficoltà di tenere in vita aggregazioni di (numerosi) Enti con esigenze, competenze e storie differenti.

Indicazioni interessanti, per affrontare entrambe le problematiche, possono derivare dall'esperienza pluriennale dei soggetti che condividono l'amministrazione e l'erogazione dei servizi dei Comuni (in genere, medio-piccoli) secondo le modalità delle gestioni associate, presenti in gran numero soprattutto nelle aree del Centro-Nord del Paese. L'esperienza delle Unioni dei Comuni, delle Associazioni Intercomunali, delle Comunità Montane e delle altre realtà associative costituisce un bagaglio di conoscenza importante e di possibili modelli di riferimento per i nascenti CST, ovviamente più facilmente trasferibili laddove questi soggetti siano o saranno parte della compagine dei CST stessi.

Le gestioni associate, inoltre, godono di un riconoscimento normativo e, nella maggior parte delle regioni italiane, di un regime di incentivazione finanziaria da parte delle Amministrazioni regionali (oltre che nazionale), fattori che potrebbero contribuire a rispondere alle sfide della sostenibilità sopra enunciate.

8 Strategie regionali per la banda larga contro il digital divide⁵⁶

Il problema di garantire una adeguata infrastrutturazione del territorio anche per quanto riguarda la società dell'informazione è sempre più sentito da parte delle Regioni e Province Autonome.

Esse infatti si trovano oggi a dover coordinare le iniziative sul proprio territorio per garantire l'accesso alla rete sia da parte della Pubblica Amministrazione Locale (comprese se stesse, in quanto grandi utenti di telecomunicazioni), sia da parte dei cittadini e delle imprese. La banda larga, come è noto e come è più volte richiamato dall'Unione Europea, è uno dei principali fattori abilitanti alla diffusione della società dell'informazione, in particolare, per assicurare eguaglianza di accesso a tutti i cittadini, aumentare la competitività delle imprese e migliorare l'efficienza della pubblica amministrazione.

Inoltre, la forte spinta data in ambito regionale allo sviluppo dei servizi (con particolare riferimento all'e-government e ai servizi in rete tra amministrazioni) e in molti casi anche alla alfabetizzazione e all'aumento della dotazione tecnologica di famiglie e piccole imprese, ha messo in luce l'esigenza di dotarsi anche di uno strumento di pianificazione degli interventi sulla parte infrastrutturale.

Ciò ha portato quasi tutte le Regioni a definire negli ultimi anni dei piani per la banda larga, all'interno dei quali l'obiettivo di superamento del digital divide infrastrutturale ha assunto una importanza sempre maggiore.

8.1 Digital divide infrastrutturale e differenze regionali

Il termine "digital divide infrastrutturale" indica il divario fra chi abita in zone dove sono disponibili infrastrutture e servizi avanzati e chi abita in aree remote, ove tali infrastrutture e servizi non sono disponibili. Tale problema è strettamente legato alla difficoltà degli operatori di telecomunicazioni (e in primo luogo dell'operatore dominante ex-monopolista) di garantire l'evoluzione dei collegamenti telefonici delle famiglie verso infrastrutture a banda larga, che siano disponibili in modo capillare sul territorio.

A livello nazionale, all'inizio del 2006, il 13% della popolazione italiana abitava in zone di digital divide infrastrutturale, ovvero in aree dove i collegamenti a banda larga possono essere realizzati solo attraverso costosi collegamenti dedicati o soluzioni satellitari, e non con la tecnologia che oggi è considerata

⁵⁶ Il presente capitolo è stato realizzato con la collaborazione di Between – Osservatorio Banda Larga e il contributo della rete CRC e degli uffici competenti delle Amministrazioni regionali per la ricognizione delle iniziative sul territorio. Si ringrazia inoltre Alessandro Casacchia del CNIPA per i suggerimenti e commenti forniti.

di riferimento per la banda larga, cioè l'ADSL. A questa situazione contribuisce anche la frammentazione del territorio italiano, determinata – come si è visto anche nei precedenti capitoli - dal gran numero di piccoli Comuni: sul totale degli 8.101 Comuni italiani, circa 3.200 risultano del tutto privi di copertura ADSL, mentre per oltre 2.400 la copertura ADSL riguarda solo parte del territorio comunale.

Per comprendere la possibile evoluzione temporale del fenomeno e la reale complessità degli interventi necessari all'eliminazione del digital divide infrastrutturale, è fondamentale valutare lo stato delle infrastrutture di telecomunicazione che servono le zone attualmente non raggiunte dalla copertura ADSL. In particolare, condizione abilitante per l'offerta e la diffusione dei servizi con velocità di accesso elevate è la connessione in fibra ottica della centrale telefonica alla rete di trasporto. Inoltre, condizione tecnica necessaria per la fornitura di servizi a banda larga attraverso la rete fissa è la presenza di specifici apparati denominati DSLAM nelle centrali telefoniche. Sulla base di queste due dimensioni di intervento (presenza del DSLAM e collegamento in fibra ottica) è possibile differenziare il territorio non solo in funzione della mancanza di copertura ADSL, ma anche in relazione alla complessità e onerosità degli interventi necessari per superarla.

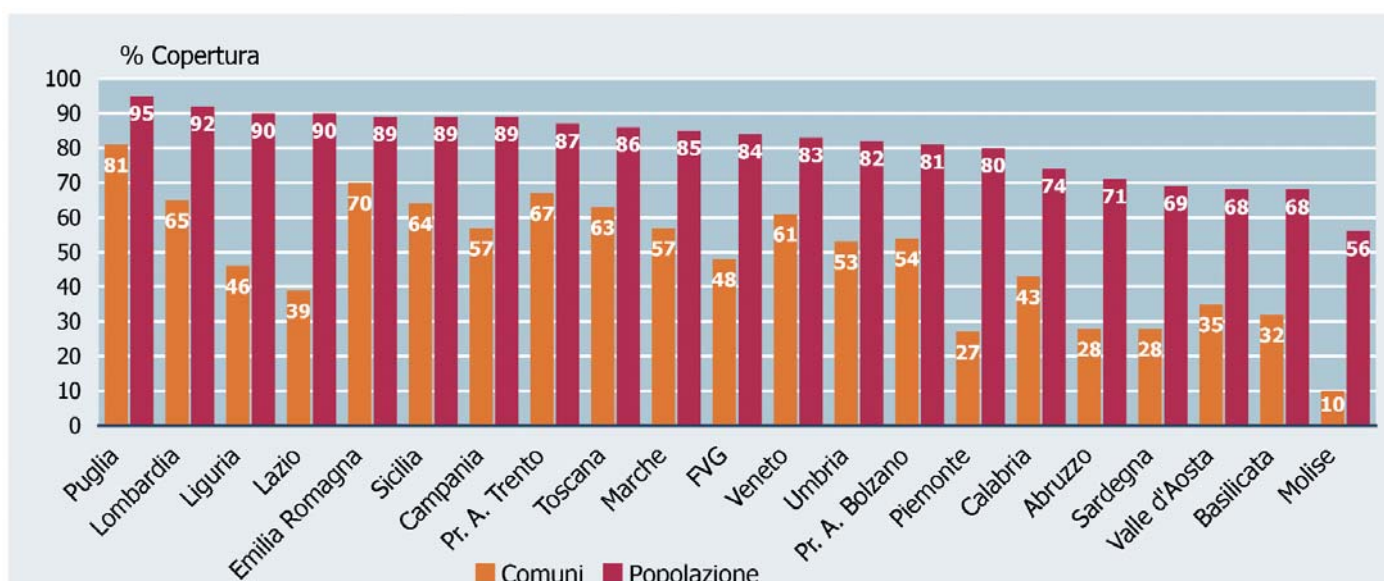
In tal senso, le aree in digital divide sono di due tipi:

- 1) aree servite da centrali telefoniche prive di DSLAM e di collegamenti in fibra ottica (10% della popolazione); sono definite aree in digital divide "di lungo periodo", perché richiedono interventi più costosi, lunghi e complessi, come la posa di infrastruttura in fibra ottica;
- 2) aree servite da centrali telefoniche prive di DSLAM, ma dotate di collegamenti in fibra ottica (3% della popolazione); sono definite aree in digital divide "di medio periodo", perché Telecom Italia ha gradualmente, negli ultimi anni, attrezzato questo tipo di centrali; vi è però un certo numero di centrali di piccole dimensioni che, anche se collegate in fibra ottica, non sono in grado di generare ricavi tali da giustificare il ritorno dell'investimento nel DSLAM. Tali aree continuano a essere comunque chiamate di digital divide di medio periodo in quanto potrebbero essere abilitate in tempi brevi e con minori risorse, una volta che si fosse deciso di intervenire in tal senso.

La dimensione e le caratteristiche del digital divide infrastrutturale sono fortemente differenziate nelle varie regioni. La Figura 1 riporta la % di copertura ADSL per regione, in termini di popolazione e Comuni. La copertura va dal minimo del 56% di popolazione (e 10% dei Comuni) del Molise al 95% (e 81% dei Comuni) della Puglia. Le regioni più colpite dal digital divide sono, oltre al Molise, Basilicata, Sardegna e Valle d'Aosta, ma anche alcune grandi regioni del Nord (Piemonte, Veneto) presentano coperture di parecchio inferiori alla media italiana (che è 87%).



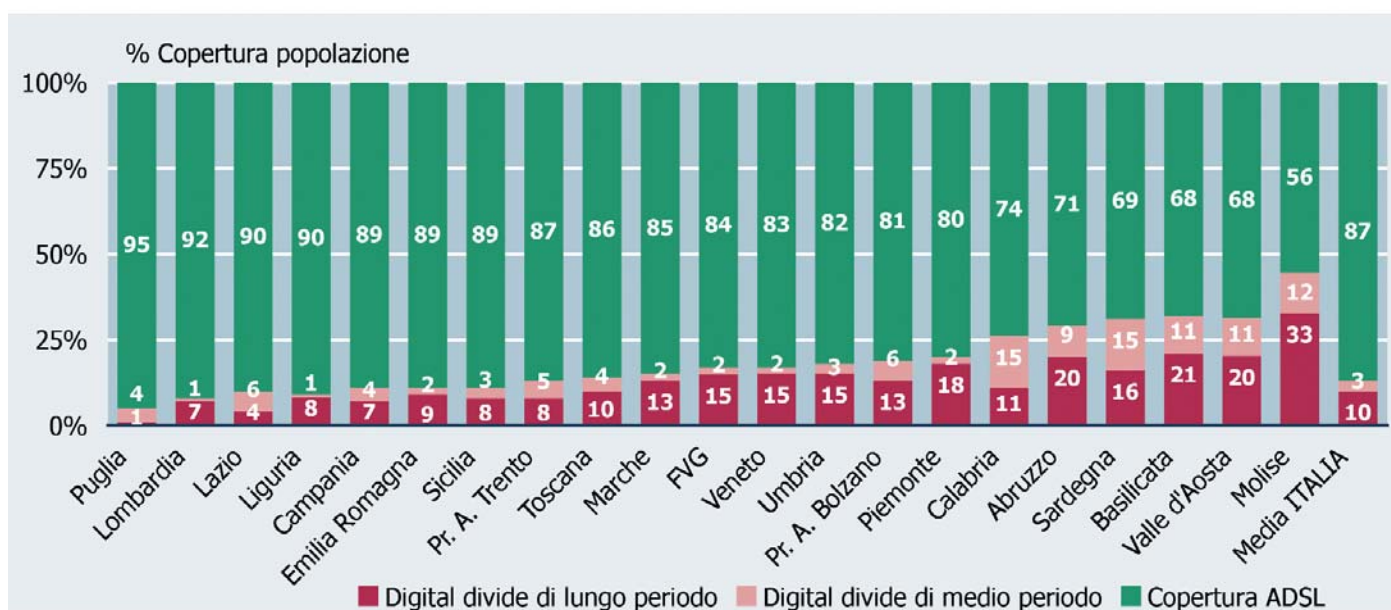
Figura 32 – La copertura ADSL per regione: Comuni e popolazione (marzo 2006)



Fonte: Osservatorio Banda Larga – Between, 03/2006

La Figura 33 riporta l'articolazione delle % di copertura e di digital divide, distinguendo tra medio e lungo periodo. Le regioni presentano una diversa incidenza dei due fenomeni del digital divide. Il digital divide di medio periodo è trascurabile al Nord, come in Lombardia e Piemonte (dove il problema è quasi interamente dovuto alle centrali non collegate in fibra), mentre è rilevante in molte regioni del Centro-Sud come Sardegna, Basilicata e addirittura preponderante in Calabria e Lazio.

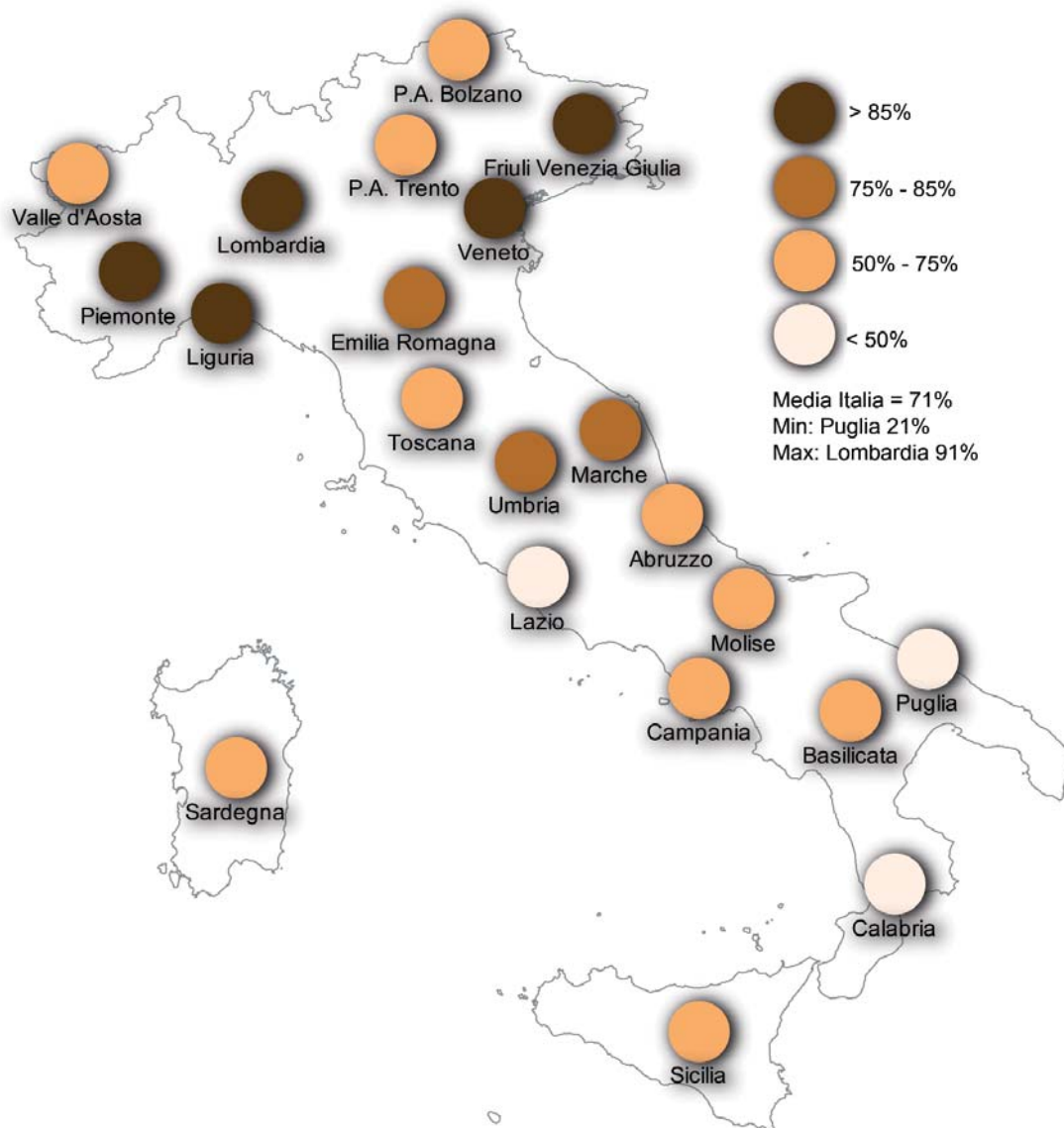
Figura 33 – Il rapporto tra copertura e digital divide nelle regioni (% popolazione), marzo 2006



Fonte: Osservatorio Banda Larga – Between, 03/2006

Tali differenze sono più chiaramente rappresentate nella Figura 34, che riporta l'incidenza del digital divide di lungo periodo sul digital divide totale. La cartina fornisce un indicatore della gravità relativa dei vincoli della rete di telecomunicazioni e quindi delle difficoltà per risolvere il problema in via definitiva. Si nota, sorprendentemente, come le regioni del Nord presentino i maggiori problemi. A conferma di quanto detto, la popolazione esclusa (in digital divide di lungo periodo) nelle tre grandi regioni del Nord (Piemonte, Lombardia e Veneto) supera in valore assoluto i 2 milioni, quasi il 40% dei 5,5 milioni di cittadini italiani in digital divide di lungo periodo.

Figura 34 – Il rapporto tra digital divide di lungo e di medio periodo nelle regioni (marzo 2006)



Fonte: Osservatorio Banda Larga – Between, 03/2006



8.2 Quadro delle iniziative regionali per il digital divide infrastrutturale

Ormai tutte le Regioni mostrano una specifica sensibilità al tema del digital divide, e tutte hanno dichiarato di voler risolvere il problema. A fronte delle differenti caratteristiche del digital divide viste in precedenza, e in mancanza di una iniziativa a livello nazionale (o anche solo di un coordinamento delle iniziative locali), le Regioni si sono mosse in tempi diversi e con logiche molto differenti, spinte dalla pressione dei loro territori marginali, che lamentano continuamente la propria condizione di esclusione.

Il quadro degli interventi presenta quindi una notevole disomogeneità, determinata, oltre che dalla diversa articolazione del digital divide (e quindi dalla diversa situazione della rete dell'operatore principale), anche da altri elementi. In particolare, al fine di valutare i diversi approcci, risultano determinanti i seguenti fattori:

- l'effettivo grado di competizione sul territorio (presenza dei principali operatori nazionali e incidenza degli operatori ISP⁵⁷ locali), che può spingere le Regioni dove la concorrenza è maggiormente presente a basarsi sugli attuali operatori per cercare di risolvere il problema, e per converso le Regioni dove la concorrenza è quasi o del tutto assente ad utilizzare le loro iniziative proprio per stimolare la competizione, puntando su tecnologie ed operatori alternativi;
- la propensione alla promozione di una soluzione tecnologicamente innovativa, che spinge alcuni territori a vedere nelle nuove soluzioni wireless un valore in sé di innovazione per il territorio;
- l'esistenza di società regionali o la creazione di società locali ad hoc per le telecomunicazioni, dettate sia dalla preesistenza di posizioni consolidate nell'IT, sia dalla volontà di governare direttamente il fenomeno, senza lasciarlo alle sole dinamiche di mercato;
- le strategie di interconnessione della Pubblica Amministrazione Locale, che in alcune regioni hanno privilegiato la fornitura di velocità elevate e tecnologie avanzate (es. connessione in fibra ottica delle sedi pubbliche), rispetto ad altre che hanno utilizzato la domanda pubblica per incentivare gli investimenti del mercato o hanno stimolato la domanda di cittadini e imprese.

Questa premessa è necessaria per poter valutare l'insieme degli interventi e le strategie regionali, che potrebbero apparire a volte anche antitetiche e in contraddizione. Va sottolineata, data la novità del tema, anche l'importanza della dimensione temporale: le Regioni che sono partite per prime scontano spesso un approccio più generico (anche se stanno rivedendo la strategia e completando gli interventi) e hanno fatto da apripista per le altre, che essendosi mosse dopo hanno potuto mettere a fuoco interventi più mirati, spesso ancora da iniziare.

⁵⁷ Internet Service Provider, cioè fornitori di servizi di connettività a Internet.

8.2.1 Quadro sinottico delle iniziative e valore economico

La Tabella 23 seguente riporta un quadro sinottico degli investimenti previsti dalle 19 Regioni e 2 Province Autonome⁵⁸.

Il valore totale degli investimenti pubblici censiti a fine maggio 2006 ammonta a 674 milioni di euro, con una grande variabilità, dal momento che si passa da un minimo di poco più di 1 a un massimo di quasi 120 milioni di euro.

Il 40% di questi investimenti è attualmente inserito in APQ. In 5 regioni gli APQ comprendono la totalità degli interventi, mentre in 9 regioni negli APQ risulta inserito meno del 30% del valore degli interventi pianificati. Va detto che tale dato è continuamente in evoluzione, e va letto dinamicamente: alcune regioni infatti stavano, al momento della rilevazione, predisponendo accordi integrativi con ulteriori interventi per la banda larga.

Tabella 23 – Quadro sinottico investimenti nelle regioni

| REGIONI QUOTA | INTERVENTI PUBBLICI BANDA LARGA (€) | INTERVENTI PUBBLICI INSERITI IN APQ (€) |
|-----------------------|-------------------------------------|---|
| Abruzzo | 15.459.000 | 3.459.000 |
| Basilicata | 30.666.000 | 19.666.000 |
| Calabria | 21.680.000 | 9.330.000 |
| Campania | 24.615.000 | 6.625.000 |
| Emilia-Romagna | 79.598.800 | 14.022.308 |
| Friuli Venezia Giulia | 50.000.000 | 0 |
| Lazio | 4.615.515 | 4.309.200 |
| Liguria | 1.370.000 | 1.250.000 |
| Lombardia | 107.470.622 | 600.000 |
| Marche | 3.996.664 | 3.996.664 |
| Molise | 11.000.000 | 11.000.000 |
| Piemonte | 37.268.629 | 8.168.629 |
| Prov. Aut. Bolzano | 15.332.144 | 10.591.232 |
| Prov. Aut. Trento | 26.650.000 | 2.228.000 |
| Puglia | 56.500.000 | 21.500.000 |
| Sardegna | 31.850.000 | 16.430.000 |
| Sicilia | 119.232.000 | 119.232.000 |
| Toscana | 23.802.240 | 6.636.500 |
| Umbria | 4.000.000 | 4.000.000 |
| Valle d'Aosta | 6.350.000 | 1.550.000 |
| Veneto | 2.959.926 | 2.959.926 |
| ITALIA | 674.416.540 | 267.554.459 |

Fonte: Osservatorio Banda Larga – Between, 2006

⁵⁸ Ai fini del censimento degli investimenti regionali per la realizzazione di infrastrutture a banda larga si sono considerati, oltre agli interventi inseriti negli APQ per la Società dell'Informazione e per le telecomunicazioni, gli interventi regionali pianificati a partire dal 2002. Complessivamente sono stati identificati 65 interventi.



In quattro regioni (Tabella 24) sono stati rilevati anche gli investimenti privati attivati dall'intervento delle amministrazioni. Si tratta in generale di una stima, e l'incidenza risulta rilevante, fino ad arrivare quasi alla metà del valore nel caso di Emilia-Romagna (che ha visto l'intervento delle aziende di servizi pubblici locali) e Lombardia (che ha quantificato, pur di massima, l'investimento degli operatori con cui ha stipulato un protocollo d'intesa). Il valore complessivo degli investimenti supera così gli 850 milioni di euro.

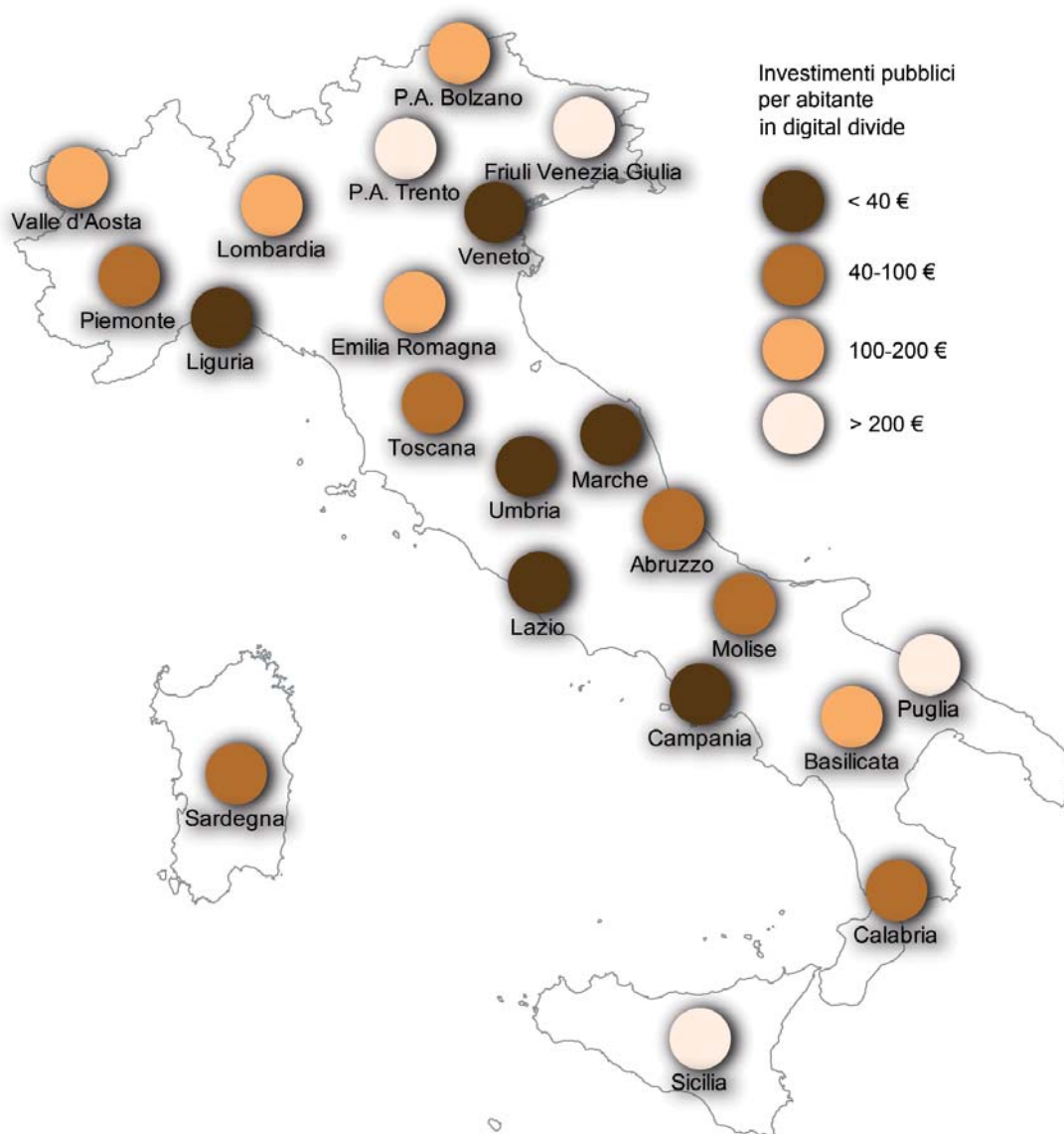
Tabella 24 – Finanziamenti privati (Stima)

| REGIONI | FINANZIAMENTI PRIVATI INTERVENTI BANDA LARGA (€) | QUOTA FINANZIAMENTI PRIVATI SUL TOTALE INTERVENTI |
|----------------|--|---|
| Emilia-Romagna | 69.000.000 | 46% |
| Lombardia | 102.284.829 | 49% |
| Sardegna | 9.000.000 | 22% |
| Toscana | 1.100.000 | 4% |
| TOTALE | 181.384.829 | |

Fonte: Osservatorio Banda Larga – Between, 2006

Ovviamente il valore assoluto dell'investimento non è sufficiente a rappresentare compiutamente il fenomeno, che dipende da diversi fattori (ad es. dimensione della regione, dimensione del digital divide, stato di avanzamento degli interventi, tecnologia prescelta). Ad esempio, a fronte di un investimento medio per abitante pari a 12 euro, si va da diverse regioni che investono 1 euro a regioni che investono oltre 50 euro per abitante. Considerando la dimensione del problema affrontato (popolazione in digital divide), la variabilità addirittura aumenta, visto che si passa da un minimo di 4 euro per abitante in digital divide (Veneto) ad un massimo di oltre 400 euro (Provincia Autonoma di Trento), con altre tre regioni comunque oltre i 200 euro (Friuli Venezia Giulia, Puglia e Sicilia) (vedi Figura 35). Il valore dell'investimento medio per abitante in digital divide a livello nazionale è di 88 euro.

Figura 35 – Investimenti pubblici per abitante in digital divide nelle regioni (maggio 2006)



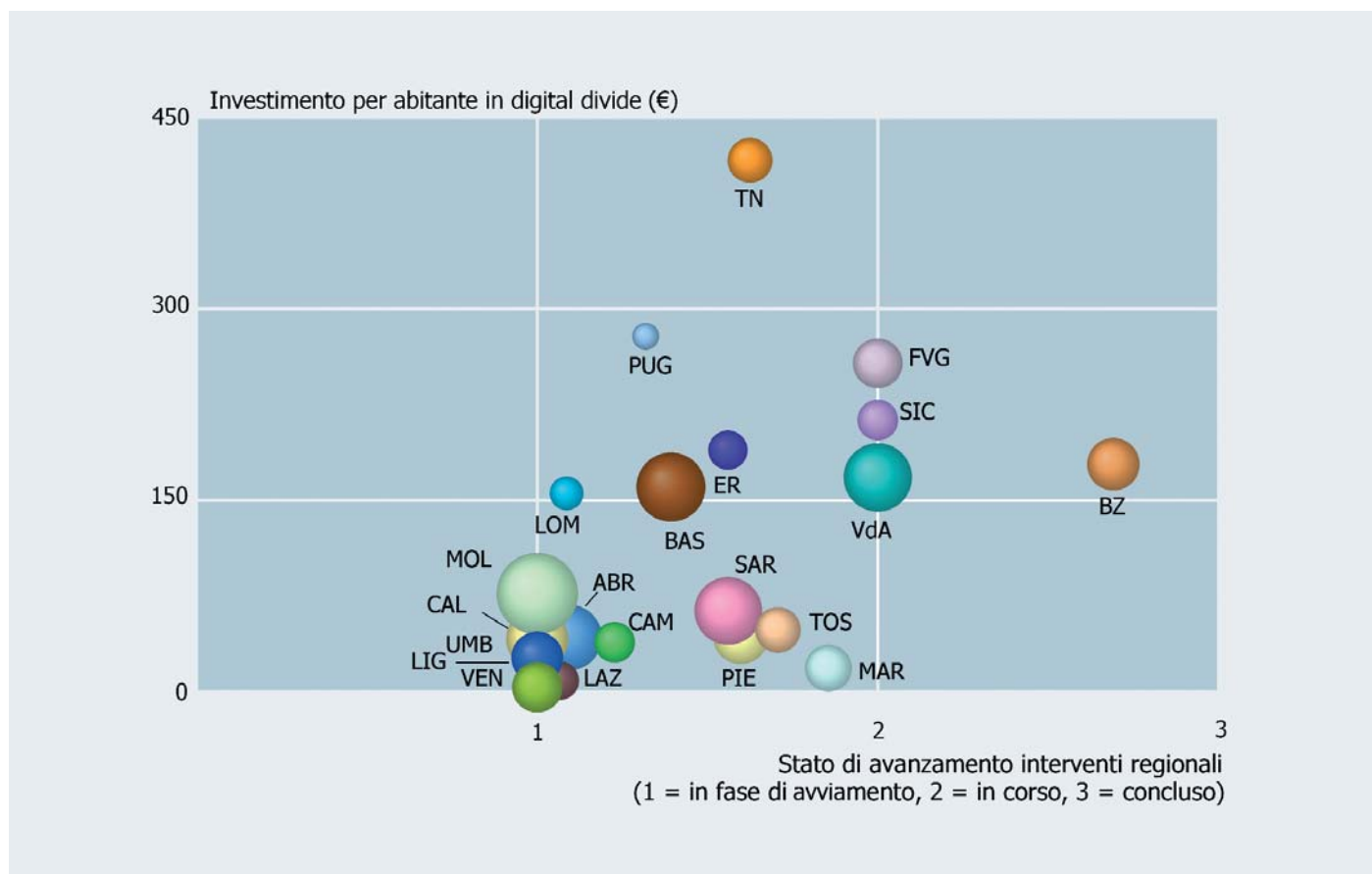
Fonte: Osservatorio Banda Larga – Between, 2006

Va sottolineato comunque che le Regioni che hanno al momento previsto minori investimenti rapportati al digital divide (Veneto, Lazio e Liguria) sono quelle che non hanno ancora messo a fuoco o reso pubblica una loro strategia di intervento. Ciò appare evidente nella Figura 36, che mette in relazione il livello dell'investimento per abitante in digital divide con lo stato di avanzamento degli interventi regionali⁵⁹ e (dimensione della bolla) percentuale di popolazione in digital divide.

⁵⁹ Per definire la posizione di ciascuna regione si è pesato opportunamente ogni intervento regionale col relativo valore economico e stato di avanzamento, per dare maggior rilevanza agli interventi economicamente più importanti.



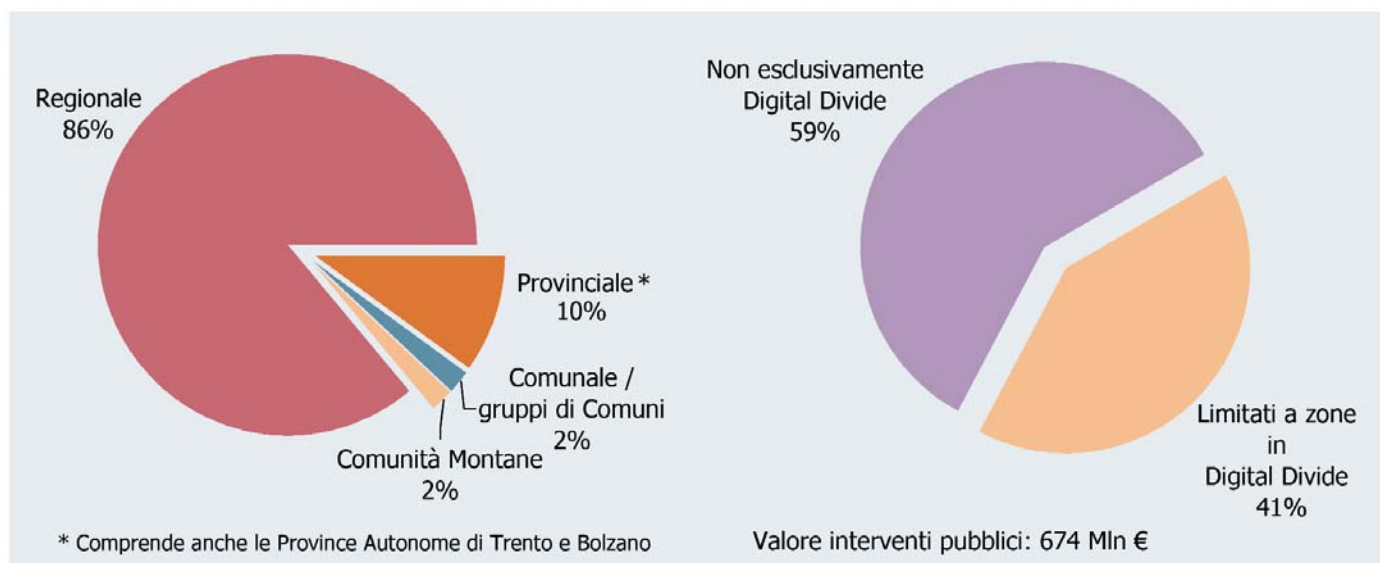
Figura 36 – Livelli di investimento per abitante in digital divide e stato di avanzamento degli interventi nelle regioni (maggio 2006)



Fonte: Osservatorio Banda Larga – Between, 2006

I valori in gioco dipendono anche da quanto gli interventi sono focalizzati territorialmente (Figura 37). L'86% degli investimenti riguarda il territorio regionale, il 10% riguarda territori provinciali e solo il 4% complessivo è concentrato su specifici Comuni o Comunità Montane. Un dato interessante sulla focalizzazione degli investimenti riguarda il fatto che poco più del 40% degli investimenti è limitato alle zone in digital divide, segno che molti interventi, come vedremo più avanti, mirano a fornire tecnologie di accesso avanzate alla PA (anche nelle zone già servite dall'ADSL) o sono di tipo indiretto (es. backbone per aumentare la competizione e permettere agli operatori alternativi di raggiungere in modo più economico le aree in digital divide).

Figura 37 – Ambito territoriale degli interventi e digital divide



Fonte: Osservatorio Banda Larga – Between, 2006

8.2.2 Caratteristiche progettuali e tecniche degli interventi

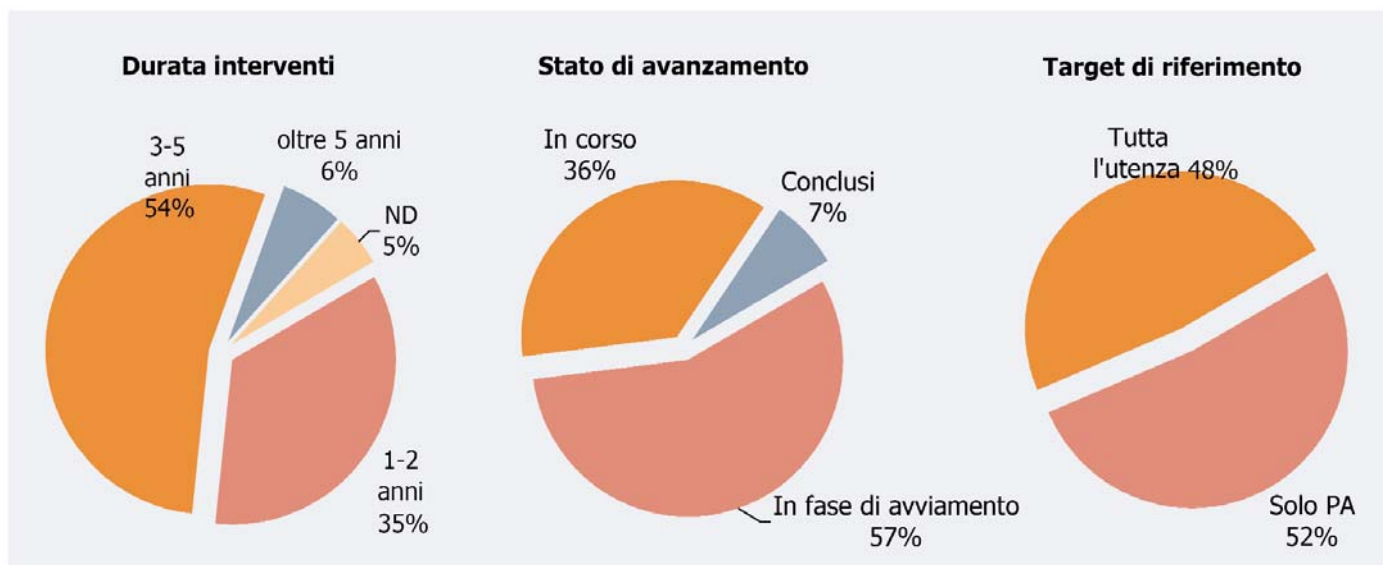
Esaminando più in dettaglio i 65 interventi censiti, ciascuno con caratteristiche progettuali e tecniche proprie, risulta che (vedi Figura 38):

- più della metà degli interventi è in fase di avviamento, il 40% è in corso e solo l'8% è terminato; questo dato indica molto chiaramente che gli interventi per il superamento del digital divide sono molto recenti e hanno avuto negli ultimi mesi una forte accelerazione⁶⁰;
- la durata prevalente (oltre metà dei progetti) è tra i 3 e 5 anni; poco più di un terzo ha durata inferiore o uguale ai 2 anni, e solo il 6% ha durata superiore ai 5 anni; ciò sembra dovuto a vari fattori, quali la tendenza ad attivare un ciclo di legislatura, la necessità di spendere alcune tipologie di fondi entro certe scadenze, l'orizzonte temporale dei progetti in tecnologie innovative (es. wireless), che per l'incertezza di molti elementi tendono ad essere di breve periodo, e così via;
- il target di riferimento è per oltre la metà dei progetti la sola Pubblica Amministrazione Locale, il che testimonia come l'obiettivo di interconnettere la PA (spesso con reti private) resti del tutto rilevante e rappresenti in fondo la leva più immediata di intervento per le Regioni; per converso meno della metà degli interventi ha un target indifferenziato e mira a risolvere il problema per tutte le categorie di utenza.

⁶⁰ Questo dato è coerente con la forte incidenza in questi investimenti degli APQ SI e lo stato d'avanzamento degli stessi evidenziato nel capitolo 5.



Figura 38 – Caratteristiche interventi: durata, stato di avanzamento e target di riferimento



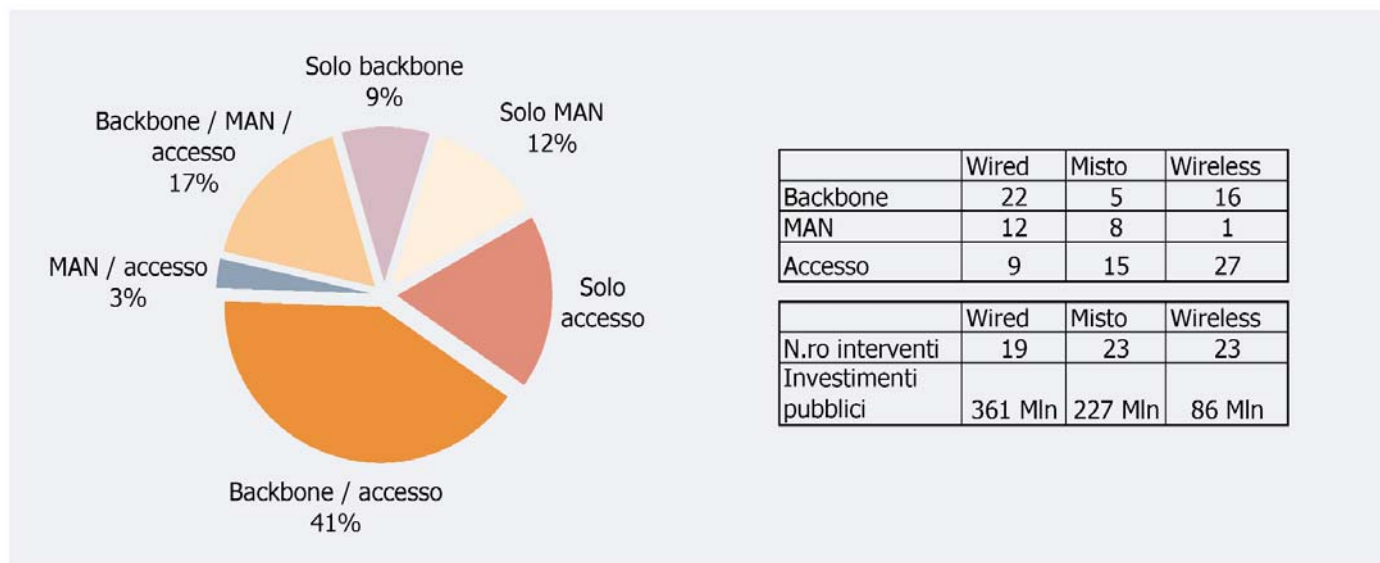
Per quanto riguarda il livello infrastrutturale di intervento e la tecnologia di riferimento (Figura 39), prevalgono largamente gli interventi che si occupano dell'accesso (oltre l'80%), con prevalenza dell'abbinata "back-bone + accesso", seguita dal "solo accesso" e dagli interventi completi sui tre livelli "back-bone+MAN+accesso⁶¹". Evidentemente, a questo risultato concorrono due elementi: da un lato l'obiettivo di collegare la PA, dall'altro l'esigenza di risolvere in tempi brevi il problema di alcune aree particolarmente disagiate, elementi che spingono verso progetti estesi di collegamento della PA e/o di copertura wireless di aree montane o rurali circoscritte.

Prendendo in considerazione le tecnologie utilizzate - per semplificazione, distinte solamente in wired (cavi di vario tipo) e wireless (via etere), senza ulteriori disaggregazioni - prevalgono coerentemente i due estremi del back-bone wired e dell'accesso wireless, con una buona incidenza anche dei back-bone wireless, a testimonianza di come il territorio consideri le tecnologie wireless un valido strumento di intervento per il digital divide.

Complessivamente, comunque, i 65 interventi censiti si dividono più o meno equamente tra wired, wireless e misti, mentre il loro valore complessivo ovviamente si concentra per oltre la metà dei 674 milioni di euro sulle tecnologie wired, che richiedono maggiori investimenti a parità di copertura dell'utenza. Gli interventi puramente wireless assorbono solo il 13% delle risorse, pari a 86 milioni di euro.

⁶¹ Back-bone sono le dorsali di collegamento a lunga distanza; MAN (Metropolitan Area Network) sono le reti/anelli su scala urbana, aree industriali ecc.; accesso sono i collegamenti tra la sede dell'utente e i punti di raccolta del traffico per il trasporto a distanza.

Figura 39 – Livello infrastrutturale di intervento e tecnologie



Fonte: Osservatorio Banda Larga – Between, 2006

8.2.3 Modalità di intervento tra infrastrutture pubbliche e potenziamento delle reti esistenti

Per quanto riguarda le modalità con cui le Regioni intervengono per risolvere il problema del digital divide, si nota una chiara tendenza all'intervento pubblico sostitutivo del mercato: tutte le 21 Regioni e Province Autonome prevedono di realizzare nuove infrastrutture di telecomunicazioni di proprietà pubblica. In particolare, sono stati individuati 35 interventi che mirano a realizzare esclusivamente nuove infrastrutture, 25 che prevedono anche il riutilizzo di infrastrutture esistenti (tipicamente fibra ottica), e solo 4 che prevedono solamente il riutilizzo di infrastrutture esistenti. Tuttavia, va sottolineato che parallelamente a questo fenomeno, si sta affermando anche una linea che prevede di potenziare le infrastrutture degli operatori di telecomunicazioni (che nelle zone in digital divide significa sostanzialmente potenziare la rete del principale operatore, e cioè Telecom Italia). Sono 10 le regioni in cui si prevede di intervenire in tal senso, e precisamente in 6 regioni con il collegamento di alcune delle centrali di Telecom Italia non collegate in fibra ottica (affrontando così il digital divide di lungo periodo) e in altre 4 anche tramite il co-finanziamento degli investimenti per l'allestimento delle centrali (già collegate ad alta velocità alle dorsali) con i DSLAM per l'erogazione del servizio ADSL (affrontando così il digital divide di medio periodo). Nel primo caso il modello di intervento è quello portato avanti dalla società Infratel⁶² nel Sud (e ripreso da alcune altre regioni come la Lombardia), nel secondo caso si tratta del modello di intervento cosiddetto "scozzese" (dal paese che per primo l'ha implementato, concordando con la Commissione Europea un meccanismo che non si configurasse come aiuto di Stato), perseguito in

⁶² Società costituita nel 2003 dal Ministero delle Comunicazioni e da Sviluppo Italia. l'utente e i punti di raccolta del traffico per il trasporto a distanza.



Italia da Toscana e Sardegna (quest'ultima ha già avviato la sua attuazione sul territorio), ma le cui esperienze sono ancora da valutare.

Queste linee di intervento, relativamente recenti (soprattutto la seconda), rappresentano un modo di definire meccanismi concreti ed efficaci per colmare il digital divide per la popolazione e le imprese, e non solo per le pubbliche amministrazioni.

Accanto agli interventi sulla rete dell'operatore dominante, si vanno affermando interventi maggiormente orientati allo sviluppo della concorrenza che, pur in una varietà di declinazioni, si possono riassumere in due meccanismi fondamentali:

- 1) realizzazione di un back-bone da rendere disponibile a costi equi agli operatori alternativi, per raggiungere aree che altrimenti richiederebbero elevati investimenti in proprio; spesso tale back-bone nasce e trova giustificazione nel collegamento a banda larga della PAL; sono 7 le regioni che hanno dato operatività progettuale a questo meccanismo, ed altre 2-3 stanno definendone la fattibilità e le modalità attuative. Va detto però che la finalizzazione di questo tipo di interventi alla risoluzione del problema del digital divide per cittadini e imprese (e non solo per la PA) non è ancora sufficientemente consolidata;
- 2) incentivazione alla realizzazione di reti di accesso alternative, con tecnologie wireless, appoggiandosi, per l'erogazione del servizio all'utenza finale, ad ISP locali o aziende specializzate. Questa modalità è presente in quasi tutte le regioni, anche se con un'ampia varietà di situazioni, che si differenziano per il diverso consolidamento progettuale, la realizzazione sistematica o a macchia di leopardo, la centralità nella risoluzione del digital divide (per alcune regioni è l'intervento principale, per altre è residuale dopo aver applicato gli altri interventi), il livello di sussidiarietà dell'intervento (rete di proprietà pubblica e affidamento in gestione a operatori privati, piuttosto che gara per la fornitura "in concessione" del servizio sul territorio), la tecnologia applicata (consolidata e già disponibile, come il Wi-Fi, o ancora in definizione, come il Wi-Max), e così via. Anche in questo caso va detto che gli interventi già compiutamente definiti (almeno con gara effettuata) sono pochissimi, ed è quindi difficile trarre valutazioni.

8.2.4 Considerazioni conclusive sulle strategie di intervento regionale

Allo stato attuale, stante la continua evoluzione degli approcci regionali, non è ancora possibile definire dei veri e propri modelli strategici di intervento secondo cui classificare i piani regionali. Esistono, come visto, varie modalità di intervento (il collegamento delle centrali Telecom Italia – cioè il modello "alla Infratel", il modello "scozzese", la rete privata delle PAL per finanziare l'infrastrutturazione tramite il risparmio delle spese di telecomunicazioni, il back-bone pubblico per favorire la competizione, la copertura wireless delle aree in digital divide con infrastruttura pubblica e gestione privata, e così via), che si adattano ciascuna a determinate situazioni, caratteristiche del digital divide, struttura della competizione del settore telecomunicazioni. Le Regioni oggi stanno cercando di individuare le aree dove ha più

senso applicare un modello rispetto a un altro, e di dare una logica unitaria e un quadro di riferimento strategico a questi diversi interventi.

Se non è facile delineare esattamente gli approcci regionali, è possibile però evidenziare alcuni elementi di questo processo, emersi tra l'altro nel confronto tra le Regioni su questo tema, promosso dal CISIS e ospitato dalla Provincia Autonoma di Trento il 17 maggio 2006:

- ciascuna Regione sta mettendo a punto non un intervento, ma un mix di interventi sul territorio; la scelta dei meccanismi operativi e il peso relativo dei vari interventi dipende dalla specifica situazione territoriale; anche le Regioni che sono partite per prime con un determinato approccio, stanno ora integrandolo con altri interventi, adattando il modello iniziale alle nuove logiche di intervento sperimentate da altre Regioni;
- le Regioni sono in generale consapevoli che vada trovata una convergenza dei percorsi attuativi tra l'evoluzione delle reti della PA locale e la chiusura del digital divide per tutti; anche chi ha privilegiato inizialmente l'intervento sulla PA locale deve ora trovare i meccanismi adeguati per estendere le ricadute anche a cittadini e imprese;
- l'ottimizzazione degli investimenti per la risoluzione del problema digital divide infrastrutturale non è l'unico criterio di scelta che le Regioni prendono in considerazione. Altrettanto importanti vengono considerati (pur in misura variabile da Regione a Regione), anche altri criteri, come l'aumento della competizione, le ricadute economiche locali, il grado di innovatività della soluzione tecnologica, il mantenimento della proprietà pubblica della infrastruttura, vista come inevitabile conseguenza dell'investimento di pubbliche risorse.



NOVITÀ DEL QUADRO EUROPEO E NAZIONALE

Questa sezione propone una breve ricostruzione del quadro di riferimento – priorità, indirizzi, meccanismi operativi, risorse finanziarie - che sta emergendo a livello europeo e, in gran parte ad esso connesso, anche a livello nazionale, rispetto alla nuova fase di politiche pubbliche per la competitività, l'innovazione e la coesione sull'orizzonte temporale del 2010 (scadenza degli obiettivi di Lisbona) e 2007-2013, per il ciclo di programmazione finanziaria comunitaria.

La chiave di lettura è quella, selettiva e parziale, che guarda al quadro di riferimento rispetto ai soli temi della società dell'informazione. Va detto tuttavia che questi temi oggi si collocano proprio al centro delle nuove priorità europee e nazionali - ricerca, innovazione, competitività delle imprese, efficienza della pubblica amministrazione, inclusione di tutti nella società della conoscenza – rendendo talvolta artificiose o difficili le distinzioni.

Il primo capitolo della sezione illustra la nuova iniziativa europea nota come i2010 e poi altri programmi e iniziative comunitari che hanno un'importanza specifica e rilevante per lo sviluppo della società dell'informazione; tra questi il recente Piano d'azione e-government i2010.

Il secondo capitolo ricostruisce il processo e le indicazioni attualmente disponibili – sempre relativamente alle chiavi di lettura indicate – del nuovo Quadro Strategico Nazionale che regolerà nei prossimi anni l'utilizzo delle risorse aggiuntive comunitarie (fondi strutturali) e nazionali (fondo per le aree sotto-utilizzate, FAS) per le politiche regionali di competitività, coesione e cooperazione territoriale. Le informazioni e considerazioni vanno considerate provvisorie, in quanto derivano dalla cosiddetta "bozza tecnico-amministrativa" del QSN (aprile 2006), condivisa dagli attori nazionali e regionali che hanno contribuito a definirla, ma che è ancora sottoposta al vaglio e alla concertazione politica del nuovo Governo e delle parti economiche e sociali.

Il terzo capitolo ripercorre in sintesi gli elementi salienti del nuovo Codice dell'amministrazione digitale – approvato in versione definitiva con il Decreto legislativo 4 aprile 2006, n. 159 – dal punto di vista delle implicazioni che ne derivano per le Regioni e gli Enti locali. Questo strumento ha grandi potenzialità per imprimere una svolta nel campo dell'e-government in Italia, il cui verificarsi però – come si dice nel capitolo – è legato in modo determinante alla volontà e capacità delle singole amministrazioni.

9. Nuovi indirizzi comunitari per la società dell'informazione verso il 2010⁶³

9.1 La società dell'informazione nelle politiche per gli obiettivi di Lisbona

Tra il 2005 e il 2006, le politiche per la società dell'informazione a livello comunitario si sono arricchite di alcune novità importanti, con ripercussioni dirette sul nuovo ciclo di programmazione comunitaria 2007-2013 (politiche per la coesione, per la ricerca ecc.) e implicazioni per gli interventi in questo settore a tutti i livelli, compreso quello regionale e locale.

Elemento centrale dell'evoluzione recente, in questo come in altri ambiti, è il rilancio degli "obiettivi di Lisbona" (dal nome del Consiglio europeo del 2000 che li aveva definiti) per fare dell'Europa l'area più competitiva del mondo entro il decennio in corso. Constatati e analizzati a metà periodo i ritardi e le difficoltà a conseguire questo risultato⁶⁴, il Consiglio europeo di Bruxelles di marzo 2005 ha rilanciato la strategia di Lisbona, proponendo una partnership europea con la finalità generale di facilitare e accelerare le riforme necessarie per la crescita e l'occupazione, puntando su tre aree chiave: 1) l'Europa come area più interessante dove investire e lavorare; 2) sviluppare la conoscenza e l'innovazione; 3) creare più numerosi e migliori posti di lavoro.

In questo quadro, allo sviluppo della società dell'informazione è riconosciuto un ruolo fondamentale: "[...] la nostra performance innovativa dipende in modo cruciale dal rafforzare gli investimenti e l'utilizzo di nuove tecnologie, in specifico le ICT, nel settore privato e in quello pubblico. Le ICT costituiscono l'asse portante dell'economia della conoscenza; contribuiscono a circa metà della crescita della produttività nelle economie moderne; ma purtroppo l'Europa ha investito di meno e in ritardo nelle ICT rispetto agli Usa, soprattutto nel terziario, in servizi quali i trasporti, la distribuzione, i servizi finanziari. [...] Anche se la responsabilità primaria in questo ambito compete alle scelte di investimento del mondo imprenditoriale e delle amministrazioni pubbliche, l'Europa intende dare una mano. Una nuova iniziativa – i2010 – promuoverà l'adozione e l'utilizzo delle ICT per dare continuità all'agenda di eEurope, sostenuta essa stessa dalla Strategia di Lisbona[...]"⁶⁵.

Gli orientamenti integrati per la crescita e l'occupazione⁶⁶, definiti per tradurre gli obiettivi del rinnovato partenariato europeo nell'ambito dei Piani nazionali

⁶³ Capitolo a cura di Stefano Kluzer, Staff centrale CRC – CNIPA.

⁶⁴ Valga per tutti il documento "Facing the challenge. The Lisbon strategy for growth and employment" Rapporto del High Level Group presieduto da Wim Kok, novembre 2004.

⁶⁵ "Working together for growth and jobs. A new start for the Lisbon Strategy", Brussels, 2.2.2005 COM(2005) 24 final", pag. 22.

⁶⁶ COM(2005) 141final, Brussels, 12.4.2005.

di riforma, insistono sull'importanza dell'adozione delle ICT e relative infrastrutture con riferimenti sia espliciti sia indiretti nelle diverse linee guida che li compongono.

9.1.1 L'iniziativa i2010

Come eEurope, anche l'iniziativa "i2010 – Una società europea dell'informazione per la crescita e l'occupazione"⁶⁷, nasce non come programma di finanziamento, ma per stimolare e orientare su obiettivi comuni le politiche per la SI attuate a livello europeo, nazionale e regionale, e per dare un quadro di riferimento alle altre politiche - di sviluppo regionale, di sviluppo rurale, di ricerca e innovazione ecc. - che possano contribuire a conseguirli.

Le tre priorità proposte da i2010 sono:

- 3) il completamento di uno spazio unico europeo dell'informazione, che offra comunicazioni in banda larga a costi accessibili e sicure, contenuti di qualità e diversificati e servizi digitali, promuovendo lo sviluppo di un mercato interno aperto e competitivo per la SI e i media;
- 4) il rafforzamento dell'innovazione e degli investimenti di ricerca e sviluppo sulle ICT, per ridurre il divario con i principali concorrenti dell'Europa e promuovere la crescita e migliori e più numerosi lavori;
- 5) la creazione di una SI europea inclusiva, che promuova la crescita e il lavoro in modo coerente con lo sviluppo sostenibile, che dia priorità a servizi pubblici migliori e promuova la qualità della vita. (i2010, pag. 13)

Rispetto a questi obiettivi, la Commissione ha previsto diverse iniziative, alcune delle quali già concretizzate nell'ultimo anno in corso⁶⁸:

- interventi a livello normativo, quali la revisione del quadro normativo delle comunicazioni elettroniche (2006), compresa la definizione di una strategia per la gestione dello spettro; l'aggiornamento del quadro giuridico sui servizi audiovisivi ecc.;
- indirizzi, priorità e proposte di policy, quali gli orientamenti politici sull'accessibilità digitale e sulla copertura del territorio con la banda larga (Comunicazione della Commissione "Bridging the Broadband Gap"⁶⁹); il piano d'azione sull'amministrazione on-line (si veda più avanti) e gli orientamenti strategici sui servizi pubblici basati sulle ICT⁷⁰; una strategia per una

⁶⁷ COM(2005) 229 definitivo, Bruxelles, 1.6.2005.

⁶⁸ Il primo Rapporto annuale sull'avanzamento di i2010 è stato presentato dalla Commissione Europea il 19.5.2006 ed è reperibile sul sito: <http://europa.eu.int>

⁶⁹ COM(2006) 129 final, Brussels, 20.3.2006.

⁷⁰ Si vedano la Comunicazione della Commissione "Interoperability for Pan-European eGovernment Services" COM(2006) 45 final, Brussels, 13.2.2006 e l'ancor più recente "i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All" COM(2006)173, Brussels, 25.04.2006.



società europea dell'informazione sicura (2006); azioni mirate in materia di interoperabilità, in particolare per la gestione dei diritti digitali (2006/2007); una politica per il commercio elettronico volta a rimuovere gli ostacoli di natura tecnologica, organizzativa e giuridica all'adozione delle ICT, in particolare per le PMI (tale politica dovrà essere completata dal sostegno dei fondi strutturali e dei fondi per lo sviluppo rurale); strumenti per il sostegno a nuove forme di lavoro che favoriscono l'innovazione nelle imprese e l'adattamento ai nuovi bisogni in materia di competenze; un'iniziativa europea sulla e-inclusione (2008);

- diverse azioni e misure operative a carico, in particolare, dei due programmi centrali per la strategia di Lisbona illustrati più avanti: il nuovo Programma quadro per l'innovazione e la competitività (PIC) e il 7° Programma Quadro per la ricerca (7PQ). In questo ambito, la Commissione ha anche lanciato quattro iniziative dimostrative ad alta visibilità (*flagship*) sulle ICT per la qualità della vita⁷¹.

Gli Stati membri a loro volta, secondo il nuovo ciclo di governance della strategia per Lisbona, hanno definito, nell'ambito dei programmi nazionali di riforma adottati entro fine 2005⁷², le priorità della società dell'informazione in linea con gli orientamenti integrati per la crescita e l'occupazione e gli indirizzi di i2010.

9.1.2 Programma per l'Innovazione e la Competitività

Il Programma Quadro per l'Innovazione e la Competitività (PIC) è il primo degli interventi proposti dalla CE per sostenere il conseguimento degli obiettivi di Lisbona nel periodo 2007-2013 e riunisce in un unico quadro programmatico azioni e strumenti su diverse materie. Mentre il 7PQ riguarderà le attività di ricerca, sviluppo tecnologico e dimostrazione, il PIC interverrà a valle per colmare il divario tra ricerca e innovazione, promuovendo l'innovazione anche non tecnologica, le innovazioni che hanno superato la fase dimostrativa e sono pronte per la prima applicazione commerciale, nonché la prima applicazione commerciale di tecnologie esistenti, ma utilizzate in modo nuovo e innovativo. Sempre nell'ottica di garantire armonia tra le diverse politiche europee, il PIC sarà anche complementare ai fondi strutturali⁷³, visto che la nuova politica di coesione proposta dalla Commissione affronta i divari

⁷¹ Le quattro priorità iniziali riguardano: 1) le cure alla popolazione che invecchia per mezzo di tecnologie per il benessere, l'autonomia e la salute; 2) l'automobile intelligente: più avanzata, più sicura e meno inquinante; 3) le biblioteche digitali, volta a rendere più agevole e attraente l'utilizzo delle fonti multimediali, in ambienti multiculturali e plurilingui; 4) le ICT per la crescita sostenibile, focalizzata sull'efficienza energetica e la riduzione dei rifiuti.

⁷² Il Piano italiano per l'innovazione, la crescita e l'occupazione (PICO) è stato presentato dal Governo il 14.10.2005 ed è reperibile sul sito: <http://politichecomunitarie.it>

⁷³ Ad es. il PIC aiuterà le PMI ad accedere al 7PQ e a sfruttare il venture capital per portare sul mercato i risultati della ricerca; oppure, il PIC identificherà esempi di eccellenza che possano essere adattati e replicati negli interventi regionali rispetto agli obiettivi di coesione ecc..

regionali, facendo della competitività e dell'innovazione il focus degli interventi nel quadro dei nuovi obiettivi di "convergenza" e "competitività regionale e occupazione" (si veda più avanti).

Come anticipato, uno dei tre programmi specifici ("pilastri") del PIC è denominato "ICT Policy Support" e riguarda in gran parte l'attuazione di i2010. Gli altri due sono il Programma "Imprenditorialità e innovazione", rivolto soprattutto alle imprese, e il Programma "Intelligent Energy Europe" per diffondere l'utilizzo delle fonti di energia rinnovabili e altri obiettivi.

Il Programma "ICT Policy Support", in linea con i2010, darà continuità agli obiettivi dei programmi e-TEN, Modinis e e-Content, sostenendo le attività di regolazione e di ricerca della Commissione (in particolare sui nuovi mercati della convergenza digitale); la sperimentazione e diffusione dei servizi elettronici su scala pan-europea, sia pubblici, sia privati; lo sviluppo di approcci innovativi per aumentare l'inclusione e la qualità della vita e l'erogazione dei servizi pubblici.

A livello economico, il budget del CIP per il periodo 2007-2013 è di 3.621,3 milioni di euro⁷⁴, da ripartire come segue, secondo la proposta iniziale della Commissione, tra i 3 pilastri:

- | | |
|---|-----------------------|
| • Entrepreneurship and Innovation Programme | 2.166 milioni di euro |
| • ICT Policy Support | 728 milioni di euro |
| • Intelligent Energy-Europe | 727 milioni di euro |

Ciascun programma definirà un suo programma annuale che sarà sottoposto ad uno specifico Comitato di gestione composto da rappresentanti delle autorità degli Stati membri.

9.1.3 La società dell'informazione nel 7° Programma quadro

Diversamente dai cicli precedenti, il Settimo Programma Quadro per la ricerca (7PQ) coprirà sette anni invece dei cinque abituali, allineandosi così con le altre aree di programmazione comunitaria per il periodo 2007-2013, ciò anche per ottenere il massimo di sinergie tra di esse. Il budget previsto alla data di redazione del presente rapporto era di 54.582 milioni di euro (si veda la nota 72).

La proposta di decisione relativa al 7PQ è improntata al sostegno dell'eccellenza nelle azioni per la costituzione dello Spazio Europeo della Ricerca⁷⁵, anche in questo caso nell'ottica del raggiungimento degli obiettivi di Lisbona relativi alla ricerca e all'innovazione.

Il 7PQ si articola in quattro programmi:

⁷⁴ Valore indicato nel quadro finanziario rivisto per i programmi 2007-2013, adottato dalla Commissione Europea il 24 maggio a seguito dell'accordo interistituzionale del 17 maggio 2006. Circa 4 miliardi di euro sono per EURATOM.

⁷⁵ Non a caso, la principale novità della proposta è la creazione di un Consiglio europeo della ricerca (CER), composto da scienziati di tutte le discipline, che individui e selezioni progetti di ricerca di frontiera proposti da team in competizione a livello europeo.



- 1) Cooperazione (32,3 miliardi di euro) – quattro sottoprogrammi di sostegno a: ricerca collaborativa; Joint technology initiatives sviluppate sulla base delle Piattaforme tecnologiche europee; coordinamento tra programmi di ricerca non comunitari (nazionali); cooperazione internazionale. I 9 temi prioritari sono: salute; cibo, agricoltura e biotecnologie; ICT; nanoscienze, nanotecnologie, materiali e nuove tecnologie di produzione; energia; ambiente e cambiamenti climatici; trasporti e aeronautica; ricerca socio-economica e scienze umane; spazio e sicurezza. La quota destinata alla società dell'informazione ammonta a circa 9 miliardi di euro;
- 2) Idee (7,5 miliardi di euro) – sostegno alla ricerca di frontiera (si veda la nota 73);
- 3) Persone (4,7 miliardi di euro) – sostegno del potenziale umano e alta formazione (ex Marie Curie fellowship);
- 4) Capacità (4,2 miliardi di euro) – sostegno alle infrastrutture per la ricerca; a cluster regionali per la ricerca in associazione con università, centri di ricerca, PMI (regioni della conoscenza) e al potenziale di ricerca delle regioni “convergenza”; misure di accompagnamento.

Le priorità di ricerca sulle ICT indicate nel 7PQ sono attualmente:

- le tecnologie al servizio della conoscenza, dei contenuti e della creatività, in particolare la cognizione, la stimolazione e la visualizzazione;
- reti di comunicazione avanzate e aperte;
- programmi software sicuri e affidabili;
- sistemi integrati;
- nanoelettronica.

9.1.4 Il Programma d'azione integrato per l'apprendimento permanente

Un altro programma importante, che mostra molta attenzione alle tematiche della società dell'informazione, è quello che racchiude le principali iniziative comunitarie a sostegno dell'apprendimento permanente, con un budget previsto per il periodo 2007-2013 di 6.970 milioni di euro (si veda la nota 72).

Nel programma, l'obiettivo operativo “promuovere lo sviluppo, nel campo dell'apprendimento permanente, di contenuti, servizi, soluzioni pedagogiche e pratiche innovativi basati sulle ICT” compare sistematicamente in tutti e quattro i sottoprogrammi nei quali esso è strutturato: Comenius (istruzione scolastica), Erasmus (istruzione e formazione superiore), Leonardo da Vinci (istruzione e formazione professionale) e Grundtvig (educazione degli adulti). Compare inoltre come obiettivo operativo al punto d) del connesso programma trasversale.

9.1.5 Piano d'azione e-government i2010

Il *Piano d'azione e-government i2010: accelerare l'e-government in Europa a beneficio di tutti* (COM(2006)173), pubblicato il 25 aprile 2006, vuole contribuire agli obiettivi di Lisbona e di i2010 in base a due considerazioni: che un governo moderno, efficiente, innovativo sia ormai un fattore chiave di competitività nell'economia globale (la correlazione tra questi fattori è dimostrata da molti studi); che le sfide dell'ampliamento dell'Europa ai nuovi Stati membri e dei cambiamenti interni (invecchiamento della popolazione, mobilità delle persone, multiculturalità ecc.) richiedano anch'esse un "governo migliore".

Il Piano risponde anche ad altre preoccupazioni: che si acceleri la produzione di benefici tangibili per gli utenti; che le iniziative di e-government nazionali e locali non creino nuove barriere (ad es. di interoperabilità) e frammentazioni alla costruzione del mercato unico; che si sfruttino le economie di scala con azioni a livello europeo e così via. Il Piano indica cinque obiettivi prioritari, i primi quattro dei quali già proposti e condivisi dai governi degli Stati membri nella dichiarazione ministeriale di Manchester del 24 novembre 2005. In sintesi, possono essere così riassunti.

1. Non lasciare indietro nessuno – accrescere l'inclusione tramite l'e-government

L'e-government inclusivo riguarda sia la lotta a possibili nuove esclusioni generate dalla messa in rete dei servizi, sia il potenziamento delle politiche per l'inclusione sociale, grazie all'uso delle ICT, in specifico nel campo dell'e-government.

Gli obiettivi previsti per il 2010 sono:

- benefici significativi dall'e-government per tutti i cittadini, compresi quelli socialmente svantaggiati
- informazioni e servizi pubblici più facilmente accessibili e che riscuotano la fiducia degli utenti
- tramite un uso innovativo delle ICT, maggiore consapevolezza dei benefici dell'e-government, competenze e supporto agli utenti

Sulle esigenze degli utenti, la personalizzazione dei servizi, il multilinguismo e altri temi connessi, saranno attivati progetti di ricerca e pilota, azioni di supporto dei Fondi strutturali, studi di policy e altri interventi. A questi si affiancheranno azioni per lo scambio di esperienze e di policy.

2. Concretizzare l'obiettivo di un governo efficace ed efficiente

La promessa dell'e-government su questo terreno deve ancora realizzarsi.

Gli obiettivi previsti per il 2010 sono:

- un alto livello di soddisfazione degli utenti riguardo ai servizi della PA;
- la riduzione significativa del carico burocratico su cittadini e imprese;
- notevoli guadagni di efficienza della PA;
- (ove possibile e opportuno) maggiore trasparenza e responsabilità della PA.

Lo sviluppo di sistemi di misurazione dei costi, dei benefici, dell'impatto ecc. con indicatori e metodi condivisi e lo scambio di esperienze e soluzioni sono le misure già avviate che la Commissione intende rafforzare ed estendere per facilitare il conseguimento di questi obiettivi.



3. Servizi chiave ad alto impatto per i cittadini e le imprese

A fianco delle centinaia di servizi pubblici che si stanno mettendo in rete a livello nazionale, regionale e locale, si identificano alcuni servizi pan-europei che possono avere un impatto importante per i cittadini, le imprese e le stesse PA, fungere da esempi di riferimento del modello di e-government europeo e svolgere una funzione trainante per la diffusione su larga scala dei fattori abilitanti illustrati al punto 4 (identità elettronica, interoperabilità ecc.). Il principale servizio già identificato è l'e-procurement, per l'importanza degli acquisti pubblici nell'economia europea (15-20% del PIL) e per l'esistenza di uno specifico Piano d'azione sul tema già approvato nel 2004 (COM(2004) 841).

Gli obiettivi previsti per il 2010 sono:

- tutte le PA abilitate a gestire processi di e-procurement per il 100% degli approvvigionamenti (laddove sia legalmente consentito);
- almeno il 50% dell'approvvigionamento pubblico (sopra soglia) effettuato elettronicamente.

In collaborazione con gli Stati membri si esploreranno poi altri servizi ad alto impatto con una dimensione pan-europea: servizi per la mobilità dei cittadini (cerca lavoro, prescrizioni mediche, dati sanitari, sussidi e pensioni e servizi connessi allo studiare all'estero); registrazione delle imprese, restituzione dell'IVA e altri servizi per le imprese.

4. Garantire su larga scala i fattori abilitanti chiave per l'e-government

Tra gli aspetti più critici da risolvere per poter proseguire con lo sviluppo dell'e-government sono considerati i sistemi interoperabili per la gestione elettronica dell'identità (acronimo inglese, eIDM), necessari per identificare gli utenti che vogliono accedere ai servizi in rete⁷⁶; quelli per l'autenticazione dei documenti elettronici; e quelli per l'archiviazione elettronica degli stessi.

Per il 2010, si prevede che i cittadini e le imprese possano beneficiare di strumenti di identificazione per la fruizione, nel proprio paese o all'estero, di servizi online, che siano sicuri e facili da usare, emessi a livello locale, regionale o nazionale, e in regola con le norme sulla protezione dei dati personali.

La CE propone un approccio pragmatico che punta alla interoperabilità dei diversi sistemi di eIDM, a partire da quella delle firme elettroniche (e il loro mutuo riconoscimento), valutando l'eventuale necessità di misure anche di carattere regolatorio. Poiché lo scambio di documenti è indispensabile in molti servizi (contratti di e-procurement, certificati scolastici, prescrizioni mediche ecc.), sarà definito tra il 2006 e il 2010 un quadro di riferimento per la gestione dei documenti elettronici autenticati nell'UE e un programma che faciliti la cooperazione tra paesi sulla gestione e l'accesso degli archivi elettronici della PA.

Rispetto all'interoperabilità, che è un fattore abilitante generico (determinato da vari componenti⁷⁷), proseguiranno i lavori per l'aggiornamento dello *European Interoperability Framework* e la promozione di servizi di e-government interoperabili.

⁷⁶ Nell'Action Plan si fa esplicita distinzione tra eIDM e gli strumenti tipo carta d'identità elettronica, che rispondono ad esigenze di riconoscimento per finalità di sicurezza ecc.

li basati su standard, specifiche e interfacce aperte, come previsto nella recente Comunicazione sull'Interoperabilità (COM(2006) 45).

5. Rafforzare la partecipazione e i processi decisionali democratici in Europa

Questo obiettivo è stato aggiunto dalla Commissione nel Piano d'Azione ai quattro precedenti, già identificati a Manchester.

Processi decisionali pubblici migliori e una maggiore partecipazione dei cittadini agli stessi sono considerati un fattore critico per la coesione della società europea al quale le ICT possono dare un contributo a vari livelli, anche se permangono interrogativi su molti aspetti, dai rischi di nuova esclusione alla qualità dei processi decisionali stessi.

La CE intende quindi agevolare la cooperazione, lo scambio di conoscenza, la condivisione di soluzioni riusabili, e iniziative per una maggiore trasparenza e partecipazione alle decisioni pubbliche, in particolare nei processi decisionali dei parlamenti.

Per conseguire gli obiettivi appena illustrati, la Commissione punta, secondo l'approccio dell'*Open Method of Coordination* (già seguito con l'iniziativa eEurope e con i2010), a far convergere le iniziative di e-government negli Stati membri nei prossimi anni, tramite le azioni che abbiamo visto (coordinamento, indirizzi ecc.), senza prevedere un programma di finanziamento aggiuntivo. Al conseguimento di questi obiettivi sono piuttosto chiamati a concorrere materialmente gli altri programmi comunitari (Modinis, eTen ecc. e il futuro PIC, già trattato in questo capitolo), nonché i fondi strutturali e, ovviamente, gli Stati membri e i diversi *stakeholder* dell'e-government. Al riguardo, gli Stati membri si sono impegnati a incorporare gli obiettivi dell'Action Plan nei programmi nazionali di e-government già dal 2006.

Per indirizzare e verificare l'avanzamento del Piano d'Azione e i passi a livello nazionale, nonché per sviluppare e definire le strategie sui temi aperti (e-government inclusivo, scelta dei servizi ad alto impatto ecc.) la Commissione prevede la continuazione a livello strategico, nell'ambito dell'iniziativa i2010, del "sotto-gruppo e-government" (composto dai rappresentanti dei programmi nazionali), già attivato per eEurope.

I risultati ottenuti, eventuali variazioni, le soluzioni da diffondere e altri aspetti del Piano d'Azione sono documentati nel Rapporto annuale i2010 (si veda la nota 66) e negli incontri biennali della Conferenza Ministeriale (dando così seguito a quelle di Bruxelles, Como e Manchester nella fase eEurope).

⁷⁷ Nell'Action Plan si parla di servizi infrastrutturali essenziali (ad es. per la comunicazione sicura tra amministrazioni o per l'accesso ad archivi di altri paesi), di specifiche comuni, linee guida sull'interoperabilità e software riusabile.



Tabella 25 - Cronogramma di azioni e milestone identificate nel Piano d'azione per l'e-government i2010

| OBIETTIVI | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|-------------------------|--|---|--|--|--|
| eGovernment inclusivo | Roadmap con obiettivi misurabili e scadenze per rendere tutti i cittadini beneficiari dell'egov entro il 2010 | Guida condivisa per allineare gli sviluppi dell'egov alla Comunicazione su eAccessibilità ⁷⁸ | Specifiche per strategie di erogazione-accesso multi-piattaforma ai servizi di egov (TV digitale, telefonia fissa e mobile, altri dispositivi interattivi) | | |
| Efficienza e efficacia | Quadro di misurazione dell'egov orientato agli impatti | | Benchmarking e analisi di caso su impatti e benefici basati su indicatori comuni (in linea con il quadro di misurazione di i2010) per monitorare l'avanzamento del Piano | | |
| | Ricerca di soluzioni per la sostenibilità a lungo termine della condivisione di esperienze, infrastrutture e servizi | | Promozione di scambi di risorse, buone pratiche ed esperienze | | |
| Servizi ad alto impatto | Roadmap con obiettivi misurabili e scadenze rispetto agli obiettivi per e-procurement al 2010 | Specifiche comuni per aspetti chiave del e-procurement trans-frontaliero e lancio di implementazioni pilota | | Valutazione delle implementazioni pilota e disseminazione risultati | Verifica dell'avanzamento delle applicazioni di e-procurement trans-frontaliero negli Stati membri |
| | Accordi di collaborazione tra gli Stati Membri su altri servizi ad alto impatto | | | | |
| Fattori abilitanti | Roadmap con obiettivi misurabili e scadenze per arrivare nel 2010 al Quadro europeo eIDM | Accordo su specifiche comuni per l'interoperabilità dell'eIDM nella UE | Monitoraggio di progetti pilota su larga scala di servizi trans-frontalieri con eIDM basati sulle specifiche comuni | Verifica di diffusione e utilizzo delle firme digitali nei servizi pubblici online | Verifica di diffusione e utilizzo del Quadro europeo eIDM da parte degli Stati membri |
| eDemocracy | Azione preparatoria su soluzioni ICT per migliorare i processi decisionali parlamentari | | Forme avanzate di e-democracy come priorità di ricerca IST nel 7PQ ->2013 | | |
| | Test di soluzioni ICT per facilitare la trasparenza e il coinvolgimento del pubblico nei processi decisionali. Supporto a scambi di esperienze | | | | |

Fonte: estratti dal documento i2010 eGovernment Action Plan, COM(2006) 173

⁷⁸ COM(2005) 425.

10. Le priorità per la società dell'informazione nel QSN, nei DSR e nel DSM⁷⁹

10.1 La società dell'informazione nel nuovo Quadro Strategico Nazionale

Il Quadro Strategico Nazionale (QSN) è il documento, previsto dalla proposta di Regolamento generale sulla politica di coesione comunitaria per il periodo 2007-2013, che l'Italia (come gli altri paesi membri) dovrà presentare all'Unione Europea, esplicitando le priorità strategiche sulle quali indirizzare le risorse che la politica di coesione destinerà al nostro Paese, sia nelle aree del Mezzogiorno sia in quelle del Centro Nord.

Nell'intesa del 3 febbraio 2005, in sede di Conferenza Unificata, che ha approvato le *Linee guida per l'elaborazione del Quadro Strategico Nazionale per la politica di coesione 2007-2013*, Stato, Regioni ed Enti locali hanno deciso di cogliere l'occasione del QSN per consolidare e completare l'unificazione della programmazione delle politiche regionali comunitaria (finanziata con i fondi strutturali FESR e FSE) e nazionale (sostenuta dal fondo di cofinanziamento nazionale ai fondi strutturali e dal fondo per le aree sottoutilizzate, FAS) e per realizzare un più forte raccordo di queste politiche "aggiuntive" con le politiche nazionali ordinarie.

Le Linee guida hanno anche previsto tre fasi per la preparazione del QSN:

- la prima, conclusa a fine 2005, ha visto la valutazione dei risultati 2000-2006 e l'esplicitazione della visione strategica di ciascuna Regione e Provincia autonoma (tradotta nei rispettivi Documenti Strategici Regionali, DSR); del complesso delle Amministrazioni Centrali (tradotta nel Documento Preliminare Strategico Nazionale, DPSN); e dell'insieme delle Regioni del Mezzogiorno, con il coordinamento del Dipartimento per le Politiche di Sviluppo e Coesione (DPS) del Ministero dell'Economia, tradotta nel Documento Strategico Mezzogiorno. Linee per un nuovo Programma Mezzogiorno (DSM);
- la seconda fase, realizzata tra gennaio e marzo 2006, è stata dedicata ad un intenso confronto su tali documenti fra i diversi livelli di governo e le parti economiche e sociali, organizzato in 8 tavoli tematici⁸⁰ e 10 gruppi tecnici (per le tematiche di tipo trasversale), con la produzione di ulteriori contributi di lavoro;
- la terza fase riguarda la stesura del QSN e ha visto, sulla base di quanto emerso dalle due precedenti, la stesura di una bozza tecnico-amministrativa del

⁷⁹ Capitolo a cura di Stefano Kluzer, Staff centrale CRC – CNIPA.

⁸⁰ In particolare, il tavolo tematico II era dedicato a "Ricerca e innovazione, Banche e aiuti di Stato, Territorio" e al suo interno, su sollecitazione delle Regioni e del CNIPA, è stato attivato un sottogruppo "Società dell'informazione".

Quadro, condivisa dalle parti e pubblicata il 21 aprile 2006. Nel periodo in cui si scrive, la bozza è oggetto di un confronto e di valutazioni anche politiche che dovranno condurre entro la fine di settembre all'invio di una versione definitiva del documento alla Commissione europea. Contestualmente, le Regioni procedono con la definizione e condivisione con gli attori del territorio dei rispettivi DSR e dovranno poi predisporre i Programmi Operativi per ciascun fondo.

Come si è visto nel Rapporto 2005 e in particolare nel precedente capitolo 5, le politiche regionali aggiuntive hanno dato un apporto estremamente importante agli investimenti per la SI a livello regionale, in particolare per quanto riguarda il Mezzogiorno. Guardando alle sole risorse finanziarie, il contributo comunitario per misure e azioni correlate alla SI nei PON e POR Obiettivo 1 del periodo 2000-2006 è stato stimato attorno a 1,9 miliardi di euro, mentre il contributo Cipe-FAS negli APQ SI stipulati al 30 aprile 2006 con le Regioni del Mezzogiorno (Abruzzo incluso) ammontava a circa 660 milioni di euro.

Il quadro delle risorse dei fondi strutturali disponibili per l'Italia nel prossimo periodo, emerso dal Consiglio europeo del 15 e 16 dicembre 2005, è riassunto nella Tabella 26.

Tabella 26 – Risorse dei fondi strutturali per obiettivo assegnate all'Italia (milioni di euro)

| | |
|--|-----------------|
| NUOVO OB. 1 – CONVERGENZA E COMPETITIVITÀ | |
| Obiettivo 1 (Calabria, Campania, Puglia, Sicilia) | 18.820 |
| Phasing out statistico (Basilicata) | 387 |
| Totale | 19.207 |
| (Totale incluso importo aggiuntivo ex art. 15 Bozza Regolamento Generale) | (21.661) |
| NUOVO OB. 2 – COMPETITIVITÀ REGIONALE E OCCUPAZIONE | |
| Phasing in (Sardegna) | 877 |
| Competitività regionale e occupazione (le rimanenti regioni e province autonome) | 4.750 |
| Totale | 5.627 |
| (Totale incluso importo aggiuntivo ex art. 15 Bozza Regolamento Generale) | (6.346) |
| NUOVO OB. 3 – COOPERAZIONE TERRITORIALE EUROPEA | |
| Totale (tutte le regioni) | 726 |
| (Totale incluso importo aggiuntivo ex art. 15 Bozza Regolamento Generale) | (819) |
| TOTALE GENERALE ITALIA | 25.560 |
| (TOTALE INCLUSO IMPORTO AGGIUNTIVO EX ART. 15 BOZZA REGOLAMENTO GENERALE) | (28.826) |

Fonte: Ministero dell'Economia e delle Finanze, Quadro Strategico Nazionale – Bozza tecnico-amministrativa, aprile 2006

L'evoluzione di queste politiche nel nuovo ciclo di programmazione 2007-2013 è quindi di grande rilevanza sia per lo sviluppo regionale in generale, sia per il fronte della società dell'informazione. È anche per questo che le Regioni hanno accompagnato attivamente la preparazione del QSN anche su questi temi, partecipando in particolare ai lavori del tavolo tematico II, grazie al coordinamento del Cisis (si veda la nota 99) e in collaborazione con il CNIPA.



10.1.1 Novità generali

Il forte allineamento della politica regionale aggiuntiva agli obiettivi di Lisbona, quindi la centralità attribuita a tutto quanto abbia a che fare con la ricerca, l'innovazione e la diffusione di nuove tecnologie in ottica innanzitutto di competitività, costituisce la prima novità importante della nuova programmazione. In questo quadro, come vedremo più avanti, lo sviluppo della SI, la diffusione delle tecnologie digitali, la crescita della capacità di utilizzo delle stesse nei settori economici, nella pubblica amministrazione e nella società in generale appaiono come una priorità non più "settoriale", evidenziata in quanto tale, ma piuttosto trasversale a tutti gli interventi, spesso implicita e quasi "scontata". Questo, come è stato sottolineato nel contributo delle Regioni alla preparazione del QSN, solleva l'esigenza di un nuovo approccio strategico e di modalità di governance adeguate per evitare che la trasversalità si traduca in frammentazione degli sforzi e funga piuttosto da leva per ottenere effetti sistemici e strutturali positivi di cambiamento, di maggiore produttività e così via.

La seconda novità importante è, come accennato, l'evoluzione verso la gestione unitaria della politica regionale, con obiettivi, priorità, regole coerenti e un impegno programmatico settennale (2007-2013) non più solo per la componente comunitaria, ma anche per quella nazionale (FAS). Il cambiamento previsto dovrebbe consentire di programmare gli interventi –anche quelli per la società dell'informazione– con un maggiore respiro temporale e con maggiore coerenza e impatto complessivi, potendo sfruttare e combinare i diversi strumenti delle politiche aggiuntive e ordinarie a fini di complementarità, di rinforzo reciproco e di anticipazione delle azioni. Anche in questo caso, le nuove opportunità si accompagnano a nuove sfide di capacità tecnica e di governance.

Rispetto agli obiettivi territoriali, la riforma della politica comunitaria di coesione prevede attualmente, come evidenziato in Tabella 26:

- l'obiettivo "convergenza e competitività" che riguarda Campania, Puglia, Calabria e Sicilia, con la Basilicata in stato cosiddetto di *phasing out*⁸¹;
- l'obiettivo "competitività regionale e occupazione" che riguarda tutte le regioni del Centro Nord, comprese Abruzzo e Molise, e la Sardegna in *phasing in*;
- "cooperazione territoriale europea", che riguarda trasversalmente tutto il territorio nazionale.

10.1.2 I temi della società dell'informazione nelle priorità del QSN

Le quattro cause principali della prolungata stagnazione sociale e di produttività del Paese identificate nei documenti preliminari e poi nel QSN sono: la permanente dif-

⁸¹ Le regioni in *phasing out/in* hanno un "trattamento" economico diverso (rispettivamente minore e maggiore) rispetto a quello delle altre regioni dello stesso obiettivo, ma sono sottoposte alle stesse regole di utilizzo dei fondi di quell'obiettivo.

ficoltà dello Stato nell’offrire e promuovere servizi collettivi (per l’istruzione, la salute, la gestione dell’ambiente, la mobilità, l’energia ecc.) e nel garantire condizioni generali di concorrenza per la loro erogazione; un livello inadeguato di competenze, sia della popolazione adulta, sia dei giovani; una scarsa innovazione imprenditoriale legata a insufficiente concorrenza di molti mercati e a un sistema della ricerca debole; un mercato dei capitali inefficiente, che frena la crescita delle imprese, l’innovazione e la produttività.

È a questi fattori, comuni a tutto il Paese, ma particolarmente gravi nel Mezzogiorno, che si rivolge la politica regionale unitaria 2007-2013 delineata nel QSN⁸², proponendo interventi volti a superarli. In particolare, sono state definite dieci priorità tematiche, ciascuna declinata in uno o più obiettivi generali e specifici, rispetto ai quali le Regioni e, ove appropriato, lo Stato centrale effettuano le scelte che caratterizzano la programmazione operativa:

- 1) miglioramento e valorizzazione delle risorse umane
- 2) ricerca e innovazione per la competitività
- 3) tutela dell’ambiente, della salute e uso sostenibile ed efficiente delle risorse ambientali per lo sviluppo
- 4) valorizzazione delle risorse naturali e culturali per l’attrattività e lo sviluppo
- 5) inclusione sociale e servizi per la qualità della vita e l’attrattività territoriale
- 6) reti e collegamenti per la mobilità
- 7) competitività dei sistemi produttivi e occupazione
- 8) competitività e attrattività delle città e dei sistemi urbani
- 9) apertura internazionale e attrazione di investimenti, consumi e risorse
- 10) governance, capacità istituzionali e mercati concorrenziali ed efficaci

Lo sviluppo della SI non appare in quanto priorità a sé, né costituisce in quanto tale l’oggetto di un singolo obiettivo generale o specifico. Il tema è invece presente, da un lato, in modo trasversale, ma quasi sempre implicito, nei continui riferimenti agli obiettivi di sviluppo della capacità di innovazione, di maggiore efficienza, di accessibilità ai servizi, di ricorso a sistemi “intelligenti” per la loro gestione, di azioni sull’informazione e la comunicazione (ad es. delle risorse naturali e culturali), sulla trasparenza amministrativa e altri aspetti che, al giorno d’oggi, rimandano inevitabilmente al ricorso intensivo, competente e creativo alle nuove ICT. Dall’altro – come riportato in sintesi qui di seguito - sono presenti riferimenti espliciti a obiettivi specifici e interventi per la società dell’informazione in diverse priorità del QSN.

Priorità 1 – risorse umane

In riferimento all’obiettivo generale 1.2 *“Innalzare i livelli di apprendimento e di competenze chiave [...] percorsi di istruzione e formazione iniziale”* è previsto l’obiettivo specifico 1.2.3 *“Accrescere la diffusione, l’accesso e l’uso della società dell’informazione nella scuola e nel sistema formativo”* (p. 31). Nella priorità 1, vi

⁸² Il testo che segue è basato sul documento *Quadro Strategico Nazionale (Bozza tecnico-amministrativa) 21 aprile 2006*. Il riferimento vale anche per le citazioni virgolettate e i numeri di pagina riportati nel testo.



sono inoltre ripetuti riferimenti alla costruzione di anagrafi integrate degli studenti e all'implementazione della Borsa del lavoro nazionale e locale, nonché l'indicazione sulla necessità di proseguire e migliorare le azioni di *capacity building* per le amministrazioni pubbliche per affrontare l'innovazione.

Priorità 2 – ricerca e innovazione

Questa è la priorità centrale della bozza tecnico-amministrativa del QSN per quanto riguarda la società dell'informazione. A completamento delle politiche per la ricerca e l'innovazione in senso lato, sono indicati tre obiettivi specifici:

- Ob. 2.1.6 Sviluppare contenuti, applicazioni e servizi digitali avanzati e accrescere la capacità di utilizzo, l'accessibilità e fruibilità anche attraverso adeguata promozione dell'offerta

Questo obiettivo riguarda il sostegno alle iniziative, sia dal lato della domanda che dell'offerta, per lo sviluppo e l'utilizzo di contenuti, applicazioni e servizi digitali per l'innovazione di prodotto e di processo delle PMI, in particolare nell'ambito dei sistemi di filiera, dei distretti e delle catene di sub-fornitura. Il sostegno riguarda anche più in generale l'industria ad alta intensità di conoscenza creata dalla cosiddetta "convergenza digitale", caratterizzata da contenuti, servizi multimediali e interattivi veicolati su sistemi di comunicazione a banda larga.

- Ob. 2.1.7 Sostenere la promozione di servizi pubblici moderni e rafforzare i processi di innovazione della Pubblica Amministrazione attorno alle nuove ICT

Questo obiettivo riguarda l'ulteriore sviluppo dell'e-government con una maggiore attenzione agli utenti e all'utilizzo dei nuovi servizi, alla diffusione e sostenibilità dell'innovazione, al potenziamento dei servizi trasversali e degli interventi organizzativi, compresi quelli sulle risorse umane, necessari per "consentire il pieno interscambio di documenti e dati all'interno e tra pubbliche amministrazioni, indispensabile per produrre reale innovazione, semplificazione e efficienza" (p.39).

- Ob. 2.1.8 Garantire a cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione l'accesso alle reti, riducendo il divario infrastrutturale riguardante la banda larga nelle aree remote e rurali (aree deboli /marginali)

L'attenzione è rivolta, in primis a stimolare il coinvolgimento degli operatori privati e ottimizzare gli investimenti, sfruttando tutte le opportunità per promuovere e aggregare la domanda locale e per riusare infrastrutture già disponibili, adatte per le comunicazioni elettroniche. Nelle realtà che rimasero comunque "poco appetibili" per il mercato, l'intervento pubblico diretto – in linea con i recenti orientamenti comunitari⁸³ – dovrà rispettare il principio della neutralità tecnologica e non pregiudicare lo sviluppo aperto del mercato.

Merita evidenziare che i tre obiettivi appena indicati, assieme a quello dell'inclusione digitale (si veda la priorità 5), corrispondono a quelli proposti dalle Regioni nei lavori

⁸³ Cfr la Comunicazione della Commissione europea al Consiglio, al Parlamento europeo, al Consiglio economico e sociale e al Comitato delle Regioni, "Bridging The Broadband Gap" del 20.3.2006 COM(2006) 129 final.

del tavolo tematico II. Come si vede, la richiesta avanzata in tale contesto dalle Regioni di evidenziare questi (e altri) obiettivi sotto un'unica priorità dedicata proprio alla società dell'informazione – per evidenziarne la rilevanza strategica e garantirne l'unitarietà di programmazione - non è stata invece recepita. Una risposta indiretta a questa sollecitazione si trova nel richiamo della priorità 2 all'aggiornamento delle Strategie regionali per "la ricerca e l'innovazione" e per "la Società dell'informazione" come condizione imprescindibile per il perseguimento degli obiettivi proposti. Non vi sono però ulteriori indicazioni su come affrontare l'integrazione degli interventi SI presenti nei diversi ambiti settoriali, che rimane quindi una questione aperta.

Priorità 4 – risorse naturali e culturali

Rispetto a questa priorità, l'uso delle nuove tecnologie è ripetutamente auspicato a più livelli: nella conservazione e gestione del patrimonio culturale; nella promozione e comunicazione della conoscenza delle risorse presenti, nella "qualificazione e diversificazione dei servizi innovativi per la fruizione, quale ad esempio la prevendita telematica, in grado di inserire l'offerta culturale locale in circuiti ampi di mercato e di commercializzare pacchetti integrati di servizi, anche turistici" (p. 50) e così via.

Priorità 5 – inclusione sociale e qualità della vita

Con riferimento all'obiettivo specifico 5.1.1 di valorizzare il capitale sociale sottoutilizzato si propone "anche di promuovere gli strumenti di e-democracy" (p. 55) per garantire una più sistematica partecipazione attiva dei cittadini.

Più in generale, "[...] in linea con gli orientamenti comunitari relativamente alla cosiddetta *e-inclusion*, devono essere sfruttate sino in fondo le opportunità offerte dalle ICT, sia per migliorare i servizi finalizzati all'inclusione sociale e le condizioni lavorative di chi li eroga, sia per ridurre svantaggi esistenti che penalizzano individui e comunità, aumentando le possibilità di accesso alla conoscenza, al lavoro e a tutte le opportunità (ad es. va sostenuto lo sviluppo della *telemedicina* per assicurare, anche a distanza, l'accessibilità a prestazioni socio-sanitarie, superando così i disagi determinati dall'età dei beneficiari o dalle condizioni di accessibilità fisica dei luoghi)" (ibidem).

Altre priorità

Nell'ambito della priorità 3 (ambiente), vi sono riferimenti alla necessità di "rafforzare la base conoscitiva e la interoperatività dei sistemi di monitoraggio ambientale [...]" (p. 45) e di "miglioramento dei sistemi di monitoraggio e controllo ai fini della tracciabilità dei flussi dei rifiuti attraverso tecnologie avanzate" (p. 47).

Nell'ambito della priorità 6 (mobilità e logistica), si sottolinea la necessità di sfruttare "anche le potenzialità delle nuove ICT" per sviluppare modalità di gestione nuove, anche unitarie, per una logistica multimodale nuova, sostenibile e sicura (p. 59), nonché per migliorare il trasporto pubblico locale, riequilibrando la domanda verso mobilità più efficienti e razionali (p. 61).

La diffusione delle ICT è citata infine tra le azioni che possono essere promosse per aumentare la competitività dei sistemi produttivi, migliorando l'efficacia dei servizi per il territorio e le imprese e favorendo la loro internazionalizzazione (obiettivo specifico 7.2.1).



10.2 La società dell'informazione nei Documenti Strategici Regionali

La lettura di tredici Documenti strategici regionali DSR⁸⁴ rispetto alla menzione esplicita di temi relativi a società dell'informazione, ICT, e-government, banda larga ecc. consente di evidenziare le priorità percepite in questo ambito da parte delle Regioni.

Dai DSR emerge come, in coerenza con gli obiettivi di Lisbona e gli indirizzi comunitari per le politiche di coesione, lo sviluppo della società della conoscenza, il sostegno ai processi di innovazione, il miglioramento delle attività di ricerca, il trasferimento di tecnologia e le azioni di sistema connesse a queste iniziative, siano per tutte le Regioni – e in particolare per quelle dell'obiettivo competitività (Centro-Nord) – la priorità centrale per lo sviluppo regionale. Ovviamente, tali obiettivi a loro volta comportano e/o presuppongono a vario titolo e a diversi livelli lo sviluppo della società dell'informazione, con la diffusione e l'utilizzo delle tecnologie e dei servizi che ne sono la base. Tuttavia, analogamente a quanto si è visto per il QSN (e il Documento preliminare strategico nazionale che lo ha preceduto), i riferimenti espliciti e puntuali alle tematiche della SI tendono ad essere presenti sotto diverse priorità, confermando sia il carattere trasversale degli aspetti relativi alla SI, sia la forte convergenza dei documenti regionali tra di loro e con le priorità proposte a livello nazionale.

Dall'analisi dei tredici DSR, si rilevano sei priorità prevalenti (tra parentesi viene indicata la ricorrenza del tema):

- 1) sviluppo infrastrutture a banda larga per contrastare il digital divide (10/13). In questo obiettivo è riassunto anche il completamento delle reti regionali della PA (citato in tre DSR), oggi declinato soprattutto in termini di accessi a banda larga per i piccoli comuni;
- 2) sviluppo dei servizi di e-government e promozione del loro utilizzo (9/13), ancora accompagnato spesso da investimenti sulle dotazioni ICT della PA locale (6/13);
- 3) promozione dell'utilizzo ICT da parte delle PMI (9/13);
- 4) sostegno allo sviluppo delle imprese ICT (sommando nuove ed esistenti 9/13);
- 5) facilitazione dell'accesso/contrasto dell'esclusione digitale (9/13); tema molto sentito e trattato spesso in relazione ai temi 1 e 6;
- 6) alfabetizzazione ICT (7/13) e formazione degli occupati per l'adattamento all'innovazione (7/13).

Come si può osservare, questi temi coincidono sostanzialmente con gli obiettivi specifici e gli interventi citati nelle priorità 1, 2 e 5 del QSN. Altri temi/obiettivi significativi, ma presenti in modo più sporadico nei DSR sono:

- a) formazione dipendenti della PA locale
- b) centri servizi territoriali e in genere gestioni associate per i piccoli comuni
- c) sanità (sia accezione e-government, sia telemedicina)

⁸⁴ L'analisi è stata effettuata a supporto delle attività del Tavolo II e del contributo elaborato per lo stesso da Cisis e CNIPA. I DSR disponibili pubblicamente a metà febbraio 2006 erano stati presentati dalle regioni: Abruzzo, Emilia-Romagna, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Marche, Molise, Piemonte, Prov. Aut. Bolzano, Prov. Aut. Trento, Sicilia, Toscana, Valle d'Aosta.

- d) scuola
- e) e-learning
- f) servizi per il lavoro (Borsa continua nazionale per il lavoro)
- g) trasporti intelligenti
- h) turismo e cultura

10.3 La società dell'informazione nel Documento Strategico Mezzogiorno

Le "Linee guida" hanno previsto di accompagnare i DSR delle otto Regioni del Mezzogiorno (Abruzzo, Molise, Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia e Sardegna) con un documento unitario predisposto a cura delle stesse Regioni e del DPS del Ministero dell'Economia. Il DSM è quindi il frutto di un percorso, avvenuto tra aprile e novembre 2005, di confronto e analisi sulle politiche di sviluppo nel Mezzogiorno che ha coinvolto anche il Ministero del Lavoro, il partenariato economico sociale e altre parti istituzionali.

Riconoscendo la presenza, da un lato, di problemi e difficoltà comuni a tutto il Mezzogiorno che solo insieme possono essere efficacemente affrontati, dall'altro, anche di opportunità comuni che solo la condivisione di opzioni strategiche può consentire di sfruttare, scopo del DSM era appunto di concentrarsi sugli elementi più collettivi e comuni della strategia, fornendo indicazioni utili per l'attuazione delle singole strategie regionali definite nei DSR e proposte comuni per l'interlocazione e il confronto con le amministrazioni centrali.

Sul tema specifico della SI, il DSM evidenzia innanzitutto come, negli ultimi anni, l'uso delle ICT nelle famiglie, nelle imprese e nelle istituzioni sia rapidamente cresciuto nel Mezzogiorno come nell'intero Paese. In particolare, la diffusione di Internet tra le famiglie risulta in alcune regioni anche superiore alla media nazionale, mentre si registra un maggiore distacco nell'utilizzo delle ICT nelle imprese e nel processo di informatizzazione delle amministrazioni (il capitolo 3 di questo Rapporto fornisce lo stesso quadro con i dati più aggiornati).

Rispetto al ciclo di programmazione 2000-2006, si segnalano passi avanti significativi con la predisposizione in tutte le Regioni di piani e strategie per la SI, in alcuni casi anticipando la stessa politica nazionale che si è andata definendo nei primi anni 2000. Sul piano operativo, grazie anche alle interazioni sviluppate con le politiche nazionali, aggiuntive e non, degli ultimi anni (piano di e-government, piano banda larga, APQ SI ecc.), si segnalano risultati positivi soprattutto nella diffusione delle ICT nella PA e di servizi telematici per il pubblico, mentre appaiono meno esplorate le azioni dirette alle imprese e quelle di e-learning e e-health, che sono comunque oggetto di crescente consapevolezza e interventi.

Guardando alla nuova programmazione 2007-2013, l'accessibilità informatica e lo sviluppo della SI appaiono tra gli ambiti di policy di potenziale interesse comune per tutte le regioni del Mezzogiorno (si veda la tabella 3.2 a p. 74 del DSM), soprattutto per gli effetti sistemici su imprese, persone, offerta di servizi pubblici che ne possono derivare. Questa priorità deriva anche dall'ispirazione comune delle politiche



europee degli ultimi anni, che spingono l'azione pubblica per lo sviluppo del Mezzogiorno verso alcuni fondamentali obiettivi, tra i quali "la promozione della società della conoscenza e dei suoi benefici diffusi" (p.78). In specifico, per garantire la "fruizione estesa dei benefici della società dell'informazione" vengono indicati tre obiettivi (p. 84):

- la copertura totale dei territori in termini di accessibilità alle moderne tecnologie, anche attraverso il cofinanziamento pubblico delle infrastrutture laddove il mercato non le possa fornire;
- la capacità delle persone di fruire delle tecnologie, privilegiando le azioni per i segmenti di popolazione a rischio di esclusione, rispetto ai quali si ipotizza anche "un grande programma di alfabetizzazione informatica delle donne adulte del Mezzogiorno, la cui lontananza dal mercato del lavoro rischia di escluderle anche dai processi di apprendimento all'uso della società dell'informazione";
- il completamento dei programmi di informatizzazione delle PA e la loro sollecitazione all'utilizzo di sistemi informativi e di servizio all'utenza "informatizzati", anche con criteri premiali o penalizzanti.

Quest'ultima attenzione è ribadita anche rispetto al rafforzamento generale della capacità dell'amministrazione, quando si sottolinea come "non sempre e non ovunque sono utilizzate le tecnologie, in particolare informatiche, dalle quali dipendono, in larga misura, non solo migliori condizioni di accesso e fruibilità dei servizi da parte dei cittadini e delle imprese, ma anche il rafforzamento della trasparenza dell'azione pubblica" (p. 93).

Di conseguenza, rispetto al primo dei tre obiettivi generali comuni indicati nel DSM - "Migliorare la capacità generale delle Regioni e delle altre Amministrazioni che operano nel Mezzogiorno e per il Mezzogiorno nel campo delle politiche per lo sviluppo e della erogazione dei servizi ai cittadini ed alle imprese" - si ribadisce che "una potente accelerazione della innovazione necessaria all'interno di tutte le pubbliche Amministrazioni può derivare dall'utilizzo degli strumenti dell'ICT per modernizzare l'esercizio delle attività amministrative e migliorare l'erogazione dei servizi ai cittadini. L'introduzione di innovazioni tecnologiche nei processi amministrativi non è solo una necessità, bensì una grande opportunità di trasformazione dell'organizzazione interna degli uffici pubblici, di trasparenza e di miglioramento della funzionalità dell'amministrazione attiva" (p. 95). Come indicatori per misurare l'avanzamento in questa direzione, si segnalano in particolare la diffusione del protocollo informatico e lo scambio via Internet dei documenti all'interno e tra Amministrazioni. Si sottolinea, inoltre, che per conseguire questi risultati "è necessario ovviamente che venga accelerato l'accesso alle tecnologie che consentono l'utilizzo della banda larga da parte di tutti i comuni del Mezzogiorno" (ibidem).

In sostanza, si ritrovano anche nel DSM i temi principali legati alla SI proposti nei DSR e ripresi poi nel QSN – banda larga, competenze, soprattutto in ottica di inclusione e e-government – in questo caso con una maggiore accentuazione, riflesso della loro importanza specifica nel contesto meridionale, delle questioni legate alla modernizzazione della pubblica amministrazione, sia nell'erogazione di servizi sia nella capacità e trasparenza di governo.

11. Le autonomie locali di fronte al nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale⁸⁵

L'anno 2006, che ha visto l'approvazione della versione definitiva del Codice dell'amministrazione digitale, potrebbe costituire uno spartiacque decisivo, nel campo dell'e-government. Infatti, il testo del Decreto legislativo 4 aprile 2006, n. 159 (correttivo ed integrativo rispetto al Dlgs. 7 marzo 2005, n. 82) ha in sé tutte le potenzialità per imprimere una svolta, in questo ambito. Potenzialità il cui verificarsi – data la mancanza di una componente sanzionatoria nel Codice – è però legata alla volontà e capacità delle singole amministrazioni. Esse devono essere consapevoli di ritrovarsi oggi con un importante strumento legislativo in più, a disposizione, il quale – col suo “pacchetto” di nuovi diritti da tutelare, nei confronti dei cittadini e delle imprese – può costituire, più che un ulteriore onere, un'opportunità enorme di miglioramento.

In sostanza, la portata del Codice può essere ricondotta a tre aspetti fondamentali:

- la riunificazione, in un unico testo, di tutte le norme fondamentali – in gran parte preesistenti – riguardanti l'e-government;
- la messa a punto di un sistema integrato di strumenti abilitanti alla digitalizzazione dei procedimenti, in particolare grazie all'introduzione della posta elettronica certificata;
- l'introduzione di una serie di nuovi diritti, rispetto al digitale, che spostano il centro dell'attenzione dalla macchina amministrativa all'utente.

Quest'ultimo punto costituisce la maggiore novità del testo legislativo, poiché pone le premesse per un reale balzo in avanti, finora impedito soprattutto da ostacoli di carattere culturale, riconducibili principalmente a un atteggiamento, ancora dominante, improntato all'autoreferenzialità, il quale potrà essere superato proprio grazie a quello spostamento di baricentro – dall'amministrazione all'utente – che il Codice implicitamente sancisce.

Esso è esemplificato dall'introduzione del “diritto all'uso delle tecnologie”, la norma (articolo 3 del Codice) che riconosce, a cittadini ed imprese, il diritto a richiedere e ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni e con i gestori di pubblici servizi statali.

Il Codice introduce anche altri diritti, che nel loro insieme configurano l'instaurarsi di una modalità di relazione, tra amministrazione e cittadini, fondamentale basata sulla bidirezionalità, e quindi comprensiva di componenti come l'ascolto, l'attenzione ai bisogni, la ricerca della soddisfazione dell'interlocutore. Tutti elementi di un lessico poco conosciuto negli enti pubblici, ma che comincia a farsi strada

⁸⁵ Capitolo a cura di Paolo Subioli, CNIPA Airel.

come l'unica possibilità per introdurre un reale cambiamento nell'azione amministrativa:

Diritto alla tutela nel trattamento dei dati personali tramite ICT (Articolo 2)

Diritto all'uso delle tecnologie (Articolo 3)

Diritto all'accesso e all'invio di documenti digitali (Articolo 4)

Diritto ad effettuare qualsiasi pagamento in forma digitale (Articolo 5)

Diritto a ricevere qualsiasi comunicazione pubblica per e-mail (Articolo 6)

Diritto alla qualità del servizio e alla misura della soddisfazione (Articolo 7)

Diritto alla partecipazione (Articolo 9)

Diritto a trovare on line tutti i moduli e i formulari validi e aggiornati (Articolo 57).

11.1 I quattro pilastri del procedimento informatizzato

Il documento informatico è al centro dell'intero impianto normativo del Codice. Non si può infatti avere una PA veramente "digitale" senza che la sua attività peculiare - cioè la formazione, trasmissione e conservazione della documentazione amministrativa - sia realizzata interamente in forma elettronica. Ciò richiede una serie di irrinunciabili requisiti, tecnologici e organizzativi, riguardanti sia il *front-office* sia il *back-office*, ma soprattutto quest'ultimo.

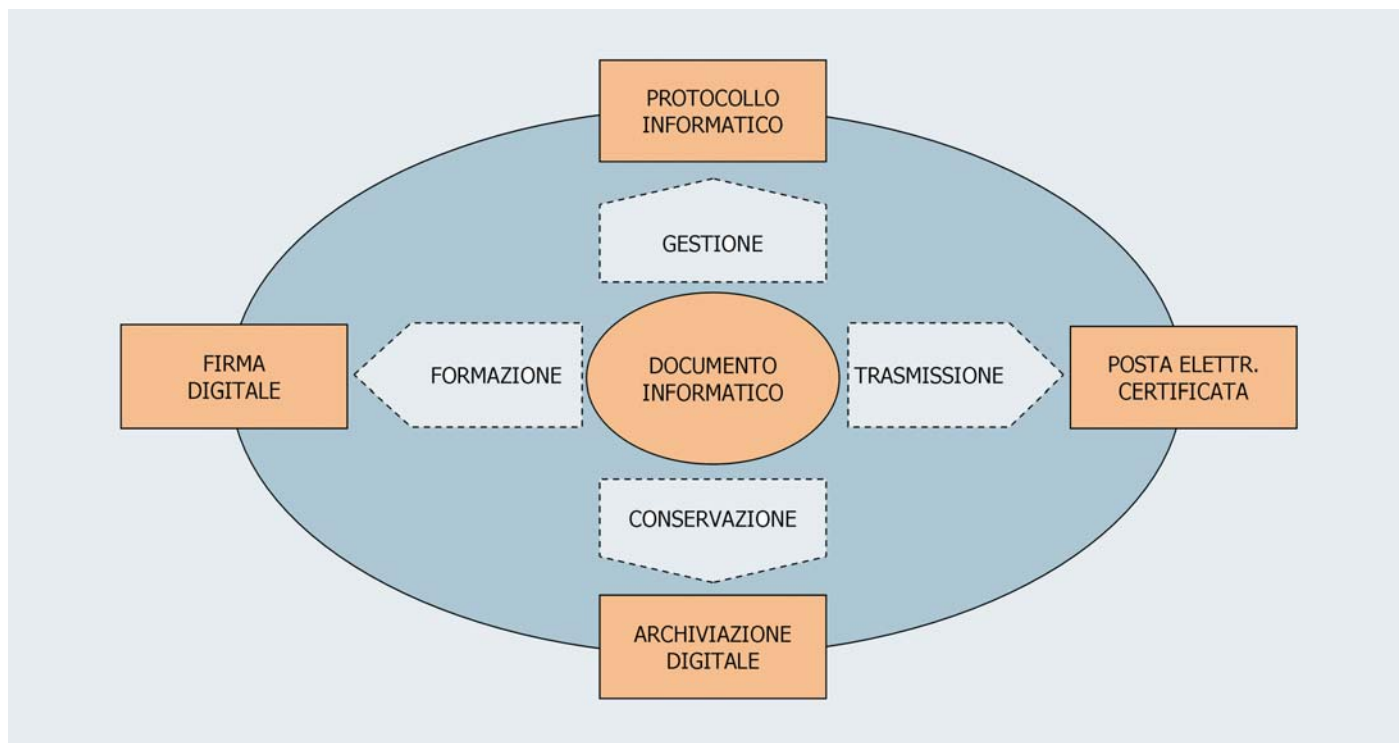
Semplificando, sono quattro i pilastri su cui poggia il *back-office* elettronico (Figura 40):

- la firma digitale, che consente l'inequivocabile attribuzione della paternità degli atti;
- il protocollo informatico, che permette di assegnare loro un posto preciso nei sistemi informativi;
- la posta elettronica certificata (PEC), grazie alla quale essi possono essere trasmessi con certezza da un'amministrazione all'altra;
- l'archiviazione digitale, che abilita a un'adeguata conservazione di tutta la documentazione.

Il combinato disposto dei quattro rende possibile il passaggio del documento informatico – diventato valido e rilevante a tutti gli effetti di legge – dalla teoria della normativa alla pratica dell'attività amministrativa. La conseguenza più rilevante sarà soprattutto la sua tracciabilità, che consentirà di attribuire una paternità precisa a ogni atto compiuto su ciascun documento, compresa la sola consultazione, con un eccezionale guadagno per i procedimenti, in termini di velocità e di trasparenza.



Figura 40 – I quattro pilastri del procedimento informatizzato



Fonte: www.cronache-egovernment.it

11.1.1 La firma digitale

Prevista nella nostra legislazione sin dal 1997 (con la prima delle leggi Bassanini), la firma digitale è stata sinora poco applicata. Il Codice, operando una sintesi tra la normativa suddetta e gli orientamenti derivanti dalla successiva direttiva europea in materia, distingue tra due tipi di sottoscrizione: “firma elettronica” e “firma digitale”. La prima è la forma più leggera, equivalente a tante pratiche di autenticazione già adottate in rete, come la semplice password, il PIN, il riconoscimento biometrico, l’invio di posta elettronica. La firma digitale vera e propria (o firma elettronica qualificata), che si presume sempre riconducibile al titolare, salvo che sia data prova contraria, serve a conferire piena efficacia ai documenti informatici o alle loro copie. Le copie così sottoscritte sostituiscono gli originali, ad ogni effetto di legge.

Per la sua generazione, serve un “certificato qualificato”, fornito da un certificatore accreditato presso il CNIPA e custodito all’interno di una smart-card. Quest’ultima, se si tratta di scambi tra o con pubbliche amministrazioni, può essere solo di tipo Carta d’Identità Elettronica (CIE) o Carta Nazionale dei Servizi (CNS), che saranno, peraltro, gli unici due strumenti consentiti per accedere ai servizi in rete delle PA, dopo il 1° gennaio 2008.

Nello scenario che si profila, rispetto all’autenticazione informatica, saranno legittime solo le azioni sottoscritte con firma digitale, sia che si tratti di formare un documento, di inviarlo con la posta elettronica certificata (una forma di cifratura della spedizione, anziché del documento) o anche solo di accedere ai servizi di un sito web. I privati, invece, saranno liberi di usare anche altre formule.

11.1.2 Il protocollo informatico

Il protocollo informatico è uno degli elementi sui quali il Codice della PA digitale ha introdotto meno cambiamenti, rispetto al DPR 445/2000 (testo unico sulla documentazione amministrativa). Esso è definito dal legislatore come “l’insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti”, ovvero, tutte le risorse tecnologiche necessarie alla realizzazione di un sistema automatico per la gestione elettronica dei flussi documentali.

Il protocollo informatico è il motore attorno al quale ruota il sistema di gestione documentale, poiché esso consente di creare in tempo reale un database contenente i dati essenziali di ciascun documento, assieme alla sua segnatura, ovvero all’apposizione all’originale delle informazioni riguardanti il documento stesso, consentendone un’identificazione univoca e la possibilità di trattarlo in maniera del tutto automatizzata. Si tratta della gestione automatizzata del flusso dei documenti, o “*workflow*”.

11.1.3 La posta elettronica certificata

L’adozione della Posta Elettronica Certificata (PEC) costituisce invece una delle maggiori novità del Codice, per quanto riguarda la gestione dei procedimenti. L’idea è semplice ed efficace: inserire in una “busta di trasporto”, ovviamente virtuale, i documenti digitali, facendola gestire da un certificatore accreditato, in modo da garantire la certezza del mittente, del destinatario e dell’ora di invio. La PEC diventerà dunque lo standard delle comunicazioni ufficiali tra le amministrazioni pubbliche (articolo 47), oltre che con queste e gli altri soggetti (ma solo quelli che ne fanno richiesta e che hanno preventivamente dichiarato il proprio indirizzo).

La PEC - regolamentata dal DPR 11 febbraio 2005, n. 68 - va utilizzata, in particolare, per tutte le comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna. Il suo uso equivale alla notificazione per mezzo della posta e il suo valore è tale che la data e l’ora di trasmissione e di ricezione di un documento informatico trasmesso per mezzo di essa sono opponibili a terzi. Tale strumento diventa pertanto obbligatorio per tutti gli enti pubblici, i quali dovranno istituire almeno una casella di posta elettronica istituzionale e una casella di posta elettronica certificata per ciascun registro di protocollo, da includere poi nel grande indirizzario del settore pubblico: l’Indice delle Pubbliche Amministrazioni (www.indice-pa.gov.it). Essi dovranno inoltre utilizzare la posta elettronica per tutte le comunicazioni con i propri dipendenti.

11.1.4 L’archiviazione digitale

La conservazione digitale dei documenti - ormai da annoverare tra le funzioni che le amministrazioni dovranno garantire - rappresenta una delle più grosse opportunità che il Codice offre loro, e al tempo stesso anche una delle maggiori questioni da affrontare.



Le opportunità sono particolarmente suggestive: si ridurrà drasticamente lo spazio richiesto dagli archivi - i quali potranno anche essere duplicati in più sedi, per maggiore sicurezza - e inoltre ciascun documento diventerà facilmente reperibile e “tracciabile”.

Anche i problemi non mancheranno, primo tra tutti, decidere cosa fare dei documenti cartacei già in archivio. Essi potranno essere digitalizzati e archiviati con pieno valore sostitutivo, se sottoscritti con la firma digitale. Ma la “dematerializzazione” richiede un insieme di operazioni assai oneroso - da reiterare anche nel tempo, per rincorrere la continua innovazione tecnologica - per il quale il Codice stesso suggerisce di valutare il rapporto tra costi e benefici (articolo 42).

In ogni caso, a prescindere dalle scelte compiute, ciascuna amministrazione dovrà dotarsi di un sistema di conservazione dei documenti informatici, con relativo responsabile.

11.2 Come cambia il back-office

Una dimensione nuova, con la quale le amministrazioni dovranno necessariamente fare i conti, sarà quella della completa e reciproca integrazione in rete. Diventerà infatti obbligatorio garantire, in forma vicendevole, l'accesso alla consultazione, alla circolazione e allo scambio di dati ed informazioni, nonché l'interoperabilità dei sistemi e l'integrazione dei processi di servizio fra le diverse amministrazioni, anche al fine di assicurare l'uniformità e la graduale integrazione delle modalità di fruizione dei rispettivi servizi on line (articolo 12 del Codice). Sarà questa, probabilmente, la sfida principale da affrontare nella legislatura appena iniziata, per garantire che - tramite un reale ripensamento delle procedure di *back-office* - l'e-government funzioni davvero.

11.2.1 La grande rete del settore pubblico

L'infrastruttura chiave per l'integrazione del *back-office* sarà il Sistema Pubblico di Connettività⁸⁶ (SPC), definito dal Codice come “l'insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione” (articolo 73). Il SPC - erede della Rete unitaria delle PA (RUPA), che collegava in rete soprattutto le amministrazioni centrali - avrà dunque una doppia natura: sia hardware che software; il suo motore sarà la cosiddetta “cooperazione applicativa”, cioè quella parte che è finalizzata a far dialogare tra loro i sistemi informativi delle amministrazioni, sulla base di specifici accordi. Questi ultimi consentiranno di realizzare “Domini di Cooperazione”, spazi

⁸⁶ Altre informazioni sul SPC e i suoi sviluppi recenti si trovano più avanti nel capitolo 13.

virtuali all'interno dei quali attuare i procedimenti, tramite regole stabilite di comune accordo, e ricorrendo agli strumenti telematici che verranno resi disponibili dal SPC, ovvero i Servizi di Interoperabilità e di Cooperazione e accesso (SICA).

Molto importante il ruolo svolto dai dati. Qualunque dato trattato da una PA deve essere reso accessibile e fruibile alle altre amministrazioni, ma solo quando la sua utilizzazione sia necessaria per lo svolgimento dei compiti istituzionali dell'amministrazione richiedente, e senza oneri a carico di quest'ultima (articolo 50).

11.2.2 La riorganizzazione necessaria

La digitalizzazione della Pubblica Amministrazione non si ottiene dalla meccanica applicazione dell'informatica alle diverse procedure di lavoro, così come si sono codificate nel tempo, poiché comporta modifiche profonde alle procedure stesse, e consente anche di offrire servizi nuovi, altrimenti impensabili. Il Codice della PA digitale rende esplicito questo collegamento tra informatizzazione e riorganizzazione, legando, in particolare, l'uso delle nuove tecnologie a un approccio orientato all'efficacia dell'azione amministrativa.

L'uso delle ICT è finalizzato sia alla riorganizzazione e all'aggiornamento dei servizi resi dalle PA (articolo 7), sia alla realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione (articolo 12). Per perseguire tali obiettivi, dice poi l'articolo 15, è necessaria una riorganizzazione strutturale e gestionale, nell'ambito di una strategia che garantisca un coerente sviluppo del processo di digitalizzazione. A tal fine, le amministrazioni devono razionalizzare e semplificare un po' tutto: i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese.

11.2.3 Il riuso come modello cooperativo

Nel macromodello organizzativo che prevedibilmente prevarrà in ambito pubblico, un ruolo importante verrà giocato dalla condivisione di soluzioni, sia dal punto di vista organizzativo sia strettamente tecnologico, al fine di ottimizzare le risorse disponibili, ma anche per costruire valore aggiunto con la creazione progressiva di comunità professionali in tema di e-government.

Il Codice della Pa digitale favorisce tale approccio riprendendo alcune norme preesistenti, come quelle contenute nella legge 340/2000. Stabilisce, ad esempio, che le PA titolari di programmi applicativi realizzati su commessa pubblica hanno obbligo di darli in formato sorgente, completi della documentazione disponibile, in uso gratuito ad altre amministrazioni che li richiedono e che intendano adattarli alle proprie esigenze.

Ma esso fa proprio anche l'orientamento emerso in seno al piano nazionale per l'e-government, in tema di riuso. E infatti prescrive che, al fine di favorire il riuso dei programmi informatici di proprietà delle PA, essi devono essere facilmente "portabili" su altre piattaforme, intervenendo ad hoc sui capitoli o



sulle specifiche di progetto, così come nei contratti d'acquisto. Qui devono esserci clausole che garantiscano il diritto di disporre dei programmi ai fini del riuso, da parte delle PA, ma anche che il fornitore sia vincolato, per un determinato lasso di tempo, a fornire, su richiesta di altre amministrazioni, servizi che consentono il riuso.

11.3 Come cambia il front-office

Il canale preferenziale per l'interazione tra la pubblica amministrazione e i suoi utenti - cittadini e imprese - dovrà diventare la rete. Su questo il Codice della PA digitale, all'articolo 2, è molto chiaro: "lo Stato, le Regioni e le autonomie locali assicurano la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale e si organizzano ed agiscono a tale fine utilizzando con le modalità più appropriate le tecnologie dell'informazione e della comunicazione". L'erogazione dei servizi in rete, che dovrà avvenire tramite i siti degli enti pubblici (disciplinati dagli articoli 53, 53 e 57 del Codice), è poi il naturale esito di quel lavoro di riorganizzazione strutturale e gestionale a cui le amministrazioni sono chiamate, come abbiamo visto, proprio attraverso il migliore e più esteso utilizzo delle ICT.

11.3.1 Nuovi criteri per il sito istituzionale

Il sito istituzionale, come si è visto nel capitolo 2, ormai è largamente presente, ma la novità è che esso è diventato obbligatorio. La norma potrebbe sembrare pleonastica, ma in realtà esprime la centralità della rete come strumento abilitante all'instaurarsi di un nuovo rapporto tra PA e cittadini. Il sito - in quanto canale privilegiato di accesso a dati, documenti e procedure delle amministrazioni - deve rispettare i principi di usabilità, reperibilità e accessibilità, anche da parte delle persone disabili. Esso poi deve essere caratterizzato da "completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità" (articolo 53); requisiti, questi ultimi, sicuramente più difficili da raggiungere, rispetto ai precedenti, ma non meno importanti, normalmente associati al termine "usabilità".

Anche i contenuti minimi del sito sono rigorosamente disciplinati (articolo 54). Le pagine web delle amministrazioni devono rendere inequivocabilmente trasparente l'organizzazione interna, con tutte le attribuzioni di responsabilità e con ogni informazione relativa ai procedimenti di ciascun ufficio. Procedimenti che - se proprio non possono essere resi disponibili direttamente on line - per lo meno se ne devono ricavare dal sito tutti gli elementi per completarli, a partire dalla modulistica. Quest'ultima è ritenuta importante al punto che, dopo il 1° gennaio 2008, i cittadini o le imprese avranno diritto a completare i procedimenti senza produrre alcuna documentazione, se quest'ultima non sia stata adeguatamente esplicitata sul sito (articolo 57).

11.3.2 Gli strumenti per l'accesso ai servizi

Per accedere ai servizi in rete delle PA, i cittadini o i rappresentanti legali delle imprese dovranno essere in grado di farsi riconoscere, con modalità equivalenti a quelle di quando ci si presenta ad uno sportello pubblico muniti di documento di riconoscimento. Il Codice impone dunque che si utilizzino, a tal fine, i dispositivi contenenti la firma digitale che già da tempo sono stati definiti quali strumenti ufficiali di riconoscimento in rete, cioè la CIE e la CNS. Sarà anche possibile ricorrere a sistemi diversi - come la semplice password, il PIN, eccetera - ma solo fino al 31 dicembre 2007.

L'articolo 66 del Codice riassume i principi generali da rispettare a riguardo: all'emissione della CNS provvedono, su richiesta degli interessati, gli enti che intendono rilasciarla, ma a proprie spese; al suo interno si possono includere dati individuali, purché necessari all'erogazione dei servizi e nei limiti imposti dal codice della privacy; le PA che erogano servizi in rete devono consentirne l'accesso ai titolari delle CNS, indipendentemente dall'ente di emissione; la CNS può essere utilizzata anche per i pagamenti informatici tra i privati e gli enti pubblici. Le PA, inoltre, possono sperimentare modalità di utilizzazione delle due carte per l'erogazione di ulteriori servizi o utilità, nel rispetto delle norme vigenti, anche in materia di privacy.

11.3.3 Il rilancio dello sportello unico

Nel Codice della PA digitale assume un ruolo centrale lo sportello unico, come modello di collaborazione tra amministrazioni diverse, assistita dalle nuove tecnologie e finalizzata a erogare servizi agli utenti finali in una logica di semplificazione.

Al di sopra di tutto c'è una logica di collaborazione tra Stato e autonomie locali, finalizzata al "processo di digitalizzazione dell'azione amministrativa coordinato e condiviso" (articolo 14), e si basa su principi come la "interoperabilità dei sistemi informatici e dei flussi informativi", il "coordinamento informatico dei dati", la "collaborazione interregionale".

Norme specifiche regolamentano istituti come lo Sportello unico per le attività produttive (articolo 10) - che il Codice rilancia, prescrivendone la realizzazione con modalità informatiche - e la Conferenza dei servizi (articolo 41), che può essere convocata e addirittura svolta telematicamente.

Ma tra le novità più interessanti c'è probabilmente il fascicolo informatico (sempre articolo 41), che costituisce l'insieme di tutti gli atti, i documenti e i dati di un certo procedimento, che viene gestito dalla pubblica amministrazione titolare del procedimento stesso, ed è realizzato garantendo la possibilità di essere direttamente consultato e alimentato da tutte le amministrazioni coinvolte.

11.3.4 Una relazione attiva con gli utenti

Altro elemento che traspare dall'analisi del Decreto legislativo che qui stiamo trattando è la volontà di instaurare un rapporto di tipo completamente nuovo col citta-



dino, molto più sbilanciato sulle sue esigenze, proprio sfruttando certe caratteristiche delle tecnologie telematiche. Una delle parole d'ordine è dunque *customer satisfaction*, anche se tale termine non compare mai esplicitamente. Le PA devono realizzare i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente (articolo 63). Del resto, l'attività di riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi, basata sulle ICT, deve essere compiuta sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti (articolo 7).

Le conseguenze di tale approccio potrebbero essere enormi, anche perché è più breve di quanto solitamente si pensi il passo dall'uso degli strumenti d'ascolto ad un maggiore coinvolgimento democratico dei cittadini. Per il Codice, infatti, lo Stato deve favorire ogni forma di uso delle nuove tecnologie per promuovere una maggiore partecipazione dei cittadini al processo democratico e per facilitare l'esercizio dei diritti politici e civili, sia individuali che collettivi (articolo 9).

AVANZAMENTO E RISULTATI DEL PIANO DI E-GOVERNMENT NEL TERRITORIO

Questa sezione riguarda i progetti in atto nelle regioni italiane derivanti dalle iniziative co-finanziate a livello nazionale nell'ambito delle fasi 1 e 2 del piano di e-government.

Altri progetti e interventi per l'e-government e più in generale per la società dell'informazione sono realizzati sul territorio per iniziativa propria delle Regioni e degli Enti locali nei programmi co-finanziati dall'Unione Europea (POR, Docup, Azioni innovative, programmi di ricerca ecc.), nei piani telematici regionali presenti in alcune realtà e così via. Di essi si parla nei singoli Rapporti regionali curati dai CRC e, spesso solo con citazioni, nelle schede regionali di sintesi proposte di seguito in questo Rapporto; data la loro numerosità e varietà, darne un quadro adeguato, per quanto sintetico, richiederebbe un ulteriore rapporto.

In questa sezione si propone quindi una fotografia, aggiornata ai mesi di aprile–maggio 2006, dell'avanzamento e dei risultati conseguiti sulle seguenti linee del piano di e-government (gli sviluppi sulle linee riuso e CST sono stati trattati nei capitoli 6 e 7, alcuni cenni sulla linea di promozione dei servizi di e-government sono presenti nel capitolo 16):

- i 134 progetti del cosiddetto 1° Avviso;
- lo sviluppo del Sistema pubblico di connettività e cooperazione (SPC), con un approfondimento sul progetto inter-regionale ICAR
- i progetti di e-democracy
- i progetti per il cosiddetto t-government

Si evidenzia che il primo capitolo, dedicato ai progetti del 1° Avviso, oltre alla consueta vista sull'avanzamento e i risultati dei progetti, offre anche: considerazioni sulle criticità che stanno ritardando il rilascio su ampia scala dei servizi; una prima valutazione quantitativa delle ricadute e del ritorno dell'investimento su 118 progetti monitorati; l'esemplificazione di funzionalità innovative offerte dai servizi di e-government rilasciati dai primi progetti completati; alcune riflessioni sull'utilizzo dei servizi e la sua misurazione.

La sezione si chiude, come sempre nel Rapporto annuale, con il capitolo dedicato all'avanzamento del progetto dei Centri Regionali di Competenza per l'e-government e la società dell'informazione, giunto quest'anno al suo primo lustro di vita.

12. Risultati dei progetti del 1° Avviso e lezioni apprese⁸⁷

In questo capitolo si presentano innanzitutto i dati sull'avanzamento dei progetti cofinanziati nella 1° fase del piano di e-government, arrivati in gran parte al completamento, alcune analisi sulle criticità che oggi ritardano la piena diffusione delle soluzioni tra gli Enti partecipanti e il relativo rilascio dei servizi. Il numero elevato dei servizi già rilasciati consente, comunque, di proporre successivamente una loro caratterizzazione quantitativa per destinatari, tipologie ecc. e una stima effettuata sulle loro ricadute e sul ritorno dell'investimento. L'ultima sezione del capitolo ha invece natura più qualitativa, con alcune esemplificazioni delle prestazioni dei nuovi servizi di e-government nonché riflessioni sull'importanza e le problematiche della misurazione del loro utilizzo.

Si ricorda in breve che i cosiddetti progetti del 1° Avviso sono stati 134. Essi vedono la partecipazione di tutte le Regioni, 93 Province, più di 170 Comunità Montane e più di 4.000 Comuni. In termini di coordinamento, dominano le Regioni con 58 progetti, seguite dai Comuni (42) e dalle Province (31), mentre le Comunità Montane coordinano solo 3 progetti.

Il numero di Enti aggregati che partecipano ai progetti è estremamente vario; si va infatti da progetti mono-ente (gestiti direttamente dalle Regioni), fino a progetti con oltre 600 Enti partecipanti. Il 50% dei progetti aggrega 18 soggetti o meno, un altro 25% ne aggrega tra 19 e 68, l'ultimo quarto ne aggrega tra 69 e 605.

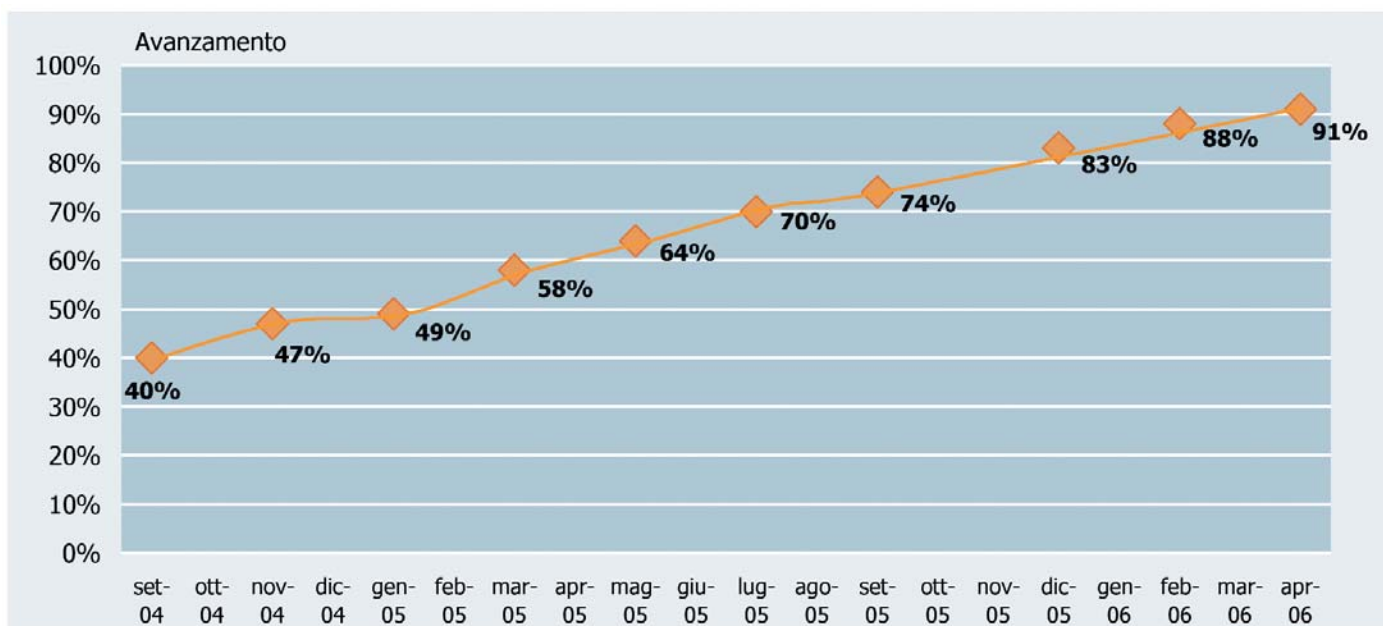
Altrettanto ampia è la distribuzione dei progetti per dimensione di costo complessivo: si va infatti da un minimo di 0,12 ad un massimo di 30,2 milioni di euro. Il 25% dei progetti ha un costo all'incirca inferiore al milione, un altro 25% compreso tra 1 e 2 milioni circa, il terzo 25% è compreso tra 2 e 4 milioni, mentre l'ultimo quarto contempla progetti tra i 4 ed i 30 milioni di euro.

12.1 Avanzamento dei progetti

A maggio 2006, la prima fase del piano di e-government può sostanzialmente considerarsi sulla dirittura di arrivo, per lo meno dal punto di vista dello stato di avanzamento lavori (SAL)⁸⁸, che aveva superato il 90% per il complesso dei progetti (Figura 41) e l'80% per 114 progetti su 132.

⁸⁷ Capitolo a cura di Federica Antonacci, Stefano Kluzer e Marta Pieroni, Staff centrale CRC – CNIPA. Si ringrazia per la collaborazione Marco Gentili, responsabile dell'Area Governo e monitoraggio delle forniture ICT del CNIPA.

⁸⁸ L'avanzamento lavori è misurato in termini di costo delle attività maturato alla data in percentuale sul costo previsto complessivo delle attività. L'avanzamento viene verificato due volte in corso d'opera con appositi assessment e una terza volta (verifica finale) tre mesi dopo il completamento del progetto. Tra un assessment e l'altro l'avanzamento dei progetti viene estrapolato in base alle dichiarazioni dei coordinatori e di conseguenza si osserva una differenza (che può essere significativa se l'ultima verifica è distante) tra avanzamento verificato e estrapolato. Per questo, la classificazione dei progetti nelle diverse fasce di avanzamento va trattata con cautela.

Figura 41 – Storico degli avanzamenti lavori dei progetti 1° Avviso⁸⁹

Fonte: CNIPA, Quarto rapporto di sintesi – Monitoraggio dei progetti di e-government fase I, 17 aprile 2006

Dal punto di vista dei rilasci di servizi (il principale output dei progetti), l'avanzamento era minore, con il 42% dell'obiettivo finale raggiunto, cioè circa 1800 servizi su 4280 (si veda più avanti).

A fronte di tale avanzamento complessivo, i cofinanziamenti autorizzati dal CNIPA ad aprile 2006 ammontavano a 91,4 milioni di euro, cioè il 76% del cofinanziamento totale previsto a carico del MIT (circa 120 milioni).

Considerando più precisamente l'avanzamento dei progetti, il quarto Rapporto di monitoraggio di aprile 2006⁹⁰ mostra la seguente situazione:

- solo 2 progetti su 134 non sono mai partiti, rivelando una mortalità molto bassa per progetti in ambito pubblico;
- 51 progetti erano terminati (35 con SAL 100% verificato, Tabella 27, gli altri con SAL verificato compreso tra 90-99%); una ventina di essi (molti di tipo infrastrutturale) lo era da tempo, trattandosi di progetti già avviati e rodati al momento della firma delle convenzioni con il MIT; un'altra cinquantina di progetti era in fase avanzata (SAL verificato compreso tra 71-89%), ma 14 progetti avevano di fatto già inviato la dichiarazione di fine lavori;
- altri 28 progetti rimanevano nella condizione considerata critica, corrispondente a uno stato di avanzamento dei lavori (verificato) inferiore al 70%, ma anche in questo caso 8 progetti avevano un avanzamento estrapolato maggiore (si veda la spiegazione in nota 88).

⁸⁹ I dati riportati non sono sempre allineati con quelli dei rapporti di sintesi, perchè via via si è ricostruito con maggiore accuratezza l'andamento dei progetti per i quali precedentemente non erano stati effettuati assessment di monitoraggio.

⁹⁰ Tutti i rapporti del monitoraggio ufficiale dei progetti di e-government (1° Avviso) sono disponibili sul sito CNIPA <http://www.cnipa.gov.it>



Tabella 27 – Progetti finiti (SAL 100% verificato) al 17 aprile 2006

| ACRONIMO | ENTE COORDINATORE | COSTO TOTALE | ACRONIMO | ENTE COORDINATORE | COSTO TOTALE |
|----------------|----------------------|--------------|---------------|-------------------------------|--------------|
| S.I.L.P. | Regione Piemonte | 3.486.699 | SISRCR | Regione Friuli Venezia Giulia | 2.752.782 |
| IRIDE | Regione Piemonte | 481.000 | PROTINT | Regione Friuli Venezia Giulia | 200.000 |
| RA-RCT | Regione Piemonte | 1.320.942 | INTRAEELL | Regione Friuli Venezia Giulia | 225.000 |
| AtoB PIEMONTE | Provincia di Torino | 7.440.498 | ENTERPRISE | Comune di Pordenone | 223.500 |
| NO-RISK | Regione Liguria | 1.844.206 | AGRISERVIZI | Regione Emilia-Romagna | 4.883.179 |
| SSB | Provincia di Brescia | 197.599 | I.A.E.W. | Provincia di Parma | 1.404.190 |
| Sviluppo SIARL | Regione Lombardia | 273.363 | A-1 | Regione Toscana | 4.693.997 |
| @LI | Regione Lombardia | 240.000 | minosse | Comune di Prato | 432.432 |
| MI.Porti | Comune di Milano | 600.000 | AIDA | Comune di Livorno | 1.710.669 |
| Siter@ | Provincia di Bergamo | 75.600 | COMNET UMBRIA | Provincia di Perugia | 4.435.164 |
| Portale RL | Regione Lombardia | 1.291.513 | MULTICAN | Regione Lazio | 574.300 |
| BORSTUDIO | Provincia di Bolzano | 250.000 | SISTERLAZIO | Regione Lazio | 676.800 |
| SERV_VR | Comune di Verona | 2.801.647 | TURISLAZIO | Regione Lazio | 791.890 |
| CT-RVE | Regione Veneto | 236.990 | PROPOCERT | Regione Lazio | 731.458 |
| IPNet Veneto | Provincia di Belluno | 5.306.000 | GP&D | Comune di Roma | 1.350.446 |
| TeleMed-ESCAPE | Regione Veneto | 3.820.000 | CAT@HOSPITAL | Provincia di Catanzaro | 894.600 |
| SUAPED | Regione Veneto | 373.338 | EtWEB | Comune di Catania | 3.745.030 |
| | | | eGOS | Regione Sardegna | 7.434.918 |

Fonte: CNIPA, Quarto rapporto di sintesi – Monitoraggio dei progetti di e-government fase I, 17 aprile 2006

Nel loro complesso, i progetti presentavano alla data indicata un ritardo di 17 mesi, che è molto ampio – considerato che tutti i progetti avrebbero dovuto terminare già da tempo – ed è costantemente aumentato nel corso del tempo: era di 5 mesi a settembre 2004 e di 9 mesi a marzo 2005. Va detto, tuttavia, che su questo dato incide un gruppo ristretto di progetti particolarmente ritardatari che condizionano la media generale (senza di essi, il ritardo medio si riduce di 2-3 mesi circa). Inoltre, il ritardo rispetto alle previsioni iniziali sarebbe ancora maggiore, se negli ultimi mesi del 2005 non vi fosse stata una forte accelerazione dei progetti in risposta all'azione promossa dal Ministro Stanca di recupero dei cofinanziamenti, di cui si dirà più avanti.

Osservando lo stato di avanzamento e il ritardo dei progetti sotto diverse angolature, emergono alcune considerazioni importanti (anche per l'impostazione delle future politiche di innovazione):

- i progetti coordinati da enti del Sud e Isole hanno un minor avanzamento rispetto a quelli coordinati da enti del Centro Nord, ma la massima criticità riguarda quelli delle Isole (che mostravano in media ad aprile 2006 solo il 68% di avanzamento e 19 mesi di ritardo). La preponderanza di progetti del Centro Nord tra quelli formalmente terminati (Tabella 27) conferma questa indicazione (anche nel gruppo di quelli prossimi alla fine la situazione è la stessa). Come si vedrà più avanti, questo fatto comporta che gran parte del Mezzogiorno è rimasta sino ad ora scoperta dai rilasci dei servizi di e-government (per lo meno derivanti dai progetti 1° Avviso);
- i progetti di maggior valore economico hanno valori di avanzamento e ritardo leggermente peggiori degli altri;

- i progetti mono-ente hanno prestazioni nettamente migliori, mentre quando si superano i 30 Enti aggregati sia l'avanzamento sia i ritardi peggiorano. È interessante notare che, fino alle precedenti rilevazioni, i progetti molto grandi (oltre i 90 enti aggregati) sembravano aver affrontato bene la complessità organizzativa, mostrando un andamento migliore dei progetti a numerosità media (31-90 enti). Più di recente, però, anche i progetti molto grandi appaiono in difficoltà. Secondo il responsabile dell'Area Governo e monitoraggio delle forniture ICT del CNIPA: "È probabile che questi ultimi progetti abbiano messo in campo contromisure di abbattimento del rischio più efficaci per la prima parte dei lavori, più concentrati sulle attività di sviluppo dei sistemi informatici, ma abbiano sottovalutato le difficoltà tipiche della fase di attivazione dei servizi, registrando un rallentamento del ritmo di lavoro rispetto al passato";
- i progetti coordinati dalle Regioni (spesso mono-ente e più centrati sui servizi infrastrutturali) presentano un comportamento migliore di quelli coordinati da altri tipi di amministrazione. Va considerato, al riguardo, che diversi progetti regionali risultavano già iniziati alla firma della convenzione e che vi è una maggiore consuetudine delle Regioni ad attuare progetti complessi con numerosi enti del territorio, mentre per le Province e per i Comuni il coordinamento di un progetto con altri enti ha rappresentato spesso una novità.

Un'ultima conclusione di grande rilevanza deriva da una specifica analisi che ha mostrato come, al di là della complessità strutturale dei progetti, l'adozione di adeguati livelli di contromisure di abbattimento del rischio aiuta a contenere i ritardi (15 mesi per i progetti con le contromisure più forti rispetto a 21 mesi per quelli con contromisure più deboli). In altre parole, come afferma il responsabile dell'Area Governo e monitoraggio delle forniture ICT del CNIPA, "ciò significa che intraprendere un progetto di alta complessità tecnologica, dimensionale, organizzativa, non comporta maggiori probabilità di ritardo sulla pianificazione rispetto a progetti meno complessi, se vengono prese le contromisure adeguate ad abbattere il rischio del progetto. A conferma di ciò l'esperienza del monitoraggio ha mostrato che progetti piccoli ma gestiti male hanno registrato più ritardi di progetti complessi, ma con un project management di alto livello".

12.1.1 L'azione di recupero dei cofinanziamenti

A settembre 2005, il Ministro per l'innovazione e le tecnologie ha promosso un'azione per recuperare i fondi destinati ai progetti che risultavano essere in uno stato particolarmente "a rischio". Ritenendo un inadempimento grave e insanabile il non aver completato almeno il 35% delle attività previste a quasi 40 mesi dall'erogazione della prima tranche di finanziamento, la diffida ad adempiere inviata il 10 settembre 2005 dal DIT agli Enti coordinatori dei progetti chiedeva loro di dimostrare - con un assessment da completarsi nei 90 giorni solari successivi all'invio della diffida stessa - di superare il 35% di SAL rispetto alle sole attività completate (e non rispetto a quelle semplicemente in corso di esecuzione). In mancanza di questo risultato, la convenzione sarebbe stata risolta e il cofinanziamento dei progetti sospeso.



I progetti interessati dal provvedimento erano 41, di dimensione economica complessiva pari a 128,9 milioni di euro (circa 30% del valore della fase 1 del piano di e-government), cofinanziati con 33,8 milioni di euro.

Sui 41 progetti critici, l'Area Governo e monitoraggio delle forniture ICT del CNIPA, coadiuvata dal personale del Monitore⁹¹, ha subito avviato una intensa attività di sensibilizzazione, che ha portato immediatamente alla richiesta di nuovi assessment da parte di 39 dei 41 progetti e, in parallelo alla loro esecuzione, ha offerto assistenza per rimuovere i maggiori ostacoli e accelerare l'esecuzione delle attività e l'avanzamento complessivo del progetto. Oltre ai coordinatori dei progetti, in alcuni casi più critici l'azione ha coinvolto anche i referenti politici (sindaci, assessori ecc.).

L'esito dell'operazione è stato ampiamente positivo: 38 progetti hanno infatti superato la soglia richiesta, passando in due mesi di tempo dal SAL del 25% di settembre 2005 al 62% di fine novembre, con un incremento del 37%, cioè più di quattro volte l'andamento medio (+4% al mese) registrato dall'insieme dei 132 progetti nel 2005. Due progetti, come si è detto, non hanno nemmeno richiesto l'assessment e sono di fatto usciti dall'attuazione della fase 1 di e-government: si tratta di BRIDGE (coordinatore il Comune di Desio) e di EMOUNSAR (coordinatore la Comunità Montana n. 9 del Nuorese), ai quali spettava un cofinanziamento complessivo di 1,850 milioni di euro. Il progetto SICS, coordinato dalla Regione Sicilia e con cofinanziamento di 1,3 milioni di euro, pur testimoniando l'avvio concreto delle attività ha raggiunto solo il 31% del costo totale delle attività completate, restando quindi sotto la soglia critica.

Nell'insieme, l'esperienza è ritenuta quindi altamente positiva, non tanto per le esigue risorse recuperate, quanto per la capacità che i progetti, messi di fronte alle loro responsabilità e all'eventualità di perdere i cofinanziamenti, hanno saputo dimostrare accelerando le attività e superando ostacoli spesso più burocratico-amministrativi e gestionali che tecnici. In particolare, il coinvolgimento del top management politico e amministrativo è stato determinante per:

- risolvere problematiche interamministrative tra i diversi enti partecipanti al progetto;
- agevolare il dialogo tra funzioni diverse all'interno della stessa amministrazione;
- risolvere impedimenti di natura formale e burocratica;
- sensibilizzare la dirigenza, a volte distratta, impegnata nella gestione delle attività;
- rafforzare le risorse deputate al governo dei progetti.

12.1.2 Fattori di ritardo e difficoltà attuative dei progetti

Le cause del consistente ritardo accumulato dai progetti sono varie e mutano anche nelle diverse fasi di attuazione. Una difficoltà emersa frequentemente,

⁹¹ Il Monitore è rappresentato dal Raggruppamento Temporaneo d'Impresa delle società Ambrosetti, Between e PRS.

particolarmente importante con l'avvicinarsi della fine dei progetti, riguarda il fatto che, una volta realizzati tecnicamente i servizi senza particolari problemi, passa poi molto tempo prima che risultino effettivamente operativi e disponibili per l'utente finale. Le principali cause di questa difficoltà sono state analizzate dall'Area Governo e monitoraggio delle forniture ICT e vengono riportate di seguito.

Sottovalutazione dell'importanza dell'automazione e della riorganizzazione del back office

Questi due elementi sono fondamentali e dovrebbero essere trattati contestualmente. Molti progetti, invece, introducono strumenti per l'automazione del back office (ad es. per la gestione del flusso documentale), senza però formalizzare e attivare le nuove modalità organizzative e la formazione del personale necessarie per un loro utilizzo corretto ed efficace. Anche quando ciò avviene, spesso questi strumenti non sono opportunamente integrati con i nuovi canali di front office proposti al cittadino per relazionarsi con la pubblica amministrazione. Per cui, ad esempio, la mancanza di un sistema di protocollo automatico delle pratiche in entrata in formato digitale vanifica gli sforzi compiuti, poiché la presenza dei nuovi canali/portali e delle informazioni in arrivo tramite di essi è percepita dagli operatori come un aggravio del carico di lavoro anziché un alleggerimento.

Quando poi i progetti coinvolgono più Enti, magari assai disomogenei come livello di informatizzazione, la gestione della implementazione (*deployment*) dei sistemi sui vari enti subisce consistenti rallentamenti.

Difficoltà nella cooperazione e nell'interazione tra Enti di diverso livello

Le aggregazioni di Enti dei progetti di e-government di fase 1 sono spesso eterogenee, non solo dal punto di vista geografico, ma soprattutto della tipologia di livello amministrativo. Accade quindi che l'Ente capofila, ad es. una Regione, pianifichi e sviluppi servizi che poi devono essere erogati da ASL, Comuni, Province ecc., anche di altri territori. Le diversità di contesto organizzativo, tecnologico, economico e geografico degli Enti utilizzatori, se non sono pienamente comprese e gestite fin dall'inizio dal soggetto sviluppatore, portano a trascurare in fase di progettazione aspetti che rischiano di risultare critici in fase di attivazione operativa dei servizi e di ritardare o compromettere l'effettiva erogazione.

Gli Enti chiamati a utilizzare tali servizi, cioè in genere i Comuni, dovrebbero a loro volta - anche quando il sistema informatico di erogazione dei servizi sia stato ben concepito - adeguarsi tempestivamente con i necessari adattamenti del proprio sistema informatico e degli aspetti organizzativi. Spesso però le azioni volte a preparare l'erogazione dei servizi presso i vari Comuni vengono pianificate tardivamente, alla fine dello sviluppo degli strumenti informatici. I servizi divengono così effettivamente disponibili presso tutti gli Enti partecipanti al progetto (sempre che gli adattamenti richiesti avvengano nei tempi e nei modi necessari) soltanto diversi mesi dopo la conclusione dichiarata dei lavori. La redazione, già in fase di pianificazione iniziale del progetto, di un piano di attivazione dei servizi approfondito avrebbe portato l'Ente coordinatore a percepire subito gli aspetti più critici e ad avviare per tempo le azioni opportune.



Debole coinvolgimento dei settori competenti sugli specifici servizi sviluppati

La conduzione dei progetti tende a essere affidata a personale competente esclusivamente dal punto di vista informatico, sia interno all'Amministrazione (o a un suo Ente strumentale), sia a maggior ragione nel caso di partner tecnologici privati. I documenti di pianificazione confermano questo fatto, laddove sono ricchi di dettagli sulle attività di progettazione, implementazione e sviluppo software e spesso deboli, o totalmente carenti, sulla riorganizzazione dei processi interni, la formazione del personale, la comunicazione e diffusione delle innovazioni verso i destinatari finali dei servizi. Questa visione – come riferisce il responsabile dell'Area Governo e monitoraggio delle forniture ICT del CNIPA – porta spesso chi gestisce le attività a ritenere concluso con successo il lavoro quando lo strumento informatico realizzato funziona correttamente; mentre il coinvolgimento dei responsabili dei servizi nell'erogazione vera e propria e degli utenti finali nell'utilizzo vengono spesso considerate questioni non di competenza del progetto.

Carenza di competenze di project management nelle pubbliche amministrazioni

Questa debolezza attiene alla difficoltà, rilevata spesso dall'Area Governo e monitoraggio delle forniture ICT del CNIPA, di gestire grossi progetti di informatica secondo criteri orientati al raggiungimento dei risultati in modo efficace ed efficiente.

Quando le attività progettuali sono condotte da personale interno, la debolezza si rivela in termini di: carenza di documentazione di supporto completa e funzionale; software sviluppati senza un'approfondita analisi dei requisiti e successiva redazione di specifiche; collaudi effettuati in maniera sommaria e senza piani di test accurati; assenza di una struttura preposta a verificare l'andamento delle attività e quindi a produrre rapporti periodici sull'avanzamento dei lavori.

Nel caso di affidamento delle attività a partner/fornitori tecnologici – in genere dotati di un proprio sistema di qualità e di management competente sui progetti complessi - la debolezza dell'Amministrazione si manifesta nella governance dei contratti, per garantire che la fornitura sia conforme alle richieste effettuate. Spesso ciò non accade, soprattutto per eccesso di informalità nel rapporto con i partner: le consegne avvengono senza accertare la sussistenza dei requisiti desiderati, come si evince dal fatto che i collaudi di accettazione sono talvolta sbrigativi, se non assenti.

12.2 Risultati dei progetti e prime stime su ricadute e ritorno degli investimenti

12.2.1 Lo stato di rilascio dei servizi

Rispetto alla situazione fotografata dal terzo rapporto di sintesi, il trend del rilascio dei servizi di front-office, che aveva accusato un rallentamento tra aprile e settembre 2005, ha ripreso ad aumentare nei primi mesi del 2006: il numero di servizi rila-

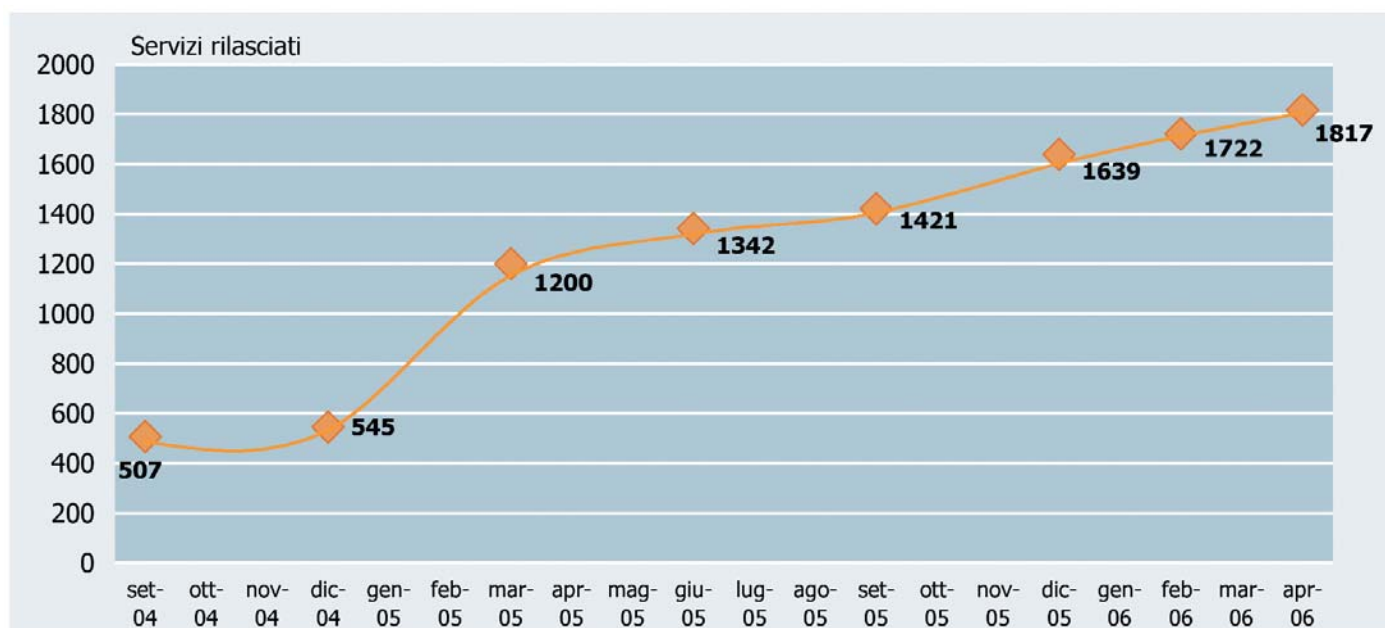
sciati è adesso pari a 1817, il 42% del totale previsto (Figura 42). La nuova accelerazione nell’attivazione dei servizi è da attribuirsi certamente al fatto che numerosi progetti stanno concludendo i lavori in questi mesi, così come il netto incremento verificatosi nei primi sei mesi del 2005 era dovuto al completamento dei primi progetti arrivati puntuali alla meta.

Dal punto di vista dei destinatari, il rilascio dei servizi risultava sostanzialmente equilibrato:

- 97 dei 134 progetti prevedevano di erogare complessivamente 2.151 servizi destinati ai cittadini; 786 servizi sono già stati rilasciati, pari a circa il 37% del totale (erano il 28% a settembre 2005);
- 79 progetti prevedono di erogare complessivamente 2.130 servizi destinati alle imprese; 1031 servizi sono già stati rilasciati, pari al 48% del totale (erano il 39% a settembre 2005).

Qualora tutti i circa 4000 enti partecipanti (soprattutto Comuni) rilasciassero i servizi inizialmente previsti, la popolazione potenzialmente interessata sarebbe di 37 milioni di cittadini e 2,3 milioni di imprese.

Figura 42 - Storico del rilascio dei servizi a cittadini e imprese

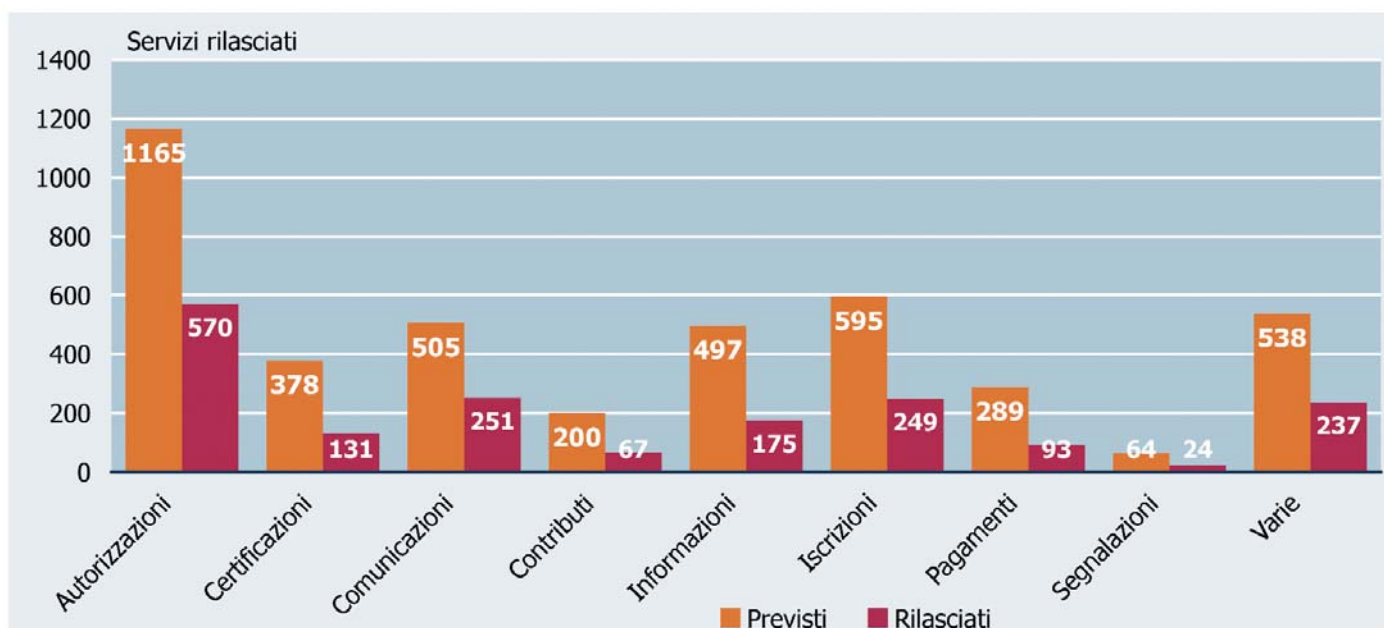


Fonte: Monitoraggio dei progetti di e-government fase I - Quarto rapporto di sintesi, 2006

La Figura 43 e la Figura 44 evidenziano come, almeno sino ad oggi, il processo di rilascio dei servizi non presenti sostanziali differenze o polarizzazioni anche sotto il profilo delle distinte tipologie di servizi analizzati o del loro grado di interattività. I servizi sono qui suddivisi secondo le tipologie di appartenenza e i livelli di interattività individuati nell’ambito della metodologia MI-SOL-RE dell’Osservatorio SOL (vedi Capitolo 2). Non esistono, come si può osservare, tipologie di servizi più “critiche” di altre dal punto di vista del rilascio. Anche per quel che riguarda il grado di interattività, i servizi rilasciati si ripartiscono in modo omogeneo tra le tipologie.

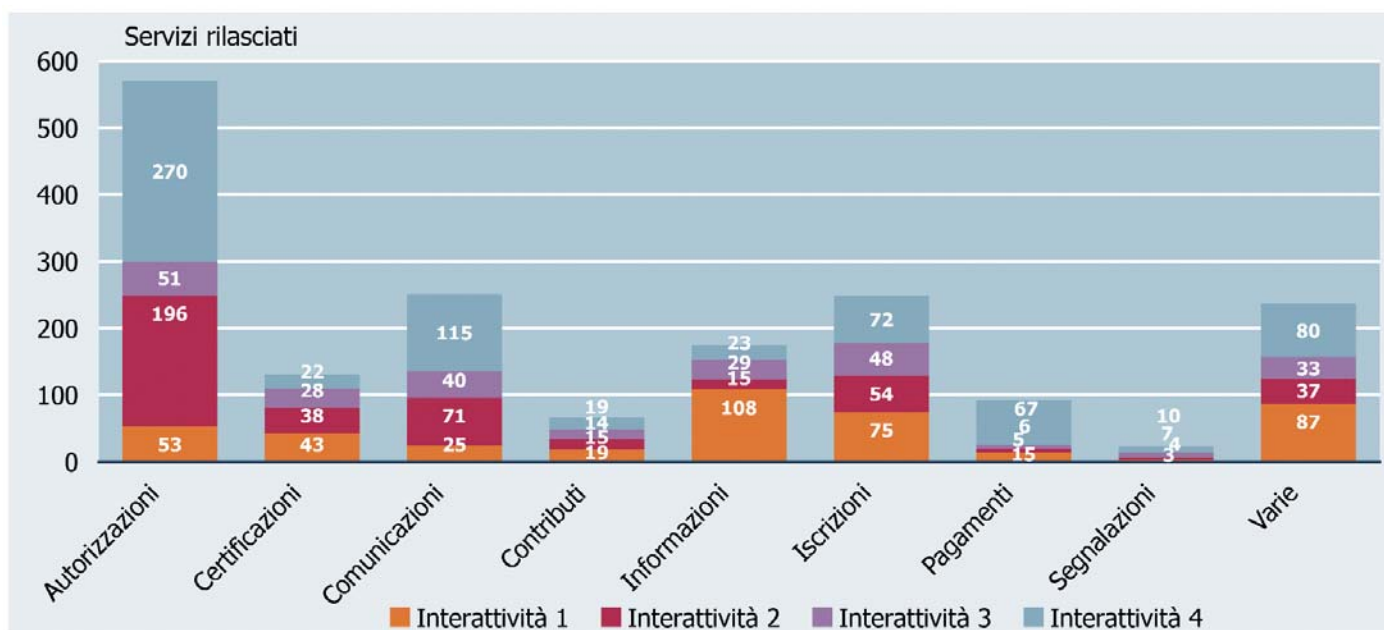


Figura 43 - Numero servizi previsti e rilasciati per tipologia



Fonte: Monitoraggio dei progetti di e-government fase I - Quarto rapporto di sintesi, 2006

Figura 44 - Numero di servizi rilasciati per tipologia e livello di interattività dichiarata



Fonte: Monitoraggio dei progetti di e-government fase I - Quarto rapporto di sintesi, 2006

Qui di seguito si presenta un'analisi quantitativa delle possibili ricadute dei servizi rilasciati dai progetti in esame; nell'ultima sezione, i servizi rilasciati vengono ripresi in considerazione da una prospettiva più qualitativa.

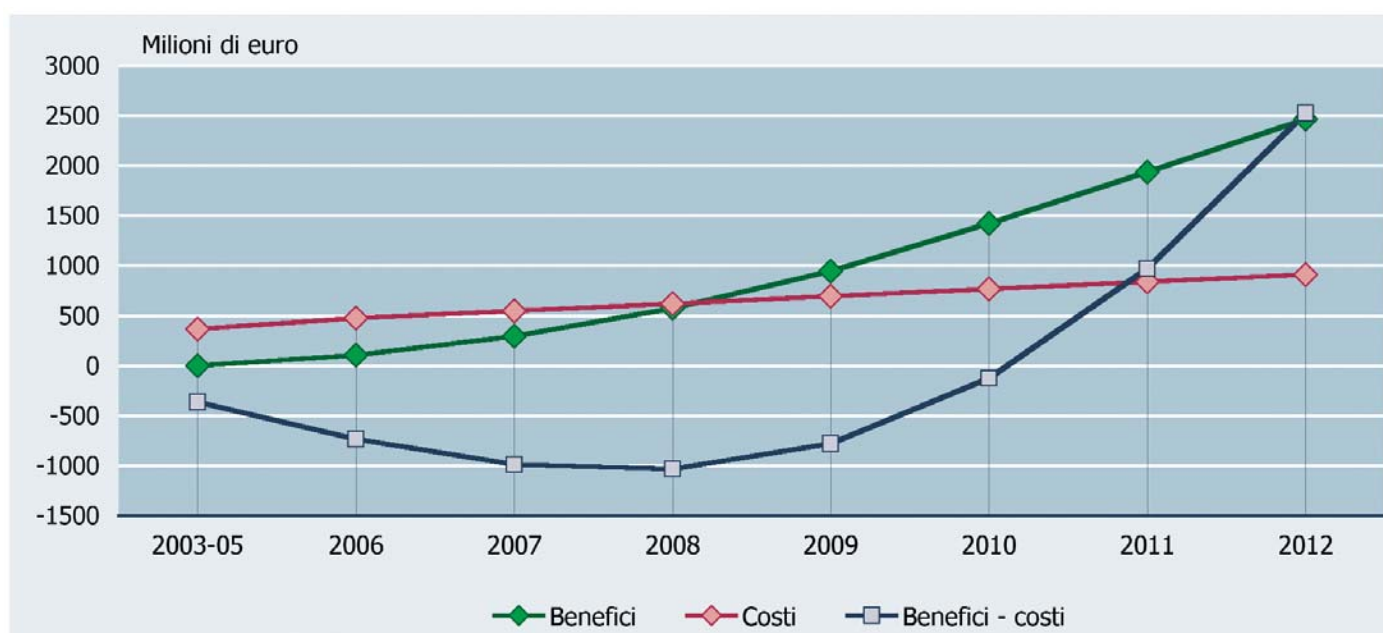
12.2.2 Prime stime sul ritorno dell'investimento

A fronte dei servizi rilasciati dai progetti del 1° Avviso e grazie ai molti dati raccolti nelle azioni di assistenza, l'Area Governo e monitoraggio delle forniture ICT del CNIPA, coadiuvata dal Monitore, ha potuto effettuare anche una prima stima quantitativa, a livello aggregato, delle ricadute/benefici dei progetti e, confrontando questo dato con i costi, misurare il ritorno dell'investimento e del tempo necessario per "andare in pareggio". Le tre categorie di ricadute considerate, tutte traducibili in valore monetario, quindi sommabili e confrontabili, sono:

- il risparmio di tempo di cittadini e imprese (utenti finali)
- il risparmio di tempo lavoro all'interno della PA (dipendenti PA)
- il risparmio economico della PA nella gestione di beni e servizi ICT (infrastrutture)

L'analisi è stata fatta sull'insieme dei 118 progetti che, a fine aprile 2006, avevano completato i lavori o comunque rilasciato servizi. Il costo sostenuto per lo sviluppo di questi progetti nei tre anni trascorsi ammonta a 365 milioni di euro; a questi sono stati aggiunti 110 milioni stimati come costo per il primo anno di avvio all'esercizio e poi altri 73 milioni all'anno stimati per la gestione (20% del costo di sviluppo). La curva dei costi che ne deriva è quella rossa nella Figura 45.

Figura 45 – Confronto costi-benefici di 118 progetti di e-government



Fonte: presentazione di M. Gentili al seminario RSO – eGEP, Forum PA, maggio 2006

A fronte di questo investimento e dei 1.817 servizi rilasciati alla data, si sono elaborati due scenari – uno prudente, l'altro ottimista – che incrociano diverse ipotesi e misurazioni (sempre comunque "caute") relative all'evoluzione nel tempo di:

- la diffusione dei suddetti servizi tra tutti gli enti partecipanti ai progetti, l'avviamento e la loro messa a regime (stima prudentiale di 7 anni) e, quindi, l'utenza potenzialmente interessata;



- il volume di transazioni tra utenti e PA, fino ad arrivare al pieno utilizzo dei servizi (7 anni, nell'ipotesi prudente, con crescita prima molto graduale e poi veloce), e relativo risparmio di tempo;
- il corrispondente volume (e valore) di tempo lavoro risparmiato tra i dipendenti della PA, sia per maggiore efficienza nel back-office, sia per l'automazione dei canali di erogazione (nell'ipotesi prudente, 5 anni per arrivare a regime, con progressione lineare);
- il risparmio economico nella gestione di beni e servizi (anche nell'ipotesi prudente, partenza rapida e crescita veloce con regime raggiunto in 3 anni).

La somma dei benefici genera la curva verde della Figura 45, che evidenzia come il "punto di pareggio", nello scenario prudente e più probabile, si raggiunga tra il 2010 e il 2011, oppure un anno più tardi qualora si omettano i benefici per gli utenti finali (per ulteriore scrupolo prudenziale). In pratica, il cosiddetto *break-even* si raggiungerebbe a 5-6 anni dalla fine dei progetti.

Questa prima analisi invita quindi a un atteggiamento cauto e realista nella valutazione degli impatti dell'investimento sull'e-government in corso nella PA locale ed evidenzia come, al di là dello sviluppo iniziale finanziato dalla fase 1, per conseguire i benefici finali attesi sia necessario continuare a coprire i costi di gestione/esercizio ancora per diversi anni.

12.3 Casi esemplari di nuovi servizi di e-government

A quattro anni circa dalla selezione dei 134 progetti, sono ormai numerosi i servizi resi disponibili dalle pubbliche amministrazioni locali. Non si hanno ancora dati diffusi e confrontabili relativi all'utilizzo dei servizi on line, e al loro impatto sui canali tradizionali di erogazione del servizio. In questo paragrafo si propongono alcune considerazioni scaturite dall'utilizzo diretto di alcuni servizi, derivanti da progetti 1° Avviso, e sui possibili effetti positivi che l'utilizzo diffuso, di questi e di altri servizi, avranno sul rapporto tra cittadini e imprese con la PA locale.

I servizi on line, in generale, sono pensati per facilitare l'interazione con la PA. Riduzione dei tempi per spostamenti, file e conseguimento della pratica, maggior facilità nella compilazione dei moduli, front office unico e riduzione della possibilità di errore grazie al controllo diretto sui dati inseriti: sono tutti vantaggi che rendono i servizi on line un'alternativa valida e conveniente alle modalità tradizionali di erogazione. Occorre tuttavia differenziare tre macroclassi di servizi sulle quali si giocherà differenzialmente la partita del cosiddetto *take up* dei servizi (ampliamento progressivo del bacino di utenza a scapito dei canali tradizionali):

- la prima macroclasse è quella dei servizi cui il destinatario (prevalentemente un cittadino) ha diritto e per i quali l'approdo on line può significare un aumento della visibilità verso gli utenti e una semplificazione dell'accesso. Si considerano in questa categoria anche i pagamenti on line intesi come canale di accesso rapido in contrapposizione alle file all'ufficio postale o all'esattoria comunale;
- il secondo raggruppamento è formato da servizi in cui il destinatario (tipicamente un'impresa o un intermediario) sta rispondendo a un obbligo ammini-

strativo (es. la necessità di richiedere un'autorizzazione o inviare una comunicazione). In questo caso il servizio on line è sinonimo di semplificazione unificazione del front office e quindi risparmio di risorse;

- la terza macroclasse, infine, è costituita da servizi resi possibili esclusivamente dal fattore tecnologico in particolare dal web. Per questi servizi la sfida è solo quella di una adeguata promozione, in quanto è in genere ne è evidente l'utilità potenziale per l'utente finale e non esistono canali alternativi di fruizione.

Di seguito, si esemplificano specifici servizi on line appartenenti a queste categorie, rilasciati da progetti del 1° Avviso e appositamente provati per questa analisi.

12.3.1 Servizi di iscrizione/prenotazione/pagamento

Numerosi servizi on line attualmente disponibili consentono di automatizzare operazioni che richiederebbero procedimenti lunghi e dispendiosi sia a livello economico che di tempo: la compilazione di una richiesta, la relativa e successiva presentazione di una domanda, il pagamento di imposte o contributi.

In molti casi servizi diversi vengono erogati da un unico punto di accesso (un portale, il più delle volte), dal quale è possibile selezionare l'ambito territoriale di riferimento (quale comune, nella rosa di quelli aderenti al progetto) e la prestazione richiesta.

L'identificazione del richiedente, nel caso di questa tipologia di servizio, deve essere certa, poiché si tratta di servizi che molto spesso richiedono il pagamento, e che soprattutto forniscono servizi diretti alla persona. Nel caso del portale Ci-tel (provincia di Pisa), e di From – Ci (provincia di Vicenza) l'utente registrato accede inserendo i propri dati di accesso. In questo modo viene identificato in modo univoco e riesce ad accedere alla prestazione desiderata. Ad esempio l'iscrizione ai servizi scolastici: seguendo un iter prestabilito (e dunque a prova di errore) l'utente può usufruire dei servizi erogati dal comune in modo semplice ed efficace: si tratta di compilare le schermate via via proposte dal portale con i dati in possesso del cittadino (codice fiscale, reddito e dati anagrafici – in questo caso – del minore). Le informazioni richieste in seguito personalizzano la prestazione adattandola alle esigenze del cittadino. La procedura si conclude con un ultimo accertamento dell'identità dell'utente, che deve inserire la smart card e digitare il PIN.

Quando il pagamento costituisce la conclusione della transazione è importante che l'amministrazione trovi modalità di interazione sicure e soprattutto economiche per il cittadino. Il portale Teseo, della provincia di Verona, utilizza in forma sperimentale il sistema Bankpassweb, integrato nella carta nazionale dei servizi⁹², per accedere alla

⁹² Bankpass Web è il sistema dell'ABI che permette di utilizzare carte di credito e Pagobancomat in modalità sicura: tutti i codici necessari per il pagamento (numero di carta di credito, PIN del bancomat) vengono inseriti, all'atto dell'adesione al servizio, in un portafoglio elettronico (wallet) accessibile tramite user ID e password. Al momento di effettuare il pagamento on line è sufficiente accedere al wallet e selezionare la modalità di pagamento desiderata (carta di credito, Pagobancomat). In questo modo i dati degli strumenti di pagamento non viaggiano in rete e la transazione si conclude in perfetta sicurezza.

L'integrazione di user id e password del sistema Bankpass Web nella CNS permette all'utente di concludere la transazione per intero semplicemente inserendo nel lettore la carta: in questo modo si accede direttamente al wallet ed è possibile effettuare il pagamento e concludere la transazione.



visualizzazione delle pratiche di edilizia privata e pagamento degli oneri. In questo modo, oltre che un'identificazione certa dell'utente che accede al servizio, la carta consente l'utilizzo dei dati di pagamento in essa integrati, garantendo maggior sicurezza e facilità d'uso, nonché il risparmio delle commissioni sull'utilizzo di carta di credito.

I servizi sanitari, particolarmente quelli che consentono la prenotazione di prestazioni specialistiche e il contestuale pagamento del ticket, sono quelli a maggior impatto sulla cittadinanza. Sempre From – Ci (provincia di Vicenza) rende disponibile un CUP on line: il cittadino, autenticato secondo la procedura consueta, seleziona la prestazione di cui necessita e – inserendo i dati riportati sulla richiesta del medico curante – conclude la prenotazione. Il sistema offre anche la possibilità di consultare referti di analisi effettuate presso il presidio ospedaliero territoriale: sempre previa identificazione dell'utente, vengono visualizzati i risultati dei test, e messi in evidenza i valori che si discostano dai parametri normali.

È evidente come questo gruppo di servizi si caratterizzi per la forte incidenza nella vita quotidiana del cittadino in termini di risparmio di tempo, denaro e spostamenti, oltre che in una maggiore semplicità di rapporto con la PA, per cui il computer diventa l'unica interfaccia per il conseguimento dell'obiettivo prefissato.

12.3.2 Servizi di autorizzazione e registrazione

Le caratteristiche peculiari sopra evidenziate per i servizi ai cittadini valgono – in alcuni casi in misura ancor maggiore – per i servizi alle imprese. L'accertamento dell'identità del soggetto richiedente, nel caso delle imprese implica l'attivazione di processi (ad esempio l'avvio di un'attività) che prevedono un riconoscimento certo del soggetto e della sua "identità legale".

Per questo, di frequente, l'accesso ai servizi on line per le imprese può avvenire attraverso la Carta Nazionale dei Servizi (spesso rilasciata alle imprese dall'ente camerale): come nel caso del comune di Livorno, che con il portale AIDA consente alle imprese del territorio di accedere ad un gran numero di servizi afferenti a diverse categorie, raggiungendo anche il massimo livello di interattività, cioè la gestione completamente elettronica del procedimento. L'autorizzazione sanitaria alla vendita di specifiche categorie di alimenti rientra in questa categoria: una volta autenticato, l'utente completa gli adempimenti obbligatori per ottenere l'autorizzazione. Una volta attivato il servizio, con una serie ragionata di domande il sistema attiva anche i procedimenti specifici da attivare per conseguire l'autorizzazione, seguendo l'utente in tutta la procedura, incluso il pagamento che avviene tramite Bankpass web.

La possibilità di accedere ad un numero elevato di servizi da un unico punto di accesso rappresenta un vantaggio notevole poiché evita all'utente di doversi interfacciare con diversi enti presentando domande sovrapposte per ottenere un'unica autorizzazione/concessione/certificato. È il caso delle imprese del pordenonese che possono accedere al portale Impresafuturo, un vero e proprio SUAP on line che consente all'impresa richiedente di generare iter personalizzati e di tracciare successivamente lo stato di avanzamento della richiesta.

In sostanza il sistema consente all'utente (impresa o intermediario) di avanzare richieste che coinvolgono diversi enti, utilizzando però una sola richiesta e una sola

interfaccia. L'integrazione dei back office dei vari soggetti coinvolti consente di ridurre al minimo i tempi di lavorazione della pratica, eliminando spostamenti e riducendo drasticamente le possibilità di errore procedurale, presentando in questo modo istanze formalmente perfette.

La diffusione dei servizi on line rappresenta comunque una risorsa (sia dal punto di vista economico che da quello della semplificazione dei processi) anche per la PA, che in alcuni casi può essa stessa fruire di servizi in modalità innovata: è il caso dell'e-procurement, ovvero l'appalto on line di beni e servizi per la PA. Come ad esempio in Emilia-Romagna, che con la piattaforma per gare telematiche dell'Agenzia Intercent-ER fornisce alle PA un valido strumento per la selezione informatizzata delle forniture, e che consente un notevole risparmio in termini economici. Le offerte possono essere presentate in busta chiusa o in busta aperta, e vengono classificate in tempo reale sulla piattaforma. Il portale offre inoltre altre funzionalità (dall'albo fornitori alla possibilità di scaricare i moduli per la rilevazione dei fabbisogni dell'ente) che agevolano le procedure di approvvigionamento. Ovviamente la fruizione di tale servizio deve avvenire previa convenzione con l'Agenzia Intercent-ER (e dunque non basta una semplice autenticazione).

12.3.3 Servizi di georeferenziazione

L'utilizzo delle ICT ha consentito di ampliare la gamma dei servizi disponibili per cittadini e imprese, offrendo nuove possibilità agli utenti dei siti delle PA.

È il caso dei servizi di georeferenziazione, sempre più diffusi in rete e sempre più frequentemente disponibili su siti di amministrazioni locali, talvolta anche arricchiti di funzionalità complesse.

Uno dei casi più emblematici è quello di Milano, che grazie al progetto Mi.porti offre all'utenza una vasta gamma di servizi che senza le nuove tecnologie non potrebbero essere resi disponibili. Il portale del progetto consente ai cittadini sia di localizzare indirizzi che di visualizzare sulle mappe servizi di pubblica utilità, permette inoltre di ricostruire percorsi complessi sia con i mezzi pubblici che con l'automobile; è possibile inoltre consultare e stampare il piano regolatore cittadino.

Viabilità e percorsi sono accessibili tramite al sito del Comune anche per i cittadini bolognesi, che grazie al progetto e Vai! possono consultare lo stato del traffico di un percorso (e le alternative possibili). Il sistema consente inoltre di concludere on line una serie di operazioni tutte relative alla mobilità urbana: dal rilascio del permesso di transito in zone a traffico limitato all'acquisto degli abbonamenti per i mezzi pubblici e per i parcheggi.

12.4 Spunti di riflessione sulla misurazione dell'utilizzo dei servizi di e-government

Il seguente paragrafo prende in considerazione il tema della misurazione dell'utilizzo dei servizi on line. Le riflessioni contenute sono frutto di un incontro tra alcuni



protagonisti di iniziative di misurazione⁹³, che si sono confrontati presentando le loro esperienze: i dati rilevati, le criticità legate alla loro analisi, gli strumenti utilizzati e i vantaggi attesi a fronte dei risultati.

12.4.1 Perché misurare i servizi on line

La direttiva sui servizi on line del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie del luglio 2005⁹⁴ indica la conoscenza dell'utente come punto di partenza per migliorare e rendere più efficaci le iniziative della pubblica amministrazione. Osservare quanto e come gli utenti utilizzano i servizi on line e accertare il loro grado di soddisfazione, aiuta non solo a valutarne l'impatto, ma consente di attivarsi per aumentare la propensione al loro utilizzo. Molti dati utili a questo scopo sono già a disposizione delle amministrazioni, in parte perché generati automaticamente nell'interazione degli utenti con i canali di erogazione dei servizi, in parte perché presenti nei diversi archivi amministrativi (sugli utilizzatori stessi), ma non sempre sono oggetto di attenzione, analisi o diffusione.

Le amministrazioni che hanno cominciato a fare elaborazioni sistematiche sui dati derivati dall'utilizzo dei servizi on line riconoscono tra i benefici attesi la possibilità di:

- valutare la propensione attuale e futura dei cittadini verso l'utilizzo di servizi transattivi, rispetto a un interesse al livello puramente informativo;
- verificare l'affermarsi o meno della fiducia nei confronti dei pagamenti on line e altre prestazioni critiche;
- individuare quali siano le modalità e i canali più graditi per l'accesso a determinati servizi;
- individuare e risolvere complessità di navigazione che inibiscono la fruizione di servizi (dai dati sull'interruzione della navigazione, sugli errori commessi più di frequente ecc.);
- risolvere problemi legati all'esistenza di eventuali barriere culturali o sociali all'accesso ai servizi.

Ancora, una maggiore consapevolezza circa il gradimento e l'efficacia dei servizi consente di valorizzare gli investimenti in una fase in cui necessariamente si pone la questione della sostenibilità e convenienza economica dei servizi finora attivati. Capire cosa genera realmente valore per l'utente è pertanto un elemento di grande portata strategica. In tal modo, si scongiura il rischio di autoreferenzialità, che in assenza di misurazione e confronto rimane invece alto.

⁹³ Letizia Pratesi (Comune di Argenta), Michela Piva (Comune di Riva del Garda), Vincenzo Mania (CSI-Piemonte/Comune di Torino), Andrea Freddo (Portale Sistema Piemonte – CSI-Piemonte), Ivano Sebastianutti (Comune di Tavagnacco), Gianfranco Mauri (Comune di Cividale del Friuli), Carlo Pini (Comune di Roma), Michele Benedetti (Politecnico di Milano - Progetto Comonline), Claudio Forghieri (Comune di Modena)

⁹⁴ Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie del 27 luglio 2005 per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti (G.U. n. 243 del 18-10-2005)

12.4.2 Il mix funzionale dei canali di erogazione

Ove possibile, le amministrazioni cercano di erogare un servizio in modalità multi-canale, sebbene il web rimanga in molti casi il canale di accesso principale ai servizi di e-government. L'approccio su più canali viene incontro alle esigenze e alle preferenze dei cittadini e, in particolare, a chi ancora è lontano dall'utilizzo di Internet: lo dimostra il successo dell'apertura di call center e contact center, o di sistemi telematici di pagamento alternativi al web, come i terminali di Lottomatica. Rispetto agli scenari semplificati dei primi tempi dell'e-government, che prevedevano il successo, al limite esclusivo, di un singolo canale (il web), l'esperienza attuale mostra la prevalenza di "strategie" di utilizzo misto dei diversi canali per diversi servizi e, ancor più, per le diverse fasi dello stesso processo di servizio. Azioni di rilevazione e studio dell'utilizzo dei servizi devono pertanto prendere in considerazione, in modo integrato, tutti i canali attraverso cui i servizi vengono erogati: la molteplicità di canali riflette infatti modalità diverse di utilizzo da parte degli utenti e offre spunti di riflessione interessanti.

I canali (oltre agli sportelli tradizionali) sulla base dei quali è possibile progettare servizi e il loro monitoraggio sono:

- informatici/telematici
 - sito internet
 - chioschi telematici, multimediali
 - sportelli bancomat
 - punti di pagamento telematico (es. Lottomatica)
 - e-mail
- telefonici
 - call center e contact center
 - sms
 - wap-umts
- TV
 - digitale terrestre
 - televideo

Dal punto di vista dell'analisi dei servizi, ciascun canale offre diversi aspetti osservabili. Questo non vuol dire che si riesca sempre a rilevare e confrontare dati provenienti da canali diversi. Le criticità individuate dalle amministrazioni verso un approccio multicanale alla misurazione dell'utilizzo dei servizi a distanza sono soprattutto:

- la difficoltà di raccogliere i dati su alcuni canali specifici;
- la difficoltà di integrare i dati raccolti su canali diversi.

Alcuni canali – ad es. gli "sportelli telematici" presidiati da operatore e la posta elettronica – non sono tradizionalmente "misurati": informazioni e risposte vengono fornite dai singoli uffici agli utenti, ma senza che venga effettuata una raccolta sistema-



tica sul numero e sul tipo di richieste. È impossibile così stabilire quali siano i dubbi o gli ostacoli di fronte a cui gli utenti si trovano, gli effetti sull'accesso al servizio di determinate iniziative di cambiamento, eccetera. Un contact center centralizzato, che abbia anche funzioni di elaborazione di secondo livello della richiesta (intervento) è indicato come il più adatto alla misurazione, perché in grado di trattenere il massimo delle informazioni (dall'apertura del "caso-richiesta" alla sua chiusura).

Spesso si segnala come vengano effettuate rilevazioni puntuali sul solo canale web, mentre non sono previste procedure di misurazione su altri canali. Succede anche che rilevazioni su canali diversi non vengano integrate e confrontate, perché raccolte da uffici differenti dell'amministrazione. La soluzione indicata come ideale, ma non sempre facile da praticare, risiede nella possibilità di prevedere già in fase di progettazione del servizio una gestione unica del monitoraggio su più canali. L'obiettivo finale di procedure di misurazione integrate è quello di poter tracciare il percorso di un utente indipendentemente dai canali, dalla sua eventuale richiesta di aiuto sul canale telefonico alla procedura di transazione effettuata, ad esempio, sul web.

12.4.3 Cosa misurare

Su ciascuno dei canali precedentemente elencati vengono attualmente misurati aspetti diversi. Dal confronto con le amministrazioni è emerso il seguente possibile elenco di oggetti della misurazione:

- numero di visite al sito (singole e ripetute, alle pagine informative, alle pagine di accesso al servizio transattivo);
- numero di accessi a contenuti sul servizio erogati su altri canali oltre il web;
- i download della modulistica sul sito web;
- transazioni effettuate (su ciascun canale);
- numero e caratteristiche degli iscritti al servizio on line (che non hanno o che hanno effettuato transazioni);
- numero e caratteristiche dei chiamanti al call center;
- numero di richieste di aiuto relative al servizio (sui vari canali);
- numero di transazioni avviate e non portate a termine;
- numero di iscritti al servizio on line;
- numero di iscritti a servizi informativi (sms, newsletter ecc.).

Il canale più facilmente monitorato è il web, ma vengono generalmente raccolti dati anche sulle chiamate ai call center, dove esistenti. Si tratta spesso di elementi quantitativi e puntuali, più difficilmente vengono generate riflessioni significative al di là dei dati puramente quantitativi. I comportamenti più esplicativi per analisi di tipo qualitativo sono quelli degli utenti in qualche modo iscritti o registrati, che possono essere riconosciuti in visite successive e di cui si conoscono le generalità (a vari livelli di approfondimento). Al centro dell'interesse delle analisi dei comportamenti, c'è ovviamente il percorso vero e proprio di fruizione del servizio on line: dalla pagina informativa, all'accesso alla pagina di fruizione del servizio interattivo, all'avvio effettivo del processo di fruizione, alla chiusura della transazione. Uno degli ele-

menti più significativi dell'analisi del percorso di fruizione è individuare dove (e immaginare perché) gli utenti si fermano annullando e comunque non portando a termine l'operazione avviata.

Attualmente, i principali strumenti della rilevazione dell'utilizzo sono sistemi di raccolta e analisi web based, con cui si possono raccogliere molti elementi di interesse. Alcuni strumenti consentono, sulla base delle statistiche ottenute, di effettuare analisi dei percorsi e profilazione degli utenti, oppure previsioni che possono essere utili per valutare, ad esempio, quali siano i target ideali di un servizio e quali le condizioni ideali della fruizione. Per la raccolta di dati dei call center e URP esistono sistemi gestionali per la produzione di report. Motivo del mancato utilizzo di strumenti più raffinati, almeno per chi già pratica soluzioni più semplici, è anche l'eccessivo costo degli stessi che non è possibile sostenere con continuità.

12.4.4 I risultati della misurazione e il loro utilizzo

I principali risultati ottenuti finora dalle amministrazioni che si sono cimentate nella misurazione dell'utilizzo dei servizi on line riguardano elementi molto semplici, ma fondamentali:

- chi sono gli utenti dei servizi on line;
- quale livello di interattività è il più fruito;
- quali sono i canali di fruizione preferiti.

Tracciando profili degli utenti sulla base dei dati raccolti nei moduli di registrazione, è stato possibile conoscere e mettersi in condizione di riconoscere i propri utenti e osservarne i comportamenti ricorrenti. Si conoscono gli orari preferenziali di accesso ai servizi o si verifica l'aumento degli accessi in corrispondenza di specifiche scadenze o a seguito di campagne informative. Un elemento risultato di particolare interesse è l'utilizzo cosiddetto "per procura": spesso le transazioni vengono effettuate da un familiare più alfabetizzato elettronicamente che agisce per conto del beneficiario del servizio.

Oggetto di riflessioni interessanti è, come anticipato, la fruizione di contenuti informativi, senza però il completamento della transazione: in alcuni casi, ciò può segnalare una semplice preferenza (scaricare soltanto il modulo e fruire del servizio in forma tradizionale), in altri casi, può far emergere difetti (poca chiarezza, macchinosità del percorso di fruizione). A volte, la scarsa inclinazione ai pagamenti on line è legata a considerazioni degli utenti circa gli oneri aggiuntivi a loro carico nel caso dei pagamenti on line con carta di credito.

Interessanti sono poi i risultati di analisi di confronto degli accessi ai diversi canali e di "correlazione" tra i canali: un canale può essere preferito a un altro (ad esempio la newsletter e-mail rispetto alle news trasmesse via sms); un aggiornamento informativo sul sito web può generare una maggiore richiesta di chiarimenti presso il call center. Le amministrazioni sottolineano come non esista, tra i canali, un rapporto di sostituzione, quanto piuttosto di interdipendenza e rinforzo reciproco, che va attentamente studiato per gestirlo e possibilmente trarne il massimo vantaggio.



Come si è visto, i risultati delle misurazioni inducono riflessioni interessanti. Tuttavia, nella maggior parte dei casi, non viene fatto di questi risultati e di queste riflessioni il punto di partenza per una riprogettazione dei servizi. Le analisi si fermano al livello tecnico, ovvero alla risoluzione dei problemi più evidenti; raramente portano ad incidere sul livello organizzativo (neanche qualora si riscontrasse proprio a questo livello un eventuale ostacolo alla fruizione). Ancora più raramente, si riescono a formulare analisi, o a portarle, al livello politico-strategico, per indurre o supportare un eventuale ripensamento generale e un ridisegno dell'offerta.

La riorganizzazione di tipo tecnico-contenutistico può contribuire a una crescita, ad esempio, dei livelli di usabilità del servizio, ma non ad incidere significativamente sulla massa critica dei non utilizzatori o degli utilizzatori sfiduciati. La mancata sensibilità politica verso le analisi dell'utilizzo dei servizi è uno dei motivi principali per cui queste spesso rimangono a conoscenza di pochi e non integrate. Alla riflessione sulla "legittimazione" dei dati ottenuti, si aggiunge che l'interpretazione dei risultati non è semplice né inequivocabile. È ritenuto utile pertanto che questa sia accompagnata da altri sistemi di rilevazione, magari diretta, delle opinioni e della soddisfazione degli utenti e inserita in progetti più ampi di Customer Relationship Management (CRM).

Tra i fattori critici di successo indicati dalle amministrazioni che hanno attivato la misurazione dei servizi on line, c'è la produzione di resoconti, che, messi in circolo e in lettura a più livelli all'interno dell'amministrazione, possono attivare un processo virtuoso e quindi suscitare maggiori attenzioni e conseguenti azioni. La legittimazione del vertice politico è considerata il fattore fondamentale per ridurre gli effetti di resistenza organizzativa da parte degli uffici verso i servizi on line. Strategica è inoltre la promozione dei servizi stessi all'interno e all'esterno dell'ente.

La misurazione dell'utilizzo dei servizi è divenuta, per le persone che all'interno delle amministrazioni vi si stanno impegnando, motivo di una riflessione profonda circa le esigenze che portano ad erogare servizi on line, quindi anche rispetto alla definizione stessa di servizio on line.

In particolare, rispetto alle esigenze che dovrebbero animare la messa on line dei servizi, si sottolinea la priorità del punto di vista del miglioramento della qualità di vita del cittadino, che va considerato una risorsa per comprendere la reale rispondenza dei servizi ai bisogni reali. Spesso, invece, si rimane ancorati a esigenze politiche (estendere l'offerta di servizi on line per dare una buona immagine dell'amministrazione, seguire indicazioni e direttive governative) o a esigenze di organizzazione e gestione (migliorare le procedure, ridurre tempi e costi, semplificare l'attività amministrativa).

13 Sistema Pubblico di Cooperazione e connettività, progetto Icar e cooperazione interregionale⁹⁵

Un tratto caratterizzante lo sviluppo dell'e-government in Italia negli ultimi anni è stata certamente la collaborazione tra le Amministrazioni regionali (si vedano altri cenni al riguardo nel capitolo 4) e tra queste e le strutture centrali, in particolare il CNIPA. Tale collaborazione è stata non solo sul piano della concertazione delle politiche e degli indirizzi generali sulle architetture tecnologiche e organizzative per realizzare un modello nazionale di e-government coerente e a supporto dell'evoluzione in senso federalista dello Stato italiano⁹⁶, ma anche sul piano concreto e operativo della costruzione del sistema di servizi infrastrutturali che ne è l'indispensabile colonna portante, oggi noto come Sistema Pubblico di Cooperazione e connettività (SPC). Nel presente capitolo si illustrano quindi i principali avanzamenti recenti su questo fronte: il rilascio delle specifiche per la cooperazione applicativa; la determinante attivazione, a dicembre 2005, della Commissione di coordinamento del SPC, organismo paritetico tra Stato, Regioni ed Enti locali per la governance del sistema; l'avvio del progetto multi-regionale ICAR, nell'ambito della fase 2 del piano di e-government.

13.1 Linee guida e gara per la cooperazione applicativa SPC

Come previsto, anche se con qualche mese di ritardo rispetto alle scadenze indicate nel Rapporto dello scorso anno, è stata completata ad ottobre 2005 la definizione delle specifiche di implementazione del Sistema Pubblico di Cooperazione e connettività (SPC), il che ha consentito nella primavera 2006 di avviare la gara per i servizi di livello generale e sussidiari in primo luogo per le PA centrali.

Ricordiamo che già a fine 2004 era stato diffuso un primo set di documenti - prodotti da un apposito gruppo di lavoro con rappresentanti di Amministrazioni centrali e locali, di associazioni dei fornitori e del CNIPA e approvati dal Tavolo Congiunto Permanente - che definiva la struttura e i contenuti generali delle Linee Guida per la cooperazione applicativa. Con la definizione delle specifiche funzionali e di implementazione, le Linee Guida rappresentano a questo punto il riferimento tecnico per lo sviluppo dei servizi infrastrutturali e della porta di dominio (si veda oltre) e, insieme alle specifiche della busta di e-government⁹⁷, delineano il quadro tecnico-implementativo del SPC.

⁹⁵ Capitolo a cura di Federica Antonacci e Stefano Kluzer, Staff centrale CRC - CNIPA. Si ringraziano per la collaborazione Francesco Tortorelli, Responsabile Ufficio servizi di interoperabilità evoluti e cooperazione applicativa, Area Infrastrutture Nazionali Condivise del CNIPA e Francesco Parenti, CISIS.

⁹⁶ Questo modello è stato sancito nel documento "L'e-government per un federalismo efficiente: una visione condivisa, una realizzazione cooperativa" approvato dalla Conferenza Unificata il 24 luglio 2003.

⁹⁷ La busta di e-government è il formato utilizzato per scambiare messaggi applicativi fra porte di dominio di enti diversi. Tale formato è stato approvato nel 2004 dal Gruppo SPC di interoperabilità e cooperazione applicativa.

Le Linee Guida definiscono un modello di cooperazione tra amministrazioni basato su alcuni standard tecnici che regolano le interazioni tra i diversi enti. L'obiettivo è integrare i processi delle diverse amministrazioni coinvolte nell'erogazione di servizi a cittadini e imprese, per far sì che l'utente finale percepisca come un unico processo ciò che è frutto di scambi di documenti e informazioni tra enti diversi. Il modello di cooperazione che ne risulta comporta un adeguamento degli enti sia dal punto di vista tecnico che dal punto di vista organizzativo.

Il modello di cooperazione applicativa del SPC si basa su alcuni principi forti (una trattazione più ampia di questi è fornita nel Rapporto innovazione 2005):

- cooperazione tra amministrazioni. Avviene attraverso il processo di erogazione/fruizione di servizi applicativi tra amministrazioni diverse. I servizi vengono offerti dall'ente tramite un unico elemento del proprio sistema informativo, che viene chiamato *porta di dominio*. Questo principio garantisce la massima autonomia dell'amministrazione nella progettazione e realizzazione dei servizi applicativi, che possono essere realizzati su qualsiasi piattaforma, purché vengano poi erogati attraverso la *porta di dominio*;
- ambito di responsabilità. Ciascuna amministrazione è responsabile dei servizi erogati e dei dati diffusi attraverso i servizi, dando luogo a un singolo *dominio di servizi applicativi*;
- accordi di servizio. Sono documenti standard formalizzati in XML, che consentono lo scambio di informazioni tra ente erogatore ed ente fruitore, definendo le caratteristiche principali del servizio: interfaccia, modalità di fruizione, sicurezza, livelli di accesso, punti di servizio.

L'elenco dei documenti con le specifiche funzionali e di implementazione definite nel corso del 2005 è fornito nella Tabella 28 più avanti. Sulla base di queste specifiche, approvate dalla Commissione SPC e pubblicate sul sito del CNIPA nell'ottobre 2005, il CNIPA ha avviato la realizzazione dei servizi infrastrutturali di livello generale del SPCoop e dei servizi di cooperazione applicativa per le Amministrazioni centrali, ai sensi degli artt. 12 e 18 del D.Lgvo 42/2005 istitutivo del SPC. Il primo passo è stato un bando di gara (scadenza presentazione domande prima decade di maggio 2006) per la progettazione, realizzazione e gestione di servizi di infrastruttura per la cooperazione applicativa e di supporto alla qualificazione dei componenti di cooperazione applicativa nell'ambito del SPC. A fine maggio 2006 era conclusa la fase di prequalifica.

Tabella 28 – Requisiti e specifiche tecniche del Sistema Pubblico di Cooperazione⁹⁸

| DOCUMENTO | DESCRIZIONE |
|--|--|
| Quadro tecnico d'insieme | Documento di inquadramento generale delle nuove specifiche SPCoop e guida alla lettura dei documenti di dettaglio. |
| Licenza d'uso dei documenti di specifica | Descrive i termini di utilizzo del nuovo set di documenti SPCoop e le condizioni di applicazione di tali termini. |
| Specifiche della busta e-gov | Versione aggiornata delle specifiche della busta di e-government. |

(Segue)

⁹⁸ I documenti possono essere scaricati e consultati nella pagina dedicata ai Servizi di interoperabilità evoluta e cooperazione applicativa nella sezione SPC del sito del CNIPA: <http://www.cnipa.gov.it>. Sempre sul sito del CNIPA, alla URL <http://forumspcoop.cnipa.it>, è stato attivato un forum di discussione sull'implementazione e sull'evoluzione del modello SPCoop.



(Segue)

| DOCUMENTO | DESCRIZIONE |
|--------------------------|---|
| Porta di dominio | Requisiti funzionali per la porta di dominio qualificata in SPCoop. |
| Accordo di servizio | Descrizione e specifica delle varie parti componenti l'Accordo di Servizio, documento standard in XML che formalizza e regola l'erogazione/fruizione di un servizio applicativo nel SPCoop. |
| Servizi di registro | Specifiche dei servizi di registrazione e pubblicazione degli Accordi di Servizio; comprende i servizi di registrazione e ricerca dei soggetti abilitati su SPCoop. |
| Servizi di sicurezza | Linee guida per la gestione della sicurezza e la qualificazione dei componenti del SPCoop. |
| Nomenclatura e semantica | Regole per l'assegnazione di "nomi" agli elementi del SPCoop e linee guida per la gestione della semantica dei servizi applicativi e delle informazioni trattate. |
| Esercizio e gestione | Modello organizzativo, criteri e procedure per la gestione e l'esercizio del SPCoop. |
| Termini e definizioni | Glossario generale e termini di uso comune significativi nel SPCoop. |

Fonte: sito CNIPA

Nel frattempo, sempre a maggio 2006, sono state completate tutte le fasi di aggiudicazione della gara multifornitore promossa dal CNIPA per i servizi di trasporto e interoperabilità di base del SPC, vinta per il primo lotto dal raggruppamento temporaneo d'impresa Fastweb-EDS, seguito per gli altri lotti da BT-Albacom, da Wind e da Telecom Italia. I contratti–quadro siglati dal CNIPA con queste società, alle medesime condizioni economiche per le amministrazioni contraenti, regoleranno l'erogazione dei servizi SPC per i prossimi 5 anni. Al fine di garantire piena compatibilità e integrazione, i quattro operatori costituiranno una società consortile per la realizzazione e gestione (sotto la supervisione del CNIPA) della Qualified eXchange Network (QXN), infrastruttura che interconetterà le reti delle stesse società con tutte le amministrazioni pubbliche italiane e che rappresenta il nucleo centrale del SPC. Con questi sviluppi, si è avviata una significativa riduzione delle spese di connettività tradizionale che, per la sola Pubblica amministrazione centrale, passano da circa 130 milioni di euro nel 2004, a 65 milioni nel 2007.

13.2 Commissione di coordinamento del SPC

Gli sviluppi appena descritti e quelli futuri del Sistema Pubblico di Connettività sono portati avanti dalla apposita Commissione di coordinamento prevista dal D.Lgvo 42/2005, composta di 13 membri (6 in rappresentanza delle amministrazioni statali e 6 di regioni ed enti locali), presieduta dal Presidente del CNIPA e assistita nelle sue attività dalle strutture del CNIPA stesso.

I componenti della Commissione sono stati nominati con DPCM del 2 dicembre 2005 e vedono per la quota di competenza di Regioni ed enti locali⁹⁹, designati dalla Conferenza Unificata, un rappresentante ciascuno per le Regioni Emilia-Romagna, Lombardia e Basilicata e un rappresentante ciascuno di Upi, Anci e Uncem.

Tra i compiti della Commissione si segnalano: promuovere l'evoluzione del modello organizzativo e dell'architettura tecnologica dell'SPC in funzione del mutamento delle esigenze delle amministrazioni e dell'evoluzione tecnologica; promuovere la

⁹⁹ Al momento del suo insediamento, le amministrazioni statali rappresentate erano: Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca, Ministero delle Infrastrutture e Trasporti, Ragioneria generale dello Stato, „Ministero dell'Interno, Ministero della Difesa, Ministero della Giustizia e, per le questioni relative della Rete Internazionale della PA (RIPA) il Ministero degli Esteri.

cooperazione applicativa tra pubbliche amministrazioni; definire – come si è visto – linee guida per la cooperazione applicativa; attestare e monitorare il livello di qualificazione delle imprese fornitrici di servizi (di trasporto e connettività, di interoperabilità, di cooperazione applicativa e di sicurezza) nell’ambito del SPC; verificare qualità e sicurezza dei servizi erogati dalle imprese fornitrici; definire gli standard necessari a garantire a tutte le amministrazioni aderenti connettività, interoperabilità e possibilità di attivare forme di cooperazione applicativa.

Dal suo insediamento, alla fine del dicembre 2005, la Commissione si è riunita con frequenza mediamente mensile e ha trattato come questioni principali la definizione del regolamento tecnico, le gare per il SPC e il SPCoop e l’albo dei fornitori.

13.3 Avanzamento dei progetti SPC delle Regioni ed Enti locali

Gli sviluppi appena descritti riguardano in prevalenza la transizione dall’attuale RUPA al nuovo SPC, che investe principalmente le PA centrali e dovrà concludersi entro il 2007. Contestualmente, procede il processo, convergente anch’esso verso la realizzazione del nuovo SPC, promosso con l’avviso CNIPA del giugno 2004 nell’ambito della fase 2 del piano di e-government, finalizzato all’estensione della copertura territoriale, al potenziamento e all’adeguamento alle specifiche del SPC dei servizi infrastrutturali in corso di attuazione a livello regionale (spesso grazie a progetti co-finanziati sul 1° Avviso di e-government).

All’avviso hanno risposto tutte le amministrazioni regionali e le province autonome (ad esclusione del Molise), con la presentazione di 58 progetti. Di questi, 56 progetti per un valore complessivo di 96,6 milioni di euro sono stati ammessi al co-finanziamento (deliberato a gennaio 2005), che ammonta a 32 milioni di euro (fondi UMTS). In diverse regioni sono stati ammessi al cofinanziamento più di un progetto. Gli interventi riguardano quattro gli ambiti principali:

- miglioramento della cooperazione applicativa tra amministrazioni (31 progetti);
- costruzione e potenziamento delle reti verso la banda larga (18 progetti);
- adeguamenti per la diffusione e l’utilizzo della Carta Nazionale dei Servizi (4 progetti);
- sistemi di protocollo informatico e gestione documentale (3 progetti).

Nell’insieme, i progetti sono stati tutti inseriti per l’attuazione negli Accordi di Programma Quadro e relativi integrativi (si veda il cap. 5) e risultano in corso con diversi gradi di avanzamento.

Rispetto ai progetti, il CNIPA effettua un’attività di verifica che –come concordato in sede del Comitato tecnico MIT-Regioni- riguarda da un lato il mantenimento della loro coerenza con le linee guida SPC (già accertata dalla commissione di valutazione), nonché il recepimento delle eventuali raccomandazioni emesse dalla stessa commissione, dall’altro, il raggiungimento dei risultati attesi in termini di obiettivi dichiarati dal progetto stesso. Tale impostazione riflette anche il fatto che i progetti



sono inseriti negli APQ e pertanto sono già assoggettati al monitoraggio del Ministero dell'economia e delle finanze.

A fine maggio 2006, il CNIPA aveva contattato tutte le amministrazioni proponenti e concordato la pianificazioni delle verifiche di 28 progetti sui 56 cofinanziati. Per quanto concerne la prima tranches di cofinanziamento, era stato disposto il nulla osta al pagamento per i 25 progetti che ne avevano fatto richiesta e che avevano già concordato la pianificazione delle verifiche.

Tra i progetti SPC, si approfondisce ora il "multi-progetto" ICAR che rappresenta per valore e numero di interventi circa un quarto dello sforzo complessivo di questa linea del piano di e-government e un contributo importante allo sviluppo del SPC.

13.3.1 L'avvio del progetto ICAR¹⁰⁰

ICAR (Interoperabilità e Cooperazione Applicativa per le Regioni) è un progetto interregionale (partecipato da 16 Regioni e 1 Provincia autonoma) che si propone di abilitare l'interoperabilità e la cooperazione applicativa fra i sistemi informativi delle diverse amministrazioni regionali.

Il progetto si compone di 10 interventi, 3 di carattere infrastrutturale (si veda più avanti) e 7 relativi allo sviluppo di servizi applicativi, scelti come casi studio su ambiti di forte interesse interregionale. Ciascun intervento è coordinato da una Regione o Provincia Autonoma, ed è stato presentato sotto forma di progetto autonomo all'avviso SPC. Nel suo complesso, il progetto ICAR ha ricevuto un cofinanziamento dal CNIPA pari a 9,5 milioni di euro ed è finanziato per altri 25 milioni di euro circa a livello interregionale e regionale.

Tabella 29 – Interventi progettuali di ICAR

| SIGLA | REGIONE CAPOFILA | INTERVENTO PROGETTUALE |
|-------|-----------------------|---|
| INF-1 | Toscana | Infrastruttura di base per l'Interoperabilità e la Cooperazione Applicativa |
| INF-2 | Liguria | Gestione di Strumenti di Service Level Agreement |
| INF-3 | Piemonte | Realizzazione di un Sistema Federato interregionale di Autenticazione |
| AP-1 | Basilicata | Cooperazioni e Compensazioni Sanitarie Interregionali |
| AP-2 | Toscana | Cooperazione tra sistemi di Anagrafe |
| AP-3 | Friuli Venezia Giulia | Area Organizzativa Omogenea |
| AP-4 | Friuli Venezia Giulia | Lavoro e Servizi per l'Impiego |
| AP-5 | Piemonte | Tassa automobilistica regionale |
| AP-6 | Liguria | Osservatorio Interregionale sulla rete distributiva dei carburanti |
| AP-7 | Lombardia | Sistema Informativo Interregionale di Raccordo con Cinsedo |

Fonte: Cisis

¹⁰⁰ Maggiori informazioni di inquadramento e di dettaglio sul progetto ICAR sono disponibili nel Rapporto dello scorso anno.

Data l'entità del progetto e la sua articolazione, l'avvio di ICAR ha richiesto di definire un sistema di supporto e di coordinamento dei numerosi attori in gioco. Già in fase di progettazione iniziale, il Cisis⁹⁹ era stato coinvolto come struttura di supporto generale per tutte le Regioni e le Province autonome partecipanti a ICAR, attivando servizi centrali di sostegno e ausilio nel coordinamento delle attività interregionali, che presentano difficoltà gestionali di notevole entità. Per questo, è stato realizzato uno schema di convenzioni finalizzato a governare in modo efficiente una realtà complessa come ICAR, affidando al Cisis stesso il coordinamento delle funzioni di governance e alcuni servizi comuni di supporto ai progetti. È stata così stipulata innanzitutto una convenzione generale che definisce il ruolo del Cisis e quello delle 6 Regioni capofila dei progetti; quindi, sono state siglate altre 10 convenzioni, una per ciascun task di ICAR, tra il Cisis, la Regione capofila del task e le Regioni partecipanti al task, che regola i rapporti finanziari e operativi per l'attuazione del progetto.

Inoltre, per garantire il conseguimento dei risultati previsti e la buona riuscita del progetto, è stato definito un sistema di governance di ICAR (allegato alla Convenzione generale), che regola e gestisce i rapporti tra gli Enti coinvolti.

È stato istituito un organismo collegiale, denominato "Comitato Interregionale di Coordinamento Generale (CICG)", composto da un rappresentante per ciascuna delle "Regioni-ICAR". Tale comitato cura la direzione generale delle attività a carattere interregionale del progetto ICAR, e ad esso risponde direttamente il Cisis per i servizi che a livello centrale è chiamato a erogare a supporto delle medesime attività interregionali. Il Comitato si avvale direttamente di un "Comitato di Autovalutazione (CAV)", operante per autonome valutazioni in merito allo stato di avanzamento delle attività e alla qualità dei prodotti e dei risultati in itinere del progetto ICAR.

Il CICG si avvale altresì del "Comitato Tecnico Interregionale (CTI)", di cui fanno parte i responsabili di intervento progettuale delle Regioni capofila, che opera per garantire il coordinamento tecnico-operativo tra le attività svolte nei diversi interventi progettuali.

Al fine di garantire la sinergia e la coerenza tra ICAR e SPCoop, il CNIPA ha a sua volta organizzato diversi incontri con le Regioni dando avvio a un confronto continuativo sui temi affrontati da ICAR, sia con le singole Regioni capofila dei task, sia con gli altri Enti aderenti al progetto.

Con la sottoscrizione delle ultime convenzioni mancanti, la nomina del capo-progetto, e il completamento dei diversi comitati del sistema di governance, a maggio 2006 sono andati a posto tutti i tasselli necessari per consentire il pieno avvio operativo del progetto ICAR.

Nel frattempo, infatti, è stata portata a compimento anche la definizione del dettaglio delle linee di progetto sui tre task infrastrutturali propedeutica alla loro proget-

¹⁰¹ Il Centro Interregionale per il Sistema Informatico ed il Sistema Statistico è l'associazione tra le Regioni e le Province autonome costituita per garantire un efficace coordinamento di strumenti informativi e di informazione statistica, nonché per assicurare il miglior raccordo tra le regioni, lo stato e gli enti locali. Con queste finalità, è l'organo tecnico della Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome per tutto quanto attiene a queste materie ed è l'interlocutore tecnico interregionale per gli organi centrali dello Stato (ISTAT, CNIPA, Ministeri, ecc.).



tazione esecutiva. Di seguito, si riassumono in sintesi le motivazioni, gli obiettivi e la struttura dei tre task infrastrutturali.

INF1 – Infrastruttura di base per la cooperazione applicativa interregionale

La visione condivisa per uno sviluppo federato e cooperativo dell'e-government assegna alle Regioni uno specifico ruolo di proposta e di implementazione delle infrastrutture finalizzate allo sviluppo dell'e-government e della società dell'informazione.

In questo quadro, l'intervento INF1 ha l'obiettivo generale di definire e realizzare un'infrastruttura di base per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra le Regioni partecipanti al progetto ICAR. Altri obiettivi sono:

- definire le specifiche e i modelli standard dell'infrastruttura di interoperabilità e cooperazione applicativa;
- realizzare un'implementazione di riferimento dei servizi di interoperabilità e cooperazione applicativa.

Le principali componenti dell'infrastruttura del progetto ICAR che saranno realizzate nell'ambito dell'intervento INF1 possono essere così sintetizzate:

- registro degli attori e dei servizi. Questo registro, unico da un punto di vista logico, dovrà contenere la descrizione di tutti gli attori (intesi sia come utenti umani sia come applicazioni informatiche) abilitati ad accedere all'infrastruttura e una descrizione di tutti i servizi infrastrutturali e applicativi resi accessibili tramite l'infrastruttura;
- servizi di comunicazione. Questi servizi consentiranno l'effettiva cooperazione tra le applicazioni interoperanti nei diversi territori regionali e dovranno supportare notifiche di eventi, interrogazioni, transazioni;
- servizi di identificazione e autorizzazione delle applicazioni cooperanti. Questa componente, in linea con gli obiettivi dell'intervento INF3, implementa i servizi di identificazione e autorizzazione che abilitano un'applicazione all'accesso al Registro e all'uso dei servizi di comunicazione;
- servizi di gestione e monitoraggio. Questa componente, in linea con gli obiettivi dell'intervento INF2, fornisce gli strumenti necessari per la gestione dell'infrastruttura e per il monitoraggio dei servizi erogati.

INF2 – Gestione di Strumenti Interregionali di Service Level Agreement

Nell'ambito del SPC, si sono delineate le architetture di riferimento e le modalità organizzative per la cooperazione applicativa, definendo con il termine "servizio applicativo" l'insieme di funzionalità, erogate da un sistema applicativo, presentate e rese accessibili ai sistemi fruitori. Il servizio applicativo è costituito da un'implementazione e da un accordo di servizio che comprende la descrizione di funzionalità, interfacce di scambio di messaggi, politiche e requisiti di sicurezza, requisiti di qualità di servizio.

Per ogni servizio erogato, ciascun soggetto erogatore è tenuto a:

- definire e dichiarare i livelli di qualità del servizio;
- misurare, rendere pubblici i livelli di qualità del servizio;

- mettere in atto tutti gli interventi necessari per rispettare i livelli di servizio dichiarati.

Per ogni servizio erogato, ciascun soggetto fruitore è tenuto a:

- definire il livello di servizio richiesto;
- rispettare il livello di servizio concordato.

I livelli di qualità del servizio sono l'asse portante dell'accordo di servizio, in quanto traducono le attese qualitative dei clienti in obiettivi quantitativi misurabili, sulla base dei quali è possibile verificare i livelli di qualità pattuiti, potendo così dedurre, secondo regole fissate, un giudizio sull'andamento dei servizi.

In questo contesto, l'intervento INF2 ha come obiettivi:

- definire i parametri "fondamentali" da utilizzare come indicatori nella dichiarazione della qualità del livello di servizio;
- realizzare una implementazione di riferimento che consenta:
 - la pubblicazione dei parametri fondamentali prima definiti;
 - la misura dei suddetti parametri nei valori registrati durante l'esercizio del servizio stesso, la loro archiviazione e pubblicazione.

Pertanto tale sistema consentirà il monitoraggio degli SLA (*Service Level Agreement*) previsti dal SPC e dei parametri "fondamentali", definiti nella fase di analisi, indicatori dello stato di salute dei servizi condivisi o propri di ogni dominio. L'applicazione sarà modulare (costituita da componenti autonome), replicabile in più istanze, sia per quello che riguarda la raccolta dei dati, sia per quello che riguarda la relativa pubblicazione.

Questo intervento consentirà alle amministrazioni regionali di:

- condividere i parametri da dichiarare per qualificare il livello di servizio di ogni singolo servizio, sia esso infrastrutturale o applicativo;
- erogare servizi in maniera consapevole cioè potendo monitorare e controllare la qualità degli stessi.

L'intervento consentirà anche il controllo della qualità dei servizi che cooperano a livello interregionale.

Sul piano tecnologico, la soluzione proposta garantisce piena autonomia alle singole amministrazioni per gli aspetti di configurazione, implementazione, gestione dei sistemi informativi locali, ispirandosi a standard di mercato.

INF 3 - Sistema Federato Interregionale di Autenticazione

Ogni PA è oggi interessata a rendere i propri servizi fruibili a un pubblico il più vasto possibile, quindi anche a utenti che fino a quel momento non erano ancora ad essa noti o da essa censiti (per esempio, cittadini o funzionari provenienti da ambiti territoriali o amministrativi diversi da quello su cui quella amministrazione opera). Al contempo, ogni PA ha la necessità di mantenere autonomia e controllo sulle politiche di accesso ai propri servizi, conservando una responsabilità in merito ai processi di identificazione e di autorizzazione. Per far combaciare queste esigenze, appare vantaggioso che le PA abbiano a disposizione un quadro di riferimento organizzativo e tecnologico condiviso di gestione della "identità digitale".



Il Task INF3 punta a realizzare un sistema di *identity management* (IdM) che fornisca al sistema di cooperazione applicativa (INF1) il supporto necessario all'identificazione e autorizzazione degli utenti. Inoltre, deve definire i corretti indicatori di misurazione e le interfacce necessarie per permettere ai servizi che saranno realizzati attraverso l'intervento INF2 il rilevamento dei livelli di servizio offerti e l'impatto prestazionale sui servizi di cooperazione applicativa.

Gli obiettivi generali dell'intervento sono quindi:

- 1) la definizione di un modello logico di riferimento, indipendente dalla tecnologia di implementazione, per l'identificazione univoca dell'utente nella Community Network interregionale;
- 2) la definizione di un modello logico di riferimento che indichi le modalità con cui un servizio può verificare gli attributi posseduti da un utente ai fini dell'autorizzazione all'accesso;
- 3) la fornitura ai soggetti coinvolti dal progetto di un insieme di specifiche per la realizzazione di servizi di comunità interoperanti che implementino i modelli logici di cui ai punti 1 e 2;
- 4) la fornitura di una implementazione di riferimento sulle specifiche di cui al punto 3;
- 5) l'implementazione, da parte delle Regioni e Province autonome coinvolte, secondo la propria responsabilità, delle specifiche di cui al punto 3, eventualmente usando un layer di adattamento del proprio sistema di IdM;
- 6) la diffusione, presso soggetti esterni al progetto e interessati a fornire servizi di certificazione ai soggetti coinvolti, del modello e delle specifiche definite ai punti 1, 2 e 3 e implementate dalla Community Network interregionale.

14. Avvio dei progetti di e-democracy¹⁰²

Questo capitolo descrive il percorso seguito dal CNIPA per l'attuazione della quarta linea di azione della fase 2 del piano di e-government, riguardante l'avviamento di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale (e-democracy). Dopo una breve introduzione sugli esiti della valutazione dei 129 progetti presentati sull'Avviso nazionale (pubblicato sulla G.U. n. 86 del 13/04/04), e il completamento della progettazione esecutiva, viene fornito un quadro dei 55 progetti in fase di start-up, e presentato l'avvio di tavoli tematici di confronto tra i progetti. Ulteriori informazioni e approfondimenti sui progetti sono riportati nei singoli rapporti regionali.

14.1 Esiti della valutazione

Sulla base della proposta avanzata dalla Commissione di Valutazione, istituita dal D.P.C.M. 14 febbraio 2002, sono stati approvati dalla deliberazione del Collegio del CNIPA del 9 giugno 2005 57 progetti ammessi al co-finanziamento. Nell'Adunanza del 3 novembre 2005 il Collegio ha successivamente approvato la convenzione tipo tra il CNIPA e le amministrazioni locali e in data 10 novembre 2005 è stato pubblicato in G.U. n. 262, il Decreto ministeriale relativo alla determinazione del co-finanziamento dei progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale.

Parallelamente – tra giugno e dicembre 2005 – tutti i piani di progetto presentati sull'Avviso sono stati rivisti dagli Enti locali coordinatori: gli obiettivi di progetto non potevano essere in alcun modo modificati, mentre il CNIPA ha consentito una rimodulazione dei costi, anche a causa della riduzione del co-finanziamento assegnato in fase di valutazione dei progetti.

Tutti i piani di progetto esecutivi sono stati validati da uno staff di monitoraggio scelto dal CNIPA per verificare la consistenza dei piani e assegnare le milestone di verifica – intermedia e finale – associate alle tranche di co-finanziamento, così erogate dal CNIPA:

- il 30% del totale del co-finanziamento assegnato, successivamente al perfezionamento della convenzione con il CNIPA;
- il 50% ad avvenuta positiva valutazione dello stato di avanzamento lavori delle attività di progetto;
- il 20% al termine del progetto, ad avvenuta positiva valutazione e verifica dei risultati.

Tutti i progetti sono stati allegati alle convenzioni firmate dal Presidente del CNIPA, a partire da dicembre 2005: a fine maggio 2006, le convenzioni firmate da EELL coordinatori e Presidente erano 55, e i relativi progetti erano in fase di start-up. Solo un progetto ha rinunciato al co-finanziamento, e di un progetto si stava ancora attendendo la convenzione firmata dall'Ente locale coordinatore.

¹⁰² Capitolo a cura di Elena Tabet e Miriam Tedeschi del CNIPA Airel.

Parallelamente alla firma delle convenzioni, sono state erogate quasi tutte le prime tranche di co-finanziamento.

Il coinvolgimento dei Comuni, anche di dimensioni minori, ha dunque avuto successo: nonostante il co-finanziamento assegnato sia stato, nella maggior parte dei casi, inferiore a quello richiesto inizialmente, e ciò abbia senza dubbio comportato difficoltà di bilancio, e nonostante siano stati numerosi i cambiamenti politici intervenuti nel frattempo in molti enti, i progetti sono ora in start-up, le aggregazioni di enti sono rimaste, tranne poche eccezioni, quelle definite in fase di presentazione del progetto, e si sono già organizzati eventi di lancio e promozionali presso la cittadinanza.

14.21 55 progetti di e-democracy in start-up

Di seguito, per ogni progetto, si fornisce la Regione di appartenenza, l'Ente coordinatore, il costo totale (comprensivo del co-finanziamento erogato dal CNIPA) e l'ambito di intervento interessato dal progetto. Per gli obiettivi e i prodotti di ciascun progetto si rimanda ai singoli rapporti regionali.

Agor@ dei diritti - Promozione della Cittadinanza attiva e della Pianificazione condivisa attraverso l'utilizzo dell'I.C.T. nei Comuni di Favara e Gela

Coordinato dal Comune di Favara (Sicilia) Costo 480.000,00
Ambito di policy: Attività economiche e produttive, attività istituzionali

Alatri - azioni di democrazia digitale inclusiva

Coordinato dal Comune di Alatri (Lazio) Costo 200.000,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, cultura e beni culturali famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, urbanistica e lavori pubblici, attività istituzionali

Avellino e-democracy

Coordinato dal Comune di Avellino (Campania) Costo 195.000,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, cultura e beni culturali, sport e tempo libero, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, scuola, università, e formazione professionale, lavoro e libere professioni

LA MIA AZIENDA ELETTRICA

Coordinato dal Comune di Benetutti (Sardegna) Costo 50.000,00
Ambito di policy: Energia

BILANCIO PARTECIP-@TTIVO - Percorso a tappe verso il bilancio partecipativo nel Comune di San Canzian d'Isonzo

Coordinato dal Comune di San Canzian D'isonzo (Friuli Venezia Giulia) Costo 100.000,00
Ambito di policy: Cultura e beni culturali, sport e tempo libero, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità



Aniene Partecipata

Coordinato dalla Comunità Montana Zona X dell'Aniene (Lazio) Costo 348.150,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, cultura e beni culturali, turismo

Comuni & Terre doc

Coordinato dal Comune di Asti (Piemonte) Costo 698.000,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, attività economiche e produttive, scuola, università e formazione professionale, attività istituzionali

Cittadini in Reti di Comunità Locali

Coordinato dal Comune di Roma (Lazio) Costo 903.299,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio

CONCERTO - Strumenti per la Concertazione e la Realizzazione del Piano dei Tempi della Città

Coordinato dal Comune di Lucca (Toscana) Costo 349.000,00
Ambito di policy: Attività economiche e produttive, cultura e beni culturali, turismo, sport e tempo libero, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, scuola, università e formazione professionale, lavoro e libere professioni, trasporti e mobilità

CON-Net - Consulte Territoriali in rete nel Comune di Sarzana

Coordinato dal Comune di Sarzana (Liguria) Costo 130.000,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, cultura e beni culturali, sport e tempo libero, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, trasporti e mobilità, urbanistica e lavori pubblici, attività istituzionali

PROGETTO CORO - Strumenti per l'elaborazione partecipata del Piano di Zona dell'Ambito socio-assistenziale di Cervignano del Friuli

Coordinato dal Comune di Cervignano del Friuli (Friuli Venezia Giulia) Costo 150.000,00
Ambito di policy: Costo Famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità

DEMOCRAZIA CITTADINANZA DIGITALE

Coordinato dalla Provincia di Genova (Liguria) Costo 605.250,00
Ambito di policy: Attività economiche e produttive, turismo, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, scuola, università e formazione professionale, attività istituzionali

Democrazia Elettronica e Trasparenza nell'azione della Pubblica Amministrazione

Coordinato dal Comune di Viterbo (Lazio) Costo 155.000,00
Ambito di policy: Famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità attività istituzionali

DemOracolo

Coordinato dal Comune di Verona (Veneto) Costo 195.500,00
 Ambito di policy: Ambiente e territorio, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità

e-democracy Catania

Coordinato dal Comune di Catania (Sicilia) Costo 580.000,00
 Ambito di policy: Ambiente e territorio, cultura e beni culturali, turismo, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, trasporti e mobilità, urbanistica e lavori pubblici, attività istituzionali, tributi e tasse locali

Document@Rudiano: il Centro di documentazione locale

Coordinato dal Comune di Rudiano (Lombardia) Costo 33.636,00
 Ambito di policy: Cultura e beni culturali

Cossato si progetta - Partecipazione e condivisione con la tecnologia

Coordinato dal Comune di Cossato (Piemonte) Costo 134.400,00
 Ambito di policy: Ambiente e territorio, urbanistica e lavori pubblici, attività istituzionali

E-Democracy con Il Piano Strategico

Coordinato dal Comune di Pesaro (Marche) Costo 666.420,04
 Ambito di policy: Ambiente e territorio, attività economiche e produttive, cultura e beni culturali, turismo, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, scuola, università, e formazione professionale, lavoro e libere professioni, sanità Trasporti e mobilità, urbanistica e lavori pubblici, attività istituzionali

e21 - per lo sviluppo della cittadinanza digitale in Agenda 21

Coordinato dal Comune di Mantova (Lombardia) Costo 1.360.000,00
 Ambito di policy: Ambiente e territorio, attività economiche e produttive, turismo, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, scuola, università e formazione professionale, sanità, trasporti e mobilità, urbanistica e lavori pubblici, attività istituzionali, energia

E-CON (COMPARTECIPAZIONE OTTIMIZZATA DALLA NAVIGAZIONE)- FOGGIA

Coordinato dal Comune di Foggia (Puglia) Costo 351.000,00
 Ambito di policy: Attività economiche e produttive, sport e tempo libero, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, scuola, università e formazione professionale, attività istituzionali

Electronic Democracy in Assemblea Regionale Siciliana

Coordinato dalla Regione Siciliana Costo 200.000,00
 Ambito di policy: Attività economiche e produttive



edem 1.0

Coordinato dal Comune di Roma (Lazio) Costo 810.000,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, cultura e beni culturali, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, lavoro e libere professioni, trasporti e mobilità, urbanistica e lavori pubblici, tributi e tasse locali

GIOVANI OGGI CITTADINI SEMPRE

Coordinato dal Comune di Monza (Lombardia) Costo 295.000,00
Ambito di policy: Urbanistica e lavori pubblici

e-Mobility

Coordinato dal Comune di Parma (Emilia-Romagna) Costo 408.900,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, trasporti e mobilità, urbanistica e lavori pubblici, attività istituzionali

MOBILITA' PARTECIPATA

Coordinato dal Comune di Firenze (Toscana) Costo 1.098.800,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, attività economiche e produttive, cultura e beni culturali, turismo, lavoro e libere professioni, trasporti e mobilità, urbanistica e lavori pubblici, attività istituzionali

ETe.Turismo: e-democracy per implementare e monitorare efficaci politiche per il turismo e la qualità della vita

Coordinato dal Comune di Termoli (Molise) Costo 350.000,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, attività economiche e produttive, cultura e beni culturali, turismo, sport e tempo libero, scuola, università e formazione professionale, lavoro e libere professioni, trasporti e mobilità, urbanistica e lavori pubblici, attività istituzionali

L'Integrazione delle banche dati comunali con tecnologia GIS e la diffusione su rete wireless: presupposti per una piena cittadinanza digitale e nuovi strumenti partecipativi

Coordinato dal Comune di Novara (Piemonte) Costo 800.000,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, urbanistica e lavori pubblici, tributi e tasse locali

GIOPOLIS

Coordinato dal Comune di Vicenza (Veneto) Costo 110.600,00
Ambito di policy: Cultura e beni culturali, sport e tempo libero, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, sanità

iDEM - Interactive DEMocracy

Coordinato dal Comune di Siena (Toscana) Costo 500.000,00
Ambito di policy: Famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, scuola, università e formazione professionale, lavoro e libere professioni

VOCI DEL CITTADINO IN CHIARO

Coordinato dalla Provincia di Cosenza (Calabria) Costo 800.000,00¹⁰³
 Ambito di policy: Lavoro e libere professioni

La Mont@gna che Partecipa

Coordinato dalla C.M.Valli Chisone e Germanasca (Piemonte) Costo 310.000,00
 Ambito di policy: Urbanistica e lavori pubblici

Partecipazione della comunità all'evento dei Giochi del Mediterraneo e alle politiche di sviluppo della sostenibilità e del lavoro nel comprensorio pescarese

Coordinato dal Comune di Pescara (Abruzzo) Costo 250.000,00
 Ambito di policy: Ambiente e territorio, turismo, sport e tempo libero, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, lavoro e libere professioni, trasporti e mobilità

METROPOLIS

Coordinato dalla Provincia di Messina (Sicilia) Costo 200.000,00
 Ambito di policy: Ambiente e territorio, attività economiche e produttive, turismo, scuola, università e formazione professionale, lavoro e libere professioni, sanità, trasporti e mobilità, urbanistica e lavori pubblici

Partecipiamo Al Bilancio On Line

Coordinato dal Comune di Ragusa (Sicilia) Costo 30.000,00
 Ambito di policy: Attività istituzionali

Partecipazione Elettronica per lo Sviluppo Locale

Coordinato dalla Comunità Montana Terminio Cervialto (Campania) Costo 240.000,00
 Ambito di policy: Ambiente e territorio, attività economiche e produttive, turismo

Partecipazione Allargata al processo decisionale del Consiglio Regionale della Lombardia

Coordinato dalla Regione Lombardia Costo 508.800,00
 Ambito di policy: Ambiente e territorio, attività economiche e produttive, cultura e beni culturali, turismo, sport e tempo libero, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, scuola, università e formazione professionale, lavoro e libere professioni, sanità, trasporti e mobilità, urbanistica e lavori pubblici, attività istituzionali, tributi e tasse locali

¹⁰³ Il valore qui riportato è quello derivato dalla rimodulazione del progetto concordata con il CNIPA. Sono tuttavia in itinere le procedure da parte della Regione Calabria per garantire la copertura di altre componenti che ne portano il valore complessivo a 1,6 milioni di euro.



PAL ACTIVITY MONITOR - Sistema di monitoraggio e partecipazione del cittadino all'amministrazione pubblica

Coordinato dal Comune di Casalmaggiore (Lombardia) Costo 294.118,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, attività economiche e produttive, cultura e beni culturali, turismo, sport e tempo libero, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, scuola, università e formazione professionale, trasporti e mobilità, urbanistica e lavori pubblici, attività istituzionali, tributi e tasse locali

Partecipa il sociale

Coordinato dalla Provincia di Parma (Emilia-Romagna) Costo 163.706,00
Ambito di policy: Famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità

PARTECIPA.NET

Coordinato dalla Regione Emilia-Romagna Costo 730.700,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, urbanistica e lavori pubblici, attività istituzionali

PARTECIPA Il portale per la partecipazione dei cittadini allo sviluppo delle politiche e dei processi decisionali nella Regione Lazio (E-DEMOCRACY REGIONE LAZIO)

Coordinato dalla Regione Lazio Costo 1.898.690,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, attività economiche e produttive, cultura e beni culturali, turismo, sport e tempo libero, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, scuola, università e formazione professionale, lavoro e libere professioni, sanità, trasporti e mobilità, urbanistica e lavori pubblici, attività istituzionali

Strumenti informatici di supporto alla partecipazione dei cittadini al processo di formazione del Piano Urbanistico Generale del Comune di Monopoli

Coordinato dal Comune di Monopoli (Puglia) Costo 280.000,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, urbanistica e lavori pubblici

ParteciPAttivo

Coordinato dalla Regione Umbria Costo 406.250,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, attività economiche e produttive, cultura e beni culturali, turismo, sport e tempo libero, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, scuola, università e formazione professionale, lavoro e libere professioni, sanità, trasporti e mobilità, urbanistica e lavori pubblici, attività istituzionali, tributi e tasse locali

PIANO INTEGRATO PER LA E-GOVERNANCE NELLA GESTIONE DEL TERRITORIO

Coordinato dalla Provincia di Padova (Veneto) Costo 200.000,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, attività economiche e produttive, cultura e beni culturali, turismo, trasporti e mobilità, urbanistica e lavori pubblici

PIANO INTERATTIVO di SVILUPPO ECONOMICO e SOCIALE

Coordinato dalla Comunità Montana Vallo di Diano (Campania) Costo 782.200,00
Ambito di policy: Programmazione socio-economica

Piattaforma Partecipativa on-line a supporto del Piano Regolatore [PRG] Partecipato

Coordinato dal Comune di Trezzo Sull'Adda (Lombardia) Costo 340.200,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, attività economiche e produttive, trasporti e mobilità, urbanistica e lavori pubblici

Provincia digitale e accesso sociale. La concertazione on line sui temi dell'innovazione nella Provincia di Roma

Coordinato dalla Provincia di Roma (Lazio) Costo 806.044,00
Ambito di policy: Urbanistica e lavori pubblici

Sistema Città

Coordinato dal Comune di Gubbio (Umbria) Costo 241.045,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, attività economiche e produttive, turismo, sport e tempo libero, trasporti e mobilità, urbanistica e lavori pubblici, attività istituzionali

Sesamo: la porta è aperta - Accesso al Palazzo virtuale delle Pubbliche Amministrazioni

Coordinato dalla Regione Piemonte Costo 2.004.710,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, attività economiche e produttive, cultura e beni culturali, turismo, sport e tempo libero, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, scuola, università e formazione professionale, lavoro e libere professioni, sanità, trasporti e mobilità, urbanistica e lavori pubblici, attività istituzionali, tributi e tasse locali

Spazio Libero

Coordinato dalla Regione Friuli Venezia Giulia Costo 328.000,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, cultura e beni culturali, turismo, sport e tempo libero, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, scuola, università e formazione professionale, lavoro e libere professioni, sanità, trasporti e mobilità, urbanistica e lavori pubblici, attività istituzionali

Servizi e Tecnologie per la partecipazione dei cittadini alle politiche della Regione Basilicata per la Salute

Coordinato dalla Regione Basilicata Costo 500.000,00
Ambito di policy: Famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità sanità



Strumenti partecipativi per autonomie locali basati su reti telematiche

Coordinato dalla Provincia di Brescia (Lombardia) Costo 400.000,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, attività economiche e produttive, cultura e beni culturali, turismo, sport e tempo libero, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, scuola, università e formazione professionale, lavoro e libere professioni, trasporti e mobilità, urbanistica e lavori pubblici, attività istituzionali, tributi e tasse locali

TeD “L’istituzione apre le porte al cittadino”

Coordinato dalla Provincia di Teramo (Abruzzo) Costo 330.000,00
Ambito di policy: Cultura e beni culturali, turismo, sport e tempo libero, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, attività istituzionali

Tecnologie ELETtroniche per la Partecipazione al Bilancio-II processo decisionale partecipato applicato al Bilancio Comunale

Coordinato dal Comune di Fabbriche di Vallico (Toscana) Costo 450.000,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, attività economiche e produttive, cultura e beni culturali, turismo, sport e tempo libero, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, scuola, università, e formazione professionale, lavoro e libere professioni, sanità, trasporti e mobilità, urbanistica e lavori pubblici, attività istituzionali, tributi e tasse

Urban Center: la Città Cambia, Cambia la Città

Coordinato dal Comune di Genova (Liguria) Costo 330.000,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, attività economiche e produttive, cultura e beni culturali, turismo, sport e tempo libero, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, trasporti e mobilità, urbanistica e lavori pubblici

Veneto e-democracy

Coordinato dalla Regione del Veneto Costo 902.016,00
Ambito di policy: Ambiente e territorio, attività economiche e produttive, cultura e beni culturali, turismo, sport e tempo libero, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, scuola, università e formazione professionale, lavoro e libere professioni, sanità, trasporti e mobilità, urbanistica e lavori pubblici, attività istituzionali, tributi e tasse locali

14.2.1 I tavoli tematici

Parallelamente al monitoraggio dell’avanzamento lavori effettuato dal CNIPA (finalizzato all’erogazione delle tranche di co-finanziamento), si intende continuare a fornire supporto ai progetti nelle fasi di realizzazione ed esercizio, tramite un servizio di help desk continuo, attivando un monitoraggio dell’impatto organizzativo e sociale dei progetti co-finanziati, nonché promuovendo tavoli di confronto tra progetti.

È infatti questo un momento propizio per creare spazi di incontro e confronto tra i progetti, al fine di facilitare lo scambio di esperienze e conoscenze, valorizzare le best practice già presenti sul territorio e gettare le basi per progettare una comunità di pratica di esperti di e-democracy. In questo senso, CNIPA ha promosso l'organizzazione di tavoli tematici "trasversali":

- le tecnologie per la partecipazione (sia proprietarie che open source);
- impatto normativo dei progetti di e-democracy sull'amministrazione;
- aspetti comunicativi/promozionali;
- autovalutazione;
- "Europa";

e "specifici-settoriali":

- pianificazione territoriale;
- bilancio sociale e partecipativo;
- pianificazione strategica;
- politiche giovanili, servizi pubblici e welfare.

I progetti hanno mostrato molto interesse nei confronti di tutte le tematiche trasversali proposte e, tra quelle "specifiche", hanno dato preferenza a pianificazione territoriale e strategica, e al bilancio sociale e partecipativo. Saranno gli Enti locali stessi, affiancati inizialmente da esperti selezionati dal CNIPA, ad ospitare i tavoli, e a farsi promotori dell'iniziativa.

Lo scopo principale di questi incontri è quello di "condividere un percorso", al fine di facilitare lo scambio di esperienze, conoscenze e metodologie: si è infatti avviata una linea di azione – e-democracy - ancora per molti versi sperimentale, e una buona modalità di procedere nelle attività di progetto, può certamente essere quella di condividere con gli altri le conoscenze acquisite. Si vorrebbe così anche evitare di dovere "inventare" qualcosa di già fatto - anche in un'ottica di riuso delle esperienze - per ottimizzare i costi e fare circolare la conoscenza.

Il riuso non riguarderà solo le soluzioni tecnologiche, ma anche i piani di promozione e di comunicazione e la definizione (comune) di indicatori di autovalutazione dei progetti che integrino quelli strettamente quantitativi ("quanti servizi sono stati attivati, e quanti cittadini li usano") con altri aspetti degli output di un progetto di e-democracy, altrimenti difficilmente quantificabili.

Di seguito la tabella con l'elenco dei tavoli tematici, e gli obiettivi di ciascuno, ancora necessariamente generici, in quanto saranno i progetti stessi a modularli in base alle loro esigenze.

Tabella 30 - I tavoli tematici

| TEMA | OBIETTIVO |
|---|---|
| Ambiente e territorio/Agenda 21/Pianificazione territoriale | Operare un confronto sulle metodologie adottate, sulle attività svolte e da svolgere, e sulla progettazione delle stesse, con una particolare attenzione alla metodologia – già sperimentata e collaudata – delle Agende 21 locali. |
| Impatto normativo dei progetti di e-democracy sulla PA | Aggiornare gli EELL interessati sullo stato della normativa in Italia sul tema dell'e-democracy, fornendone un quadro generale, e fare previsioni sull'impatto che i progetti di e-democracy avranno sulla normativa stessa. |



(Segue)

| TEMA | OBIETTIVO |
|--|--|
| Tecnologie per la partecipazione | Operare un confronto tra le tecnologie adottate, sia proprietarie, che OSS, dettagliando costi e benefici di ciascuna. Obiettivo finale è quello di creare una comunità di interesse sull'argomento, che condivida "buone pratiche", conoscenze e competenze tecniche. |
| Autovalutazione | Condividere e individuare indicatori – comuni a tutti, e da tutti riutilizzabili - di autovalutazione dei progetti di e-democracy. |
| Pianificazione strategica e piano strutturale comunale | Aggiornare gli EELL interessati sullo stato della normativa in Italia sul tema della pianificazione strategica e su quella strutturale a livello comunale, fornendone un quadro generale. Individuare l'impatto che i progetti di e-democracy avranno sulla normativa relativa al tema. |
| Bilancio sociale e partecipativo | Operare un confronto sulle metodologie adottate, sulle attività svolte e da svolgere, e sulla progettazione delle stesse, partendo da alcune "buone pratiche" già avviate sul tema del bilancio sociale e partecipativo. |
| Comunicazione e promozione | Operare un confronto sui piani di comunicazione e promozione sviluppati dai progetti, partendo da alcune "buone pratiche" già avviate. |
| Politiche giovanili, welfare e servizi pubblici | Operare un confronto sulle metodologie adottate, sulle attività svolte e da svolgere, e sulla progettazione delle stesse, partendo da alcune "buone pratiche" già avviate sui temi delle politiche giovanili, del welfare e dei servizi pubblici. |
| Europa | Costituire un gruppo di lavoro che, selezionando i progetti e-democracy più interessanti, proponga uno o più progetti europei sul tema. |

Fonte: CNIPA

Un ultimo spunto di riflessione emerso dai primi passi verso l'attuazione di questa linea d'intervento riguarda il numero di donne responsabili di progetti di e-democracy, che è molto maggiore di quello registrato per i progetti di e-government fase I. La loro partecipazione attiva agli eventi di lancio sull'argomento, e il successo riscosso da temi come la comunicazione, la promozione, l'autovalutazione – tipicamente e tradizionalmente di competenza più femminile, che maschile - fanno pensare che, se l'e-government può essere considerato un settore di "genere maschile", l'e-democracy potrebbe forse rientrare in una policy di "genere femminile".

15. Servizi di t-government per i cittadini¹⁰⁴

Il digitale terrestre rientra nelle politiche di multicanalità per l'erogazione dei servizi di e-government, in quanto consente di attivare un nuovo canale di comunicazione verso il cittadino utilizzando il televisore, uno strumento di per sé familiare. Grazie all'abitudine all'uso dell'interfaccia televisiva e del telecomando, i nuovi servizi interattivi (servizi di t-government) possono raggiungere anche le fasce deboli della popolazione; vengono infatti a cadere i limiti all'utilizzo dovuti all'età, al livello culturale e alla zona geografica di appartenenza, che caratterizzano i tradizionali canali di accesso ai servizi di e-government (Internet, call center, cellulare, reti di terzi).

15.1 Stato di avanzamento del bando CNIPA

Nel 2004 il CNIPA ha realizzato un bando per la selezione di progetti per "Lo sviluppo dei servizi di *e-government* sulla piattaforma digitale terrestre" rivolto a Regioni ed Enti locali, che ha portato al cofinanziamento di 29 progetti, per un valore complessivo di oltre 32,5 milioni di euro, a fronte di un finanziamento di 6,65 milioni di euro. Con riferimento al bando, sono ufficialmente partiti diciotto progetti che hanno iniziato le attività di realizzazione dei servizi previsti, mentre solo quattro progetti hanno deciso di rinunciare ai cofinanziamenti. Il valore del cofinanziamento attualmente erogato ammonta a circa 2,4 milioni di euro (36% del cofinanziamento complessivo) ma, considerando che molti dei progetti hanno richiesto la verifica intermedia delle attività, a breve l'importo erogato ammonterà a circa 5,8 milioni di euro (pari all'87% del totale).

15.1.1 Primi progetti on air

I progetti in onda a metà giugno 2006 (si veda la Tabella 31) sono dodici, per un valore complessivo di oltre 10,5 milioni di euro. Le categorie dei servizi di t-government a disposizione dei cittadini riguardano:

- lavoro e occupazione (territori di Lombardia e Lazio)
- rapporto con le istituzioni (territori di Lombardia, Toscana, Emilia-Romagna e Lazio)
- turismo (territori di Toscana, Emilia-Romagna e Lazio)
- e-democracy (territori della Toscana)
- salute e benessere (territori di Toscana, Lombardia e Lazio)
- scuola e formazione (territori di Toscana, Marche e Liguria)

¹⁰⁴ Capitolo a cura di Michela Collacchi, Centro di Competenza sul t-government per le Pubbliche Amministrazioni locali, CNIPA.

- imprese (territorio della Toscana)
- informazioni regionali di servizio (territorio della Basilicata, dal 21 giugno 2006)

Come si vede nella Tabella 31, le prime sperimentazioni riguardano soprattutto il Centro-Nord del Paese e vedono coinvolte numerose emittenti televisive, molte delle quali a carattere locale: RAI, LA7, *Home Shopping Europe* e altre 15 emittenti locali.

Tabella 31 – Progetti on air

| ACRONIMO | ENTE COORDINATORE | SERVIZIO T-GOV | EMITTENTE |
|--------------------|------------------------|---|-------------------------------------|
| CASPER | Regione Emilia-Romagna | Informascuola | RAI 3 Italia 7 Gold TeleSanterno |
| | | Guida al non profit | |
| | | Solidarietà | |
| | | Informanziani | |
| | | Tracking cartelle cliniche | |
| | | Pagine gialle della sanità | |
| PRODIGIT | Comune di Roma | Graduatorie degli asili nido e scuole materne | RAI |
| | | Mostre, spettacoli ed eventi culturali | |
| | | Ricerca Ospedali, ASL, farmacia | |
| | | Offerte lavoro agenzia Lazio lavoro | |
| DTToscana | Regione Toscana | Banca dati offerte di lavoro, concorsi, formazione | LA 7 + 10 broadcaster locali |
| | | Corsi di e-learning | |
| | | Ammissione materna comunale, servizio mensa, formazione genitori, didattica per bambini | |
| | | E-democracy | |
| | | Consultazione servizi ASL e tempi medi di attesa | |
| DTT-SIENA | Comune di Siena | Servizio portale informativo | TeleVideoSiena |
| | | Servizio interattivo tributario | |
| BLL | Regione Lombardia | Agenda eventi | RAI Utile |
| | | Promozionale | |
| | | Notiziario | |
| | | Proposte di lavoro con collegamento alla scheda della professione | |
| | | Bacheca ultime proposte | |
| | | Incontro domanda/ offerta | |
| | | Sondaggi | |
| Questionari | | | |
| T-E_ J | Provincia di Genova | Bacheca lavoro | Eurotelevision Telesettelaghi |
| | | Registro di classe | |
| Territorio in Onda | Comune di Pesaro | Bandi e concorsi | LA 7 |
| | | Inserzioni | |
| | | Consultazione esiti scolastici e giustifica assenze | |
| Di Lucca | Comune di Lucca | Anziani e nonni | Home Shopping Europe |
| | | Sportello unico attività produttive | |
| | | Servizi mensa, scuolabus, agevolazioni per studenti | |
| T-CITEL | Comune di Pisa | Registro di Classe | Home Shopping Europe |
| | | Sms | |



(Segue)

| ACRONIMO | ENTE COORDINATORE | SERVIZIO T-GOV | EMITTENTE |
|-----------------|--------------------|---|---------------|
| ComOnAir | Comune di Como | Assistenza domiciliare integrata | Espansione TV |
| | | Telesoccorso per un aiuto immediato | |
| | | Assegni ai nuclei famigliari | |
| | | Borsa lavoro | |
| | | Attività parascolastiche (prescuola, doposcuola, mensa, trasporti) | |
| | | Finanziamento agli studi / Buono libro | |
| | | Servizio riduzioni e/o esenzioni | |
| DITEMI | Comune di Milano | Servizio di richiesta di certificati anagrafici | LA 7 |
| T-Basilicatanel | Regione Basilicata | Servizi informativi regionali (notizie, musei, tasse automobilistiche, disponibilità prenotazioni sanitarie presso le Aziende Sanitarie Regionali, (solo per alcuni comuni) posizione contributiva del cittadino rispetto al pagamento ICI e TARSU) | LA 7 |

Fonte: CNIPA

15.1.2 Centri di Competenza e laboratori sul t-government per le PA locali

A sostegno delle attività dei progetti finanziati in relazione al bando per “Lo sviluppo dei servizi di e-government sulla piattaforma digitale terrestre”, il CNIPA ha previsto la costituzione di un Centro di Competenza (CC-TGOV). Il CC-TGOV si avvale di un laboratorio in cui sperimentare direttamente i servizi prodotti nei progetti, per verificarne la realizzazione tecnica ma anche l’usabilità rispetto ai cittadini. Il Centro di Competenza ha iniziato la valutazione dello stato di avanzamento dei progetti; questa attività porterà alla definizione, a partire dalle esperienze realizzate, dei principi base per lo sviluppo e la semplificazione della fruizione dei servizi di t-government da parte dei cittadini.

A livello regionale, si segnala operano Laboratori con funzioni analoghe di sperimentazione e accompagnamento di esperienze locali in Toscana (DTLab, in collaborazione anche con strutture piemontesi) e nella Provincia Autonoma di Bolzano (DigiLab).

15.2 Il secondo bando sul digitale terrestre

Il secondo bando CNIPA per la selezione di progetti per “Lo sviluppo di servizi innovativi di e-government sulla piattaforma Digitale Terrestre” è stato pubblicato nella GU n. 62 del 15/03/2006 e prevede un cofinanziamento pari a € 1.760.000,00. Il CNIPA tuttavia si è riservato la possibilità, ove si rendessero disponibili altre risorse, di ampliare l’importo dei cofinanziamenti.

L’obiettivo del secondo bando è il cofinanziamento di progetti che prevedano:

- l’attivazione sperimentale di servizi di pubblica utilità basati sulla convergenza tecnologica fra piattaforme DTT e Internet e destinati a cittadini, a professionisti ed eventualmente ad imprese;

- la verifica della efficacia dell'interazione delle piattaforme e dei servizi, attraverso un gruppo di utenza (focus group) tecnologicamente evoluto.

Per realizzare gli obiettivi suddetti, sono state individuate due distinte classi di progetti:

- convergenza fra Internet e Digitale Terrestre
- realizzazione di un Set Top Box Avanzato completamente Open Source

Nell'ambito della prima classe, i progetti potranno presentare soluzioni ad integrazione debole piuttosto che prevedere una integrazione forte dei contenuti erogati tra Internet e DTT. Per integrazione debole, in particolare, si intende l'utilizzo di televisione digitale e Internet TV in modo uniforme rispetto all'utente finale, senza discontinuità nel passaggio da un tipo di canale all'altro; con l'integrazione forte, invece, si prevede la contestualizzazione degli approfondimenti su Internet rispetto ai contemporanei programmi televisivi erogati su DTT, tramite un sistema applicativo per il riconoscimento degli argomenti trattati nella trasmissione TV.

Con la seconda classe di progetti, infine, si vuole sollecitare la realizzazione di un dispositivo prototipale avanzato (*media center*) interamente Open Source, in grado di integrare i servizi tipicamente erogati via Internet con la piattaforma Digitale terrestre; tale Set Top Box Avanzato, inoltre, dovrà essere in grado di gestire la connettività in banda larga sia wired che wireless.

16. Risultati e attività della rete CRC¹⁰⁵

16.1 Sviluppi della rete CRC

I Centri Regionali di Competenza costituiscono una rete di cooperazione nazionale tra i diversi livelli di governo che ha il compito di affiancare le Amministrazioni regionali e gli Enti locali nell'attuazione dei processi di innovazione e nella diffusione dell'e-government a livello territoriale.

L'idea di istituire i Centri Regionali di Competenza nasce a fine 2001 con l'avvio operativo del piano nazionale di e-government e con l'emergere di due esigenze convergenti: il maggiore impegno a carico delle Regioni e l'esigenza del DIT (Dipartimento Innovazione e Tecnologie) di disporre, in ogni regione, di una rete di risorse professionali di supporto al piano nazionale. I Centri Regionali di Competenza vengono dunque attivati in tutte le Regioni¹⁰⁶ per accompagnare e facilitare i processi di innovazione delle pubbliche amministrazioni locali legati alla costruzione dell'e-government e allo sviluppo della società dell'informazione.

Il progetto CRC ha visto una prima fase (marzo 2002 – luglio 2003) dedicata all'attivazione dei Centri stessi e del nodo centrale di servizi e all'avvio delle attività, e una seconda fase (settembre 2003 – dicembre 2005) incentrata sullo sviluppo organizzativo della rete, sulla condivisione del modello di governance e sulla piena realizzazione delle attività¹⁰⁷.

L'avvio della terza fase del progetto, nel 2006, è caratterizzato dal passaggio alla sua gestione diretta da parte del CNIPA (Centro Nazionale per l'Informatica della Pubblica Amministrazione) e delle stesse Regioni e dal rafforzamento delle funzioni di supporto ai processi di cooperazione tra le Regioni nel campo dell'e-government.

16.2 Fase attuale

Per l'avvio della terza fase del progetto CRC, il 15 dicembre 2005 è stato stipulato - in sede di Conferenza Stato-Regioni - il Protocollo d'intesa per lo sviluppo della rete dei Centri Regionali di Competenza tra il Ministro per l'innovazione e le tecnologie e i Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome.

Il Protocollo affida al CNIPA e alle Amministrazioni regionali il compito di stipulare le convenzioni attuative che regolano il quadro degli obiettivi e degli impegni reci-

¹⁰⁵ Il capitolo è a cura di Luca Rigoni e Giovanni Flore

¹⁰⁶ Ogni riferimento alle Regioni nel presente capitolo è da intendersi come riferimento alle 19 Regioni e alle Province Autonome di Trento e Bolzano che hanno stipulato con il CNIPA le convenzioni attuative per il Progetto CRC.

¹⁰⁷ In entrambe queste fasi, il Foromez è stato il soggetto attuatore del progetto, inizialmente su incarico del Dipartimento della Funzione Pubblica e poi del Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie.

proci, insieme alle modalità di conferimento delle risorse professionali, materiali e strumentali necessarie alla realizzazione delle attività concordate.

Il Protocollo – richiamati i risultati positivi conseguiti dalla rete CRC – conferma e rafforza il modello di governance e di organizzazione della rete attualmente in essere, in un quadro strategico coerente con gli obiettivi stabiliti a livello comunitario, nazionale e regionale. Inoltre fa riferimento alle attività di supporto alla cooperazione interregionale, per cui le Regioni attiveranno risorse professionali aggiuntive, operanti in modo coordinato con la rete CRC: tra le principali iniziative il progetto ICAR di cui si è parlato nel capitolo 13.

16.3 Obiettivi del progetto CRC

Lo scenario attuale del cambiamento della PA ruota su due assi principali: l'estensione generalizzata dell'innovazione a tutti i settori e livelli amministrativi (in particolare ai piccoli Comuni); l'inclusione del massimo numero di cittadini e imprese nella società della conoscenza, con attenzione particolare alle fasce sociali e alle aree territoriali più deboli.

La rete CRC sostiene questi due assi strategici – in particolare l'estensione dell'innovazione nel mondo degli enti locali, piccoli comuni in primis – con iniziative realizzate dalle diverse linee di attività del progetto. Le principali vedono: l'assistenza alle politiche e ai progetti di innovazione (tra cui il riuso delle soluzioni di e-government, il supporto alle forme di gestione associata dei servizi, il sostegno ai progetti negli Accordi di programma quadro ecc.); la promozione e comunicazione dei nuovi servizi di e-government e lo sviluppo, nelle PA locali, delle capacità di interlocuzione con i diversi pubblici per poter agire al meglio sulla qualità; la conoscenza e la misurazione dell'innovazione, e in particolare dell'utilizzo dei nuovi servizi e del loro impatto sui beneficiari e sulle dinamiche di sviluppo locale, come strumento di orientamento posto al servizio delle amministrazioni, dei decisori, dei diversi pubblici.

Un ambito trasversale, inteso come fattore abilitante dell'innovazione, in cui i CRC hanno investito competenze e risorse, è quello del supporto alla cooperazione interistituzionale a livello locale. In dipendenza dal proprio posizionamento regionale e dalle caratteristiche proprie di ciascun contesto locale, i CRC – già presenti in 16 tavoli istituzionali in 11 regioni e in 32 tavoli tecnico-operativi in 16 regioni – possiedono la vocazione e le capacità per rafforzare il tessuto connettivo della relazione tra enti, fattore indispensabile per il successo di ogni strategia di innovazione.

16.4 Governance e organizzazione della rete CRC: livello di sistema e livello locale

La gestione condivisa tra CNIPA e Amministrazioni regionali rappresenta uno degli aspetti maggiormente caratterizzanti il progetto CRC ed è affidata al Comitato di Direzione.



Il Comitato di Direzione è composto da:

- il Responsabile, o un suo delegato, dell'Area innovazione regioni ed enti locali (Airel) del CNIPA, che è anche responsabile formale del progetto CRC fase 3 e presiede il Comitato di Direzione;
- un rappresentante del Centro Interregionale per il Sistema Informatico ed il Sistema Statistico (CISIS)¹⁰⁸ nominato dal Consiglio Direttivo CISIS e membro dello stesso;
- due rappresentanti del CNIPA con compiti di raccordo con la Commissione Permanente per l'innovazione e le tecnologie, con gli altri organismi nazionali di coordinamento e con gli altri uffici CNIPA;
- due coordinatori o coordinatrici rappresentanti della rete CRC, eletti dall'Assemblea CRC.

Il Comitato di Direzione – che mantiene una relazione costante con gli altri attori dell'e-government a livello centrale e locale – si riunisce mensilmente, assume su base consensuale tutte le decisioni sull'impostazione e lo sviluppo delle attività del progetto, sovrintende all'attuazione e definisce indirizzi, modalità realizzative e risorse.

Il governo della rete CRC, inoltre, vede coinvolti a vario titolo i seguenti attori:

- i singoli CRC a livello regionale;
- lo Staff Centrale (SC) presso il CNIPA, con il compito di gestire le attività e di garantire i servizi necessari per la crescita della rete;
- l'Assemblea dei CRC, composta dai coordinatori dei CRC e dai referenti delle principali linee di attività presso ciascun CRC, con funzione di nomina di due suoi rappresentanti al Comitato di Direzione e il compito di fornire contributi e indicazioni per lo sviluppo della rete e di verificarne periodicamente lo stato di avanzamento, proponendo modifiche o integrazioni alle azioni di sistema.

Il Piano nazionale della rete è lo strumento di gestione complessiva delle attività del progetto CRC. Comprende le attività svolte da tutta la rete e i Piani delle attività dei CRC, composti dalla quota parte delle "azioni di sistema" di competenza dei CRC e da ulteriori azioni in risposta ad esigenze e opportunità specifiche locali. Il Piano delle attività costituisce il "patto" con il territorio e con il livello centrale e, nello stesso tempo, uno strumento di verifica dei risultati. Le attività del progetto CRC sono organizzate dunque su due livelli complementari:

- le "azioni di sistema" che coinvolgono l'intera rete CRC. Frutto di ampia concertazione, sono sottoposte all'approvazione del Comitato di Direzione e nascono in risposta a tre tipi di impulsi: indicazioni ed esigenze relative all'attuazione delle politiche nazionali di innovazione e a obiettivi di cooperazione interregionale; esigenze e attività trasversali, comuni a tutti o molti CRC; opportunità identificate dallo Staff Centrale per rafforzare e sviluppare la rete CRC e le sue attività;
- le "azioni locali", identificate dai CRC in risposta a condizioni, richieste e iniziative specifiche del proprio territorio, e concordate con gli interlocutori che in ciascun contesto regionale risultano più appropriati per garantire il confronto sui temi della società dell'informazione. Pur essendo a carico prevalente dei

¹⁰⁸ Vedi nota 101.

singoli CRC, le azioni locali si avvalgono anche di servizi e supporto specifici messi a disposizione dallo Staff Centrale.

16.5 Rete CRC

La comunità professionale sviluppatasi intorno alle diverse fasi del progetto CRC è alla base del consolidamento e dello sviluppo della rete dei Centri Regionali di Competenza. Dalle convenzioni stipulate tra il CNIPA e le Regioni risulta nel 2006 un numero complessivo di oltre 190 professionisti attivi¹⁰⁹.

La natura eterogenea della rete – composta in misura pressoché paritetica da collaboratori del CNIPA e personale delle Amministrazioni regionali – si riscontra nella varietà dei profili professionali presenti, nella gamma delle competenze e delle esperienze dei collaboratori, nella composizione variabile dei team locali, nella definizione delle responsabilità operative nell’ambito dei Piani delle attività.

Un’innovazione apportata nella terza fase del progetto è l’integrazione di ulteriori risorse professionali sorte da iniziative del CNIPA (POSI) o in via di definizione su iniziative interregionali (progetto ICAR). Queste risorse e altre ancora messe a disposizione dagli enti locali e dalle associazioni di enti (anche alla luce delle convenzioni stipulate gli scorsi anni dal Ministro per l’innovazione e le tecnologie con Anci, Upi e Uncem) costituiscono un’estensione dei team locali che fa leva su competenze specifiche, su disponibilità e accreditamento presso le amministrazioni ospiti, sulla relazione con gli altri enti del territorio.

A fronte di questa varietà originaria nello sviluppo del progetto, i fattori di omogeneità della rete derivano da:

- la selezione delle risorse professionali, improntata a regole e criteri comuni, sia per quanto riguarda i profili professionali ricercati che quelli selezionati, secondo criteri messi a punto dal CNIPA e adottati da buona parte delle Regioni;
- il Piano delle attività quale strumento di gestione ordinaria del progetto, che coinvolge tutte le risorse appartenenti ai CRC e definite nell’ambito dell’accordo di convenzione;
- i momenti di approfondimento scientifico, sviluppo professionale e coordinamento operativo, che integrano le diverse componenti dei CRC creando opportunità di team building, sviluppo di prassi collaborative e scambio di esperienze¹¹⁰.

La composizione dei team territoriali varia in relazione alle necessità/opportunità presenti nei contesti locali ed espresse, sul piano operativo, nel Piano delle attività. Indicativamente, in ciascun CRC sono presenti due figure junior e una senior, generalmente differenziate nei tre principali ambiti professionali (assistenza tecnica, comunicazione, osservatorio). A queste figure si aggiungono gli esperti selezionati dal progetto POSI (nelle sole Regioni Obiettivo 1 più il Molise) e le risorse messe a disposizione

¹⁰⁹ La rilevazione alla data del 31 maggio 2006 riporta: 91 collaboratori messi a disposizione dal CNIPA sul progetto CRC e 18 sul progetto POSI (Progetto operativo Società dell’Informazione del PON ATAS per le regioni Obiettivo 1); 82 collaboratori messi a disposizione da Regioni e Province Autonome.

¹¹⁰ Nel periodo gennaio-maggio 2006 sono stati organizzati 7 incontri in/formativi rivolti ai componenti della rete CRC per complessive 9 giornate. La partecipazione ha riguardato tutti e 21 i CRC e ha contabilizzato 199 giornate/uomo.



dall'Amministrazione regionale. I profili professionali che costituiscono la rete sono composti quindi da esperti di politiche e progetti per l'e-government, esperti di comunicazione e promozione dei servizi, redattori web, esperti di analisi socio-economica della società dell'informazione, esperti di coordinamento e di animazione della rete. Data la variabilità dei contesti locali e la necessità di coprire un'ampia gamma di attività con un numero di risorse limitato, i componenti della Rete hanno sviluppato competenze e assunto responsabilità più ampie rispetto ai compiti professionali iniziali, coprendo nei team le diverse attività da sviluppare. Ciascun collaboratore ha dunque, a fianco di una focalizzazione prevalente sul proprio profilo, anche un'esperienza a tutto tondo che consente di attivare le diverse leve messe a disposizione dal progetto. Nei Piani delle attività dei CRC, ciascun componente del team ha anche precise responsabilità operative su specifiche iniziative (ad esempio, riuso, CST, promozione dei servizi, rilevazione Istat ecc.), il che consente sia l'avvio simultaneo di iniziative di supporto sull'intero territorio nazionale, sia il necessario e utile sviluppo di relazioni orizzontali dei diversi CRC tra loro, in particolare tra responsabili operativi (o "esperti di"). Tutte le risorse operative nel singolo CRC rispondono al medesimo coordinatore, indicato di norma dall'Amministrazione regionale in accordo con il CNIPA. Il Coordinatore assicura il regolare funzionamento del team di progetto, facilitandone i processi lavorativi e tutte le condizioni essenziali per lo sviluppo del CRC sul piano delle relazioni e della crescita professionale dei componenti. Il Coordinatore è responsabile dell'attuazione del Piano delle attività locali e del relativo budget annuale assegnato allo sviluppo del CRC.

16.6 Staff Centrale

Lo Staff Centrale si configura come il nodo principale di servizi per la rete CRC ed è organizzato in linee operative corrispondenti alle aree di attività del progetto. Monitora l'attuazione del progetto secondo le indicazioni fornite dal Comitato di Direzione, coordina le azioni di sistema, cura il consolidamento e la crescita della rete ed il suo project management.

In tal senso lo Staff Centrale si configura come principale elemento di supporto alle strutture nazionali che concorrono alla governance dei progetti di e-government locale.

Lo Staff Centrale ha il compito di garantire l'inserimento adeguato delle nuove risorse professionali destinate a operare nei CRC (tramite azioni in/formative, con l'inserimento negli ambienti virtuali di cooperazione, con il coinvolgimento rapido in processi operativi in corso) e di promuovere l'armonizzazione e l'ottimizzazione delle attività complessive, mantenendo un continuo scambio informativo e un rapporto di collaborazione gli staff di tali progetti.

Lo Staff Centrale è inoltre impegnato in un'attività costante di relazione a livello regionale per verificare lo stato di attuazione delle convenzioni, promuoverne l'ampliamento, garantire un confronto sui Piani delle attività.

Per il 2006 si prevede che lo Staff Centrale conti a regime circa 20 persone, alle quali potranno aggiungersi altri esperti per specifiche esigenze legate all'assistenza tecnica. Ciascuna delle linee di attività ha un responsabile che garantisce l'attuazione del piano di lavoro approvato dal Comitato di Direzione e la gestione dei rapporti tra il proprio gruppo di lavoro e le altre strutture CNIPA. I responsabili di linea, assieme alle due figure di coordinamento scientifico e organizzativo del progetto, assicurano la coerenza complessiva delle attività e il raggiungimento degli obiettivi assegnati dal Comitato di Direzione.

16.7 Attività e risultati

Qui di seguito, uno sguardo di sintesi ai principali risultati ottenuti dal progetto CRC in alcune delle più rilevanti attività “di sistema” che coinvolgono l’intera rete. Oltre a queste vi sono ulteriori attività di supporto alle politiche e ai progetti locali che rappresentano una quota significativa dello sforzo e del valore espresso dai CRC e di cui si trova ampio dettaglio nei Rapporti regionali.

In particolare si segnala l’importanza assunta dall’assistenza tecnica alla predisposizione ed attuazione degli interventi compresi nel vasto ambito degli Accordi di Programma Quadro in materia di Società dell’Informazione (Capitolo 5)

I CRC sono in grado di attivare diverse leve per l’assistenza degli Accordi nell’intero loro ciclo di vita: dalla definizione del testo dell’Accordo alle iniziative di sostegno alla concertazione con gli enti locali del territorio; da azioni di comunicazione (tra cui le iniziative redazionali degli Speciali APQ di cui si parla oltre) alla presenza attiva e all’animazione dei contesti di cooperazione inter-istituzionale; dall’assistenza tecnica per specifici interventi alla copertura delle funzioni di segreteria del comitato tecnico dell’Accordo.

La varietà di intervento dei CRC riflette la diversa complessità degli Accordi di Programma Quadro tra le regioni italiane e le differenti priorità indicate ai CRC nei singoli contesti. In particolare, i CRC delle regioni Obiettivo 1 – in ragione dell’entità finanziaria degli Accordi e delle esigenze organizzative degli enti - sono particolarmente impegnati in attività di supporto continuative e di varia intensità, fino a coprire talvolta l’intera gamma di tipologie di assistenza tecnica sopra descritta.

16.7.1 Riuso delle soluzioni di e-government

La “Diffusione territoriale dei servizi per cittadini ed imprese” è uno dei più rilevanti ambiti di intervento della rete CRC nelle attività di assistenza alle politiche e ai progetti di innovazione nelle regioni e negli enti locali.

In piena continuità con le prime azioni di informazione e veicolazione della “cultura del riuso” realizzate precedentemente¹¹¹, il coinvolgimento della rete ha fatto perno sull’avvio di un piano formativo ad hoc e sulla costituzione di un gruppo di lavoro composto da collaboratori senior dei CRC e da responsabili del CNIPA. Queste iniziative hanno coinvolto 35 collaboratori di 20 CRC¹¹².

¹¹¹ Le attività della rete CRC sul tema del riuso hanno avuto inizio sul termine del 2003, con l’attivazione su iniziativa del CRC Veneto di un gruppo di lavoro per la promozione, a livello locale, di un percorso sperimentale di analisi e studio del tema. A partire da quella iniziativa regionale (che ha prodotto una piattaforma per lo scambio aperto delle soluzioni delle PA del territorio regionale, l’“Agorà del riuso”) sono state chiarite le premesse concettuali per lo sviluppo ed il supporto all’attuazione di una linea apposita nella Fase 2 del Piano Nazionale di e-government.

¹¹² Si tratta di un programma composto di otto giornate formative erogate nel periodo luglio–dicembre 2005, suddivise in quattro moduli relativi a: 1) il sistema delle autonomie locali e gli strumenti amministrativi di cooperazione; i criteri e modelli di valutazione economica nei progetti di e-government; l’ontologia del riuso, la progettazione e la qualificazione per il riuso; 2) le linee guida all’avviso su come redigere un progetto di riuso, analisi di contesto, qualificazione del progetto; 3) il consultant selling per il riuso; 4) l’ingegneria del software per la riusabilità.



Uno dei principali output di questa attività è stata la pubblicazione, nel giugno 2005, del manuale "Proporre un progetto di riuso". Il volume, curato dal gruppo di lavoro e pubblicato nella collana editoriale CRC (giugno 2005), ha avuto funzione propedeutica e promozionale delle successive iniziative curate dal CNIPA (in particolare la pubblicazione "Linee guida per il riuso").

Per il 2006, a partire dalle conoscenze maturate e in coincidenza con le iniziative assunte centralmente dal CNIPA, la rete CRC è stata mobilitata su tre obiettivi principali:

- informazione, sensibilizzazione e attività di help desk sull'avviso per i progetti di riuso¹¹³, sul catalogo delle soluzioni disponibile nel sito del CNIPA e sulle linee guida;
- assistenza agli Enti locali per la preparazione dei progetti in risposta all'avviso, anche in coerenza con gli indirizzi regionali laddove presenti;
- assistenza all'avvio dei progetti e di una "comunità del riuso", in particolare nella fase di progettazione esecutiva a valle del co-finanziamento nazionale.

A seguito della pubblicazione dell'avviso nazionale, sono stati realizzati 22 incontri territoriali (al 30 maggio 2006), con target primario le pubbliche amministrazioni non coinvolte nella prima fase di e-government. Queste iniziative di carattere seminariale si sono sviluppate in 13 regioni; in tre casi (Toscana, Liguria, Calabria) è stato messo a punto un vero e proprio ciclo di incontri provinciali; in altri tre casi (Abruzzo, Piemonte, Lazio) l'iniziativa è stata fatta propria dall'Amministrazione regionale, che ha presentato una propria strategia sul riuso collegata all'iniziativa sui CST.

Contestualmente a tali iniziative, diversi CRC hanno anche dato supporto alla definizione delle strategie regionali di riuso e alla concertazione locale, nonché alla promozione dei cataloghi regionali, laddove esistenti (Capitolo 6).

16.7.2 Centri Servizi Territoriali per l'inclusione dei piccoli comuni

Nel corso degli ultimi mesi del 2005, la rete CRC ha sviluppato due attività principali di supporto alla linea del Piano nazionale per l'estensione dell'innovazione ai piccoli Comuni.

La prima riguarda la ricognizione, nelle Regioni del Centro-Nord, delle forme associative, delle politiche regionali e di alcune esperienze significative sulla gestione associata di servizi ICT. La seconda - sviluppata a livello territoriale da alcuni CRC, su espressa richiesta delle Amministrazioni regionali - è consistita in azioni di informazione e nel sostegno alla concertazione locale per la condivisione delle candidature da parte dei vari livelli delle istituzioni locali.

¹¹³ La scadenza dell'avviso, prevista per luglio 2006, è stata rinviata con l'obiettivo di integrare le politiche sul riuso e lo sviluppo dei centri di servizio territoriale (CST). Questa integrazione consentirà di sviluppare sinergie finalizzate ad ottenere il massimo dei benefici economici, conseguibili dagli investimenti decisi.

Il nuovo termine per la presentazione dei progetti sarà definito sulla base delle valutazioni e delle proposte del Tavolo Congiunto Permanente.

Il rinvio del 2° avviso CST per il co-finanziamento di progetti destinati ai piccoli Comuni ha portato a rimandare alla seconda metà del 2006 buona parte delle numerose iniziative previste dai CRC, mentre alcuni di essi (in Sardegna, Piemonte, Basilicata, Lombardia e Abruzzo, in particolare) hanno proseguito l'azione di promozione delle aggregazioni di enti attraverso l'organizzazione di incontri e il supporto alla concertazione territoriale.

16.7.3 Promozione dei servizi di e-government

La rete CRC è stata coinvolta sulla linea per la promozione dei servizi di e-government, fin dal momento dell'impostazione dell'intervento, con attività propedeutiche di analisi e studio di campagne europee di comunicazione che hanno contribuito alla definizione della linea stessa da parte del CNIPA. A partire dalla seconda metà del 2005 la rete CRC ha sviluppato su questo tema una serie di attività di sensibilizzazione e supporto dirette alle amministrazioni locali.

Per quanto concerne la sensibilizzazione sul tema "comunicazione dell'e-government", gli interventi principali hanno prodotto due iniziative editoriali: le "Storie d'innovazione", quattro libretti in formato tascabile che raccontano con taglio narrativo e non tecnico alcuni dei servizi messi a disposizione da progetti del 1° Avviso di e-government; quattro speciali redazionali "Comunicare l'e-government", casi-studio sulle attività di promozione dei servizi¹¹⁴ messe in campo da amministrazioni locali.

La principale attività di supporto ad amministrazioni locali è stata invece il "Laboratorio sperimentale sulla promozione dei servizi di e-gov". Organizzato in collaborazione con la Facoltà di Scienze della Comunicazione dell'Università La Sapienza di Roma, si è caratterizzato come un percorso di lavoro in cui rappresentanti di cinque progetti di e-government¹¹⁵ e della rete CRC (Lazio, Lombardia e Umbria) hanno costruito insieme una specifica metodologia per la realizzazione di efficaci attività di comunicazione dei servizi. Dal laboratorio è scaturita una "Guida alla definizione delle strategie e delle azioni di comunicazione" che è poi confluita nelle "Linee guida per la redazione di un progetto di comunicazione" redatte dal CNIPA in accompagnamento all'Avviso per il cofinanziamento dei progetti di comunicazione locali. Oltre a questo, la collaborazione con l'Università ha permesso di realizzare tre video-clip "didattiche" sulla promozione dei servizi che saranno rese disponibili sul sito crcitalia.it.

La validità di questo approccio basato su modalità di lavoro comune, testimoniata anche da esperienze simili gestite da singoli CRC, ha fatto sì che nell'ambito del progetto CRC si andasse sviluppando uno specifico filone di attività denominato "per-

¹¹⁴ Gli speciali "Comunicare l'e-government" pubblicati finora hanno riguardato il sito Clicc@servizi della Provincia di Como e i progetti TecUt del Comune di Fermo, TpNet della Provincia di Trapani e Mi.Porti del Comune di Milano. I casi-studio di volta in volta descritti vengono scelti sulla base di una ricognizione su esperienze di comunicazione locali svolta dai CRC negli ultimi mesi del 2005, la quale ha permesso di raccogliere 36 schede analitiche su altrettante esperienze territoriali.

¹¹⁵ Mi.Porti del Comune di Milano, SAC del Comune di Perugia, VBG del Comune di Terni, SisterLazio e TurisLazio della Regione Lazio.



corsi di condivisione della conoscenza”, caratterizzato appunto da cicli di interventi rivolti a funzionari delle amministrazioni locali direttamente impegnati nell’attuazione dei processi di innovazione. Strutturati in seminari informativi e momenti di lavoro più ristretti, i percorsi hanno l’obiettivo di condividere le esperienze in corso per rendere disponibili agli operatori pubblici di settore i casi di maggior interesse emergenti in diversi ambiti tematici¹¹⁴. Fra le esperienze più interessanti in questo campo, vanno citati i “Percorsi Qualità” del CRC Emilia-Romagna¹¹⁵, giunti nel 2006 al loro terzo anno di vita.

In base all’esperienza acquisita in questi mesi e a specifici interventi formativi mirati alla crescita professionale dei componenti della rete sul tema della comunicazione dei servizi di e-government, nel corso della seconda metà del 2006 la rete CRC sarà impegnata su due fronti principali: l’assistenza alle Regioni per la presentazione dei progetti in risposta all’avviso CNIPA; la sensibilizzazione degli Enti locali sul tema, tramite l’organizzazione di eventi ad hoc, la veicolazione di best-practice e la redazione di un manuale sulla promozione dei servizi da realizzare in accordo con l’Area Innovazione per le Regioni e gli Enti Locali del CNIPA.

16.7.4 Attività europee

Il gruppo di lavoro Europa – coordinato dal CRC Friuli Venezia Giulia – è attivo nella rete CRC con la finalità di monitorare e offrire informazioni aggiornate su nuove politiche e programmi europei in tema di società dell’informazione, identificare opportunità di finanziamento e collaborazioni internazionali, promuovere a livello europeo esperienze di successo maturate nelle regioni italiane e della stessa rete CRC, sviluppare relazioni inter-regionali a livello europeo, in particolare verso i nuovi paesi membri.

Sotto il profilo organizzativo, il coinvolgimento dei CRC varia in base alle competenze maturate e alla priorità assegnata al tema nel proprio piano delle attività. Si va, quindi, da compiti di diffusione e sensibilizzazione verso il territorio, a contributi più strutturati e operativi su specifici progetti e iniziative. È il caso, tra gli altri, del CRC Marche, coinvolto nello sviluppo del progetto transfrontaliero adriatico Interreg DAMAC¹¹⁶ e nella gestione delle relazioni con i partner croati; del CRC Liguria, impegnato nell’assistenza alle strutture regionali di riferimento per la partecipazione a bandi europei in tema di società dell’informazione; del CRC Bolzano, che ha avviato attività di collaborazione con la Repubblica Federale Austriaca; dei CRC Emilia-Romagna, Piemonte, Provincia Autonoma di Trento e Abruzzo i cui team partecipano in qualità di esperti nei tavoli tematici della rete delle regioni europee IANIS - Azioni Innovative per la SI.

¹¹⁴ Oltre a quello del CRC Emilia-Romagna, nel corso del 2006 organizzeranno percorsi di condivisione della conoscenza i CRC Friuli Venezia Giulia, Puglia, Toscana e Veneto.

¹¹⁵ Nell’ambito dell’edizione 2005 dei “Percorsi Qualità”, il CRC Emilia-Romagna ha pubblicato il volume “Esperimenti di multicanalità”, che raccoglie quanto emerso dal lavoro svolto con gli i rappresentanti degli Enti

¹¹⁶ Difesa Ambientale del Mare Adriatico e Comunicazione, coordinato dalla Regione Marche; il partner transfrontaliero è la Contea di Zara.

Tra le principali attività del gruppo di lavoro nell'ultimo anno:

- il supporto alla partecipazione italiana all'eEurope Awards for e-government¹¹⁹;
- il raccordo con importanti iniziative comunitarie (tra le altre, eGovernment Good Practice Framework, per la promozione e lo scambio delle migliori pratiche, eGEP - eGovernment Economics Project, volto a individuare nuovi approcci e strumenti per la misurazione dei benefici in questo campo);
- il sostegno operativo a progetti di cooperazione territoriale; ad esempio, il progetto Interreg Alcotra Alpi Latine Cooperazione Transfrontaliera (cfr. capitolo 4) che vede coinvolti il CRC Liguria e il CRC Valle d'Aosta in attività di assistenza alle Amministrazioni regionali;
- il supporto a specifiche iniziative promosse a livello centrale¹²⁰.

I risultati delle attività del gruppo vengono valorizzati e condivisi attraverso il canale europa del sito www.crcitalia.it e una newsletter mensile integrata da alcuni approfondimenti tematici¹²¹. Un approfondimento speciale sul canale è stato dedicato al Piano di e-government europeo i2010 (si veda il capitolo 9) con un'analisi sempre aggiornata del percorso in atto per la redazione del documento da parte della Commissione Europea, sino alla sua approvazione nell'aprile 2006.

16.7.5 Attività redazionali

Con l'intento di dare visibilità e condividere le esperienze locali in ambito di e-government, nel corso del 2005 il sito www.crcitalia.it ha assunto una connotazione sempre più marcatamente editoriale. Ciò è stato possibile con il coinvolgimento dei referenti operativi della redazione in tutta la rete, una sorta di "redazione diffusa" che ha prodotto circa 300 tra news, segnalazioni di eventi, approfondimenti e speciali editoriali di ambito nazionale, e circa 400 di ambito regionale e locale.

Tra i prodotti editoriali più rilevanti, i nuovi "Speciali APQ" – avviati a fine 2005 - sono approfondimenti dettagliati sul valore, gli attori e la tipologia di interventi dei sempre più numerosi accordi e integrativi siglati negli ultimi due anni per lo sviluppo della società dell'informazione (si veda anche il capitolo 5); entro luglio 2006 gli speciali avranno coperto tutte le regioni.

¹¹⁹ Premio alle best practice dell'e-government a livello europeo; www.e-europeawards.org. Per l'Italia sono stati selezionati in finale 6 progetti (su 47 presentati) tra cui 4 a coordinamento regionale presentati con il supporto dei CRC di Piemonte, Friuli Venezia Giulia e Emilia-Romagna.

¹²⁰ Tra gli altri, il supporto alla partecipazione del CNIPA, già membro dell'eEurope eGovernment Subgroup, al Consorzio creato nell'ambito del progetto eGOVERNMENT (*European eGovernment Research Network*) VI Programma Quadro – IST, avviato il 1 gennaio 2006, che ha per obiettivo quello di agevolare la creazione di meccanismi di supporto alla strategia della ricerca a livello europeo nel campo dell'e-government. In questo ambito, ai CRC regionali il compito di raccogliere le esperienze provenienti dai livelli regionale e locale.

¹²¹ Gli argomenti affrontati: il Premio eEurope Awards dell'e-government 2005 (maggio 2005); le modalità e requisiti di partecipazione alla Call 2006 del programma comunitario eTen (febbraio 2006).



La newsletter "Crcitalia News" viene inviata per e-mail due volte al mese alla base utenti profilata del sito di progetto, composta da circa 11 mila persone. Articolata in sezioni tematiche, raccoglie le news, gli eventi e gli approfondimenti più significativi pubblicati sul sito nelle due settimane precedenti¹²². Gli utenti registrati, oltre a ricevere la newsletter quindicinale, possono accedere anche a tutta la documentazione presente sul sito (rapporti, pubblicazioni, analisi, dati) e prodotta dalla rete CRC e possono indicare i temi di specifico interesse su cui ricevere segnalazioni puntuali riguardanti eventi e iniziative sul territorio.

I CRC Emilia-Romagna, Trento, Sardegna e Lazio producono ulteriori newsletter mensili, destinate ai rispettivi pubblici territoriali. Anche in questo caso, le attività redazionali si sono rivelate uno strumento importante per la ricerca e la diffusione di informazioni su politiche e progetti, sul ruolo degli attori e sul valore di iniziative; in particolare, la diffusione di informazioni di interesse locale alimenta e favorisce la cooperazione istituzionale tra enti e quella tecnica tra team di sviluppo di progetti.

Infine, la redazione centrale della rete CRC ha avviato e gestito nel 2005 e nella prima metà del 2006 una partnership editoriale con la rivista ZeroUno, uno dei più diffusi canali editoriali sui temi dell'innovazione e delle tecnologie. Oggetto della collaborazione sono gli inserti "Speciale PAL" dedicati all'innovazione negli Enti locali, raccontata attraverso editoriali, analisi, interviste, casi studio sul territorio¹²³. Tutti gli Speciali sono stati pubblicati e distribuiti in formato cartaceo sulla rivista ZeroUno e in formato digitale sul sito crcitalia.it.

16.7.6 Osservatorio

Le attività di Osservatorio della rete CRC comprendono la raccolta/produzione di dati e informazioni in modo omogeneo e sinergico tra le varie regioni e l'analisi e approfondimento su tali informazioni, a supporto delle politiche e della progettualità regionale e locale e di azioni di comunicazione.

I principali ambiti di osservazione sono:

- le politiche, progetti e attori dell'innovazione regionale rispetto ai quali sta progressivamente nascendo un sistema informativo condiviso denominato Sistem-1;
- la verifica della disponibilità, della qualità e in prospettiva dell'utilizzo di servizi pubblici locali erogati attraverso il canale web, che poggia su una metodologia di ricerca originale e su una apposita piattaforma web interattiva denominata Osservatorio SOL);
- indicatori statistici regionali sulla società dell'informazione con particolare attenzione a quelli relativi alla PA locale.

¹²² Altre uscite periodiche di contenuti redazionali: l'Agenda CRC, settimanale d'informazione sulle attività in corso nella Rete; la Rassegna stampa quotidiana sui temi dell'e-government locale.

¹²³ Le prime quattro uscite hanno riguardato i seguenti temi: "Le fondamenta dell'e-government"; "I servizi ai cittadini"; "I servizi per le imprese"; "La sostenibilità dei servizi di e-government".

I risultati delle attività di Osservatorio CRC sono sostanzialmente visibili all'interno di questo stesso Rapporto:

- nel Capitolo 1 sono presentati i primi parziali risultati della collaborazione con Istat nella prima indagine sperimentale su ICT e PA locali;
- nel Capitolo 2 sono presentati i risultati della rilevazione completa svolta a novembre e dicembre 2005 dall'osservatorio SOL sui comuni con popolazione superiore ai 10.000 abitanti;
- in vari capitoli sono riportati i risultati del lavoro di ricognizione e classificazione della progettualità nelle regioni, a partire dagli interventi degli APQ SI, che consente di ottenere elaborazioni aggregate sugli obiettivi perseguiti e i destinatari dei progetti;
- nel Capitolo 8 sono presentati i primi parziali risultati della ricognizione effettuata in collaborazione con l'Osservatorio Between sulle iniziative regionali sulla banda larga per contrastare il digital divide.

Si segnala inoltre che diversi CRC curano attività di osservatorio complementari o di approfondimento rispetto a quelle che coinvolgono tutta la rete, spesso in collaborazione con altri osservatori del proprio territorio dedicati alla società dell'informazione, in particolare:

- l'Osservatorio politiche e progetti della Regione Emilia-Romagna;
- la partecipazione delle Regioni Emilia-Romagna, Piemonte, Puglia, Toscana al progetto Understand;
- l'Osservatorio ICT della Regione Piemonte nell'ambito del programma WI-PIE;
- il Reseau sulla società dell'informazione della Regione Veneto;
- l'osservatorio NEOS della Regione Lombardia;
- gli approfondimenti e le analisi sull'offerta regionale di servizi on line nella Regione Lazio pubblicati all'interno della newsmail del CRC locale;
- i Dossier sullo stato dell'arte dell'innovazione digitale nelle province emiliano-romagnole pubblicati dal CRC locale.

Analisi e risultati di queste attività si trovano nei report regionali di questo Rapporto.

**Schede
regionali
di sintesi**

PARTE

III



Abruzzo

Nel corso del 2005 l'Abruzzo ha visto estendere in maniera significativa la sua disponibilità finanziaria e progettuale in ambito e-government, in modo da arricchire in alcuni casi, o da completare in altri, la gamma dei servizi e degli strumenti che saranno messi a disposizione di cittadini, imprese ed Enti.

Novità del quadro regionale

A supporto dei nuovi progetti definiti ed approvati, nel giugno 2005 è stato siglato il II Atto Integrativo dell'Accordo di Programma Quadro n. 13 "Sviluppo della società dell'informazione nella Regione Abruzzo". L'intesa istituzionale è andata ad integrare, per un valore complessivo di oltre 41 milioni di euro, l'Accordo di Programma Quadro n. 13 stipulato nel 2002 e il relativo I Atto Integrativo siglato nel 2004. Il II Atto Integrativo dell'APQ prevede nel complesso quattordici interventi che si identificano come la naturale appendice dell'APQ 13, del I Atto Integrativo e della progettualità e-government della Regione Abruzzo.

Altra novità apparsa nello scenario regionale è la concertazione, avvenuta tra la Regione Abruzzo, Anci Abruzzo, Upi Abruzzo e Uncem Abruzzo, per la costituzione di sei Centri Servizi Territoriali, che avranno il compito di erogare servizi innovativi di e-government a cittadini, imprese ed Enti locali (si veda più avanti).

Avanzamento progettuale e servizi avviati

Nell'arco del 2005 sono stati registrati significativi progressi in merito all'Accordo di Programma Quadro n. 13 e del I Atto Integrativo, con la conclusione di tredici dei quattordici progetti totali dell'APQ. Altri progetti in corso di realizzazione sono inseriti all'interno del DOCUP 2000-2006 della Regione Abruzzo, a cui si aggiungono i quattro progetti finanziati nella prima fase di e-government: ComNet-RA, Cittadino+, Provinciaunica e Intema2000. Per alcuni di questi progetti, il 2006 si presenta come l'anno del superamento di fasi procedurali decisive e dell'avvio dei servizi. Nel corso del 2005, inoltre, si è sviluppata la nuova progettualità relativa al I Atto integrativo APQ e alla seconda fase di e-government, con gli interventi per l'e-democracy, il t-government e il Sistema Pubblico di Connettività.

Oltre la progettualità definita e in corso di realizzazione, nell'arco del 2005 e nella parte iniziale del 2006 è stato possibile registrare anche lo sviluppo e l'avviamento di alcuni servizi e-government orientati ai cittadini, alle imprese e agli Enti locali. Tra i principali si evidenzia il progetto SIGMA TER, il quale va a creare una infrastruttura per l'interscambio di informazioni catastali e territoriali fra Agenzia del Territorio e Regioni e fra queste e gli Enti locali, offrendo un ampio numero di servizi basati sull'informazione catastale e territoriale verso cittadini, imprese e professionisti. Tale progetto ha visto il completamento della prima fase realizzativa nel mese di novembre 2005, con il rilascio di una notevole quantità di servizi; nel corso del 2006 sarà avviato un progetto di estensione dei servizi previsti in SIGMA TER. Nel corso del 2005 sono entrati a regime anche i servizi di e-government nel settore sanitario regionale, accessibili attraverso un apposito Portale della Sanità. La distribuzione a

tutti i cittadini della regione Abruzzo della tessera sanitaria ha rappresentato lo strumento di identificazione dell'utente e di monitoraggio delle prestazioni sanitarie, dalla prenotazione (tramite il CUP regionale) alla sua erogazione e consuntivazione (anche economica).

I CST come motore della innovazione della pubblica amministrazione locale

La politica della Regione Abruzzo è quella di favorire il processo di innovazione della pubblica amministrazione regionale attraverso una integrazione organizzativa, infrastrutturale e funzionale delle PA presenti nel territorio.

La Regione Abruzzo, con i suoi interventi, ha mirato da una parte a innovare la pubblica amministrazione regionale, dall'altra a ridurre il digital divide tra le diverse aree del territorio. In particolare, attraverso i progetti SAX e CAPSDA, ha pianificato la realizzazione di circa 45 centri di accesso ai servizi digitali avanzati; tali centri, dislocati in tutta la regione, soprattutto nei piccoli Comuni, forniranno ai cittadini e alle imprese tutte le infrastrutture tecniche e il supporto per accedere ai servizi innovativi avviati dalla PA regionale, soprattutto attraverso i Centri Servizi Territoriali.

I 6 Centri Servizi Territoriali definiti a dicembre 2005 nella regione Abruzzo sulla base della concertazione avvenuta tra Regione, Anci, Upi ed Uncem, saranno il motore operativo per il raggiungimento delle strategie definite all'interno del Comitato Guida regionale per l'e-government. Di seguito sono riportati i dettagli delle rispettive aggregazioni:

| AGGREGAZIONE | ENTE COORDINATORE | COMUNI ADERENTI | POPOLAZIONE COMPLESSIVA | DI CUI IN COMUNI SOTTO I 5.000 AB. |
|---|-------------------------------|-----------------|-------------------------|------------------------------------|
| "Centro Servizi Territoriali L'Aquila" | Comune dell'Aquila | 33 | 102.559 ab. | 32.619 ab. |
| "Amministrazione Provinciale di Chieti" | Provincia di Chieti | 70 | 157.636 ab. | 85.611 ab. |
| "Cittadino+" | Comune di Francavilla al Mare | 31 | 221.750 | 54.817 |
| "Pescarainnova" | Comune di Città S. Angelo | 38 | 154.585 | 102.838 |
| "Centro Servizi Territoriali Sulmona" | Comune di Sulmona | 67 | 172.063 | 73.492 |
| "ProTe In Rete Adriatico GranSasso" | Provincia di Teramo | 36 | 214.055 | 37.384 |

La risposta dei Comuni all'Avviso nazionale del CNIPA e al processo di costituzione dei CST è stata notevole, con l'adesione di 275 dei complessivi 305 Comuni abruzzesi.

I servizi che i CST prevedono di erogare ai cittadini e alle imprese del territorio di competenza coprono tutte le aree indicate dal CNIPA nel relativo Avviso, ovvero:

- 1) servizi di produzione e-government (anagrafe, pagamento tributi, licenze edilizie ecc.);
- 2) servizi di produzione gestionale (applicazioni ASP, supporto di back-office, interoperabilità degli archivi ecc.);
- 3) servizi di back-office e infrastrutturali (gestione dei portali, della carta dei servizi, delle piattaforme multicanali, per i Sistemi informativi territoriali ecc.);
- 4) servizi gestionali (amministrazione, cooperazione applicativa, e-procurement ecc.).

Il CST di Sulmona, che beneficia già di finanziamenti CIPE e regionali per la realizzazione della infrastruttura e dei servizi di base, metterà a disposizione degli altri CST tali servizi, favorendo il processo di integrazione e standardizzazione che la



Regione Abruzzo intende perseguire sull'intero territorio regionale. Anche relativamente ai servizi di e-government, è stato definito che nel CST di Sulmona sarà installato il sistema Cittadino+, realizzato nella fase 1 e-government sotto il coordinamento del Comune di Francavilla al Mare e iscritto nel Catalogo del Riuso; tale sistema sarà reso disponibile agli altri CST che lo potranno utilizzare e avviare sul loro territorio senza ulteriori investimenti infrastrutturali.

La scelta di favorire il riuso dei servizi già disponibili, oltre al contenimento dei costi per la realizzazione e avviamento di nuovi servizi e al contemporaneo abbattimento dei tempi realizzativi, vuole anche (e soprattutto) raggiungere un elevato standard di servizi sull'intera regione, cercando di evitare la creazione di aree territoriali con diverso livello di innovazione. Oltre al già citato Cittadino+, altro progetto a partecipazione regionale iscritto nel Catalogo del Riuso è SIGMA TER.

Basilicata

Lo sviluppo della società dell'informazione è considerato in Basilicata uno degli obiettivi e, al contempo, uno degli strumenti decisivi per incidere sulle condizioni di contesto e superare le condizioni di marginalità del sistema produttivo e territoriale lucano. In questo quadro strategico, fatto proprio dalla Regione per il periodo di programmazione 2000-2006, è stato firmato nel 2004 il primo Accordo di Programma Quadro in materia di società dell'informazione, seguito nel biennio 2005-2006 da altri tre atti integrativi.

Novità del quadro regionale

Con il primo atto integrativo dell'APQ SI, firmato il 31 marzo 2005, vengono finanziati 10 interventi che hanno come oggetto:

- il completamento del progetto SAX;
- la realizzazione di centri di accesso pubblico a servizi digitali avanzati (CAPSDA) per l'accesso a Internet, il telelavoro ecc.;
- la realizzazione di Centri Servizio Territoriali per l'e-government dei piccoli Comuni (CST);
- la realizzazione di Centri territoriali per l'aggregazione dei processi di acquisto degli enti locali;
- la realizzazione di una rete dei medici di medicina generale;
- la realizzazione del progetto ICT Territori d'Eccellenza;
- la realizzazione di servizi di telemedicina avanzata;
- l'ampliamento dei servizi regionali a larga banda della Rupar Basilicata in ottica SPC;
- l'adeguamento infrastrutturale di servizi di connettività e di sicurezza di rete;
- la realizzazione del sistema per la interoperabilità e la cooperazione applicativa tra le regioni ICAR-BAS.

Il secondo integrativo all'APQ SI della Regione Basilicata consta di cinque interventi, che vanno a completare sinergicamente una serie di azioni già poste in essere dalla Regione anche nell'ambito dei precedenti interventi previsti nell'APQ SI e nel suo primo integrativo.

In particolare, il primo intervento va a completare l'azione SAX-B (un computer in ogni casa 2), già oggetto dell'APQ SI ed è rivolto a estendere la dotazione personale di PC e della relativa connessione a Internet presso le famiglie, promuovendo nel contempo la diffusione dello "status" di cittadinanza elettronica per l'accesso on line ai servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione.

Gli altri quattro interventi fanno invece parte della strategia regionale per lo sviluppo della larga banda, in piena sinergia con gli interventi già in atto o in via di realizzazione, e sono stati tutti inquadrati nell'azione più generale denominata GigaRupar.

Con il terzo integrativo, firmato il 31/05/2006, si vanno infine a completare gli interventi infrastrutturali previsti nei primi due integrativi oltre ad alcuni interventi di nuova attivazione: "Progetto BAS-Anag" per la realizzazione di un sistema di consultazione anagrafica unica regionale che consenta la verifica delle posizioni anagrafiche dei cittadini della regione Basilicata; "Progetto Iresud Basilicata", che intende realizzare una rete di servizi e sportelli di front-office presso gli Uffici giudiziari disseminati sul territorio tramite l'infrastruttura di rete regionale esistente; "Progetto Estensione larga banda rete wireless", per l'evoluzione dei servizi e delle tecnologie a disposizione della Rupar della Regione Basilicata verso il Sistema Pubblico di Connettività (SPC) e si inquadra nell'ambito del Programma per lo sviluppo della banda larga nella regione.

Avanzamento progettuale

Tra la fine del 2005 e il 2006 sono stati portati a conclusione i progetti cofinanziati con il 1° Avviso di e-government: POL-BAS, Protocollo-BAS, TRI-BAS, BAS- Refer, INTEROP. Per quanto riguarda invece i progetti inseriti nell'APQ, il 2006 ha visto l'evoluzione del progetto SAX: in particolare, nel sottoprogramma SAX-P sono stati completati i collaudi degli Internet Social Point inseriti nella prima graduatoria approvata, e nel sottoprogramma SAX-B, visto l'enorme successo riscontrato, sono state finanziate tutte le domande presentate.

Il progetto CAPSDA ha visto la selezione dei Comuni da coinvolgere e l'acquisto degli apparati da consegnare alle amministrazioni scelte. In attesa della definizione del bando nazionale sui CST, si sta proseguendo nell'attuazione dell'omonimo intervento inserito nell'APQ SI. Per consentire alle due linee di proseguire in maniera congiunta, l'Ufficio Autonomie Locali della Regione, con responsabilità sull'intervento, ha predisposto delle linee guida, approvate nel 2005 dalla Giunta Regionale, per indirizzare gli Enti nella costituzione dei CST. In tale documento sono individuati nelle province di Potenza e Matera i territori dove costituire i due CST principali, che potranno far riferimento direttamente alle due amministrazioni provinciali. Attualmente, sono stati pubblicati i bandi da parte delle due Province per la costituzione dei CST regionali.

Prosegue il potenziamento dell'infrastruttura primaria della rete Rupar attraverso la posa in opera di fibra ottica. Sempre in riferimento alla diffusione della banda larga, sono in fase di completamento i multiprogetti presentati dalle Comunità Montane



nell'ambito del progetto Entiloc@linrete, che prevedevano la realizzazione di una rete wireless nei territori non coperti da connettività xdsl.

Con l'uscita del bando sul riuso del CNIPA, la Regione Basilicata, in collaborazione con il CRC ha fornito supporto agli Enti locali per accedere ai finanziamenti e intende supportare i progetti che saranno avviati sul territorio regionale.

Servizi da rilasciare

Come accennato in precedenza, il 2006 vedrà il completamento dei progetti presentati nel 1° Avviso POL-BAS, Protocollo-BAS, TRI-BAS e BAS-Refer con il rilascio dei rispettivi servizi.

Grazie al portale dei pagamenti TRI-BAS il contribuente ricercherà informazioni di carattere generale sui tributi, avrà risposte e chiarimenti sulla propria posizione contributiva in generale o nei confronti di un certo servizio o tributo, consulterà il proprio estratto conto, verificherà i pagamenti eseguiti, trasmetterà comunicazioni, verificherà le informazioni in possesso dell'Amministrazione.

La conclusione del progetto Protocollo-BAS avrà una ricaduta positiva non solo sugli Enti che hanno implementato il software del protocollo informatico, ma anche direttamente sui cittadini o le imprese che potranno comunicare direttamente con la Regione o l'Ente locale, richiedendo la protocollazione di una pratica da casa e riuscendo a seguirne l'iter in ogni suo passo.

Il progetto BAS-Refer, tra le altre cose, renderà disponibili in tempo reale attraverso la rete informatica protetta regionale, i referti di laboratorio per i pazienti e i loro medici curanti. Attraverso il software applicativo si assicurerà una riduzione dei tempi di consegna dei referti, evitando i frequenti spostamenti degli utenti per il ritiro degli stessi.

Per quanto riguarda il portale dei servizi degli Uffici di Polizia Locale (POL-BAS), le amministrazioni che hanno partecipato all'aggregazione sono state dotate di nuovi strumenti informatici e nuovi strumenti per la gestione delle sanzioni amministrative, la gestione delle autorizzazioni di Polizia Amministrativa, il monitoraggio a livello regionale degli incidenti e infortuni stradali. Inoltre, sono stati forniti ai cittadini strumenti per la richiesta di autorizzazioni amministrative e strumenti di verifica dello stato dell'iter autorizzativo delle proprie richieste, utili a favorire l'omogeneizzazione fra le pratiche amministrative, ad accelerare i processi amministrativi, e a offrire la possibilità di porre quesiti in materia e consultare basi dati documentali on line.

Attraverso il portale Basilicatanet, infine, è fruibile il servizio "Sportello al Cittadino", in grado di offrire agli utenti informazioni su vari aspetti della vita sociale e lavorativa. Lo Sportello consente, oltre alla visualizzazione delle informazioni, di porre quesiti sugli argomenti trattati on line.

Focus: digital divide e banda larga in Basilicata

Il contesto di riferimento tecnologico e normativo per la diffusione della banda larga individua sostanzialmente tre macro soggetti destinatari delle infrastrutture a banda larga: pubbliche amministrazioni; imprese; cittadini.

Perché ciascuno dei destinatari possa effettivamente fruire della banda larga occorre che il piano tecnico operativo tenga conto degli specifici ambiti territoriali e quin-

di sono stati programmati macrointerventi tecnicamente ed economicamente congruenti tra di loro.

Di seguito sono riportati gli obiettivi progettuali specifici perseguiti tutti appartenenti alla categoria “Servizi di trasporto”:

- backbone primario RUPAR: potenziamento della infrastruttura di comunicazione primaria della rete RUPAR tramite tecnologia in Fibra Ottica, per ottenere il massimo della banda disponibile con le tecnologie attuali (fino a 16 Gbps);
- backbone secondario RUPAR: potenziamento della infrastruttura di comunicazione secondaria della rete RUPAR tramite tecnologie Wireless Radio (fino a 155 Mbps);
- reti territoriali: realizzazione, nei territori ove non è disponibile il servizio ADSL di una infrastruttura per le PAL tramite l'utilizzo di tecnologie radio punto-multi-punto in grado di fornire collegamenti dati a larga banda (Wireless DSL);
- reti metropolitane: realizzazione di due infrastrutture di rete metropolitana tramite tecnologie in fibra e wireless (fino a 2,5 Gbps) per le città di Potenza e Matera;
- reti distrettuali: realizzazione di una infrastruttura di rete tramite tecnologie in fibra per Aree di Sviluppo Industriale (ASI di Potenza e Matera).

La realizzazione dell'infrastruttura principale è già partita a gennaio 2006 e vede come soggetto attuatore Infratel e la Regione Basilicata.

Calabria

Il secondo semestre del 2005 si è caratterizzato per l'avvio di una riorganizzazione complessiva dell'Ente Regione, in seguito al cambio della Giunta Regionale¹²⁴, che ha portato alla riformulazione delle attribuzioni delle responsabilità.

Nel riconoscere che gli interventi relativi alla diffusione della società dell'informazione sul territorio costituiscono una tra le priorità delle politiche di sviluppo regionale, sono state messe in campo azioni volte a:

- ripristinare e rafforzare il meccanismo della concertazione *bottom-up*;
- dare impulso alle attività finalizzate a portare avanti i progetti già avviati sul territorio in materia di e-government e società dell'informazione;
- rafforzare gli interventi da realizzare tramite la programmazione negoziata, per perseguire l'ammodernamento della PA e lo sviluppo della società civile nell'ambito della società dell'informazione.

Novità del quadro regionale

In riferimento al sostegno e al rafforzamento della concertazione “dal basso”, secondo quanto previsto dal Complemento di Programmazione del POR Calabria 2000-2006, è stata istituita la Consulta Regionale per la Società dell'Informazione¹²⁵, evo-

¹²⁴ In seguito alle elezioni regionali tenutesi nell'aprile 2005.

¹²⁵ Approvata con DGR 993 del 24 novembre 2005 e presieduta dall'Assessore regionale all'Economia.



luzione dello Steering Committee del Progetto RISI (Regional Information Society Iniziative) e finalizzata al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- fornire gli indirizzi operativi per l'attuazione del Piano Strategico e d'Azione per la società dell'informazione;
- validare gli interventi garantendo la corrispondenza alla reale domanda di sviluppo del territorio locale.

La Regione ha così puntato a un coinvolgimento sempre più forte dei principali attori pubblici e privati locali, tra cui i rappresentanti degli Enti locali (assessori regionali di riferimento, presidenti delle Amministrazioni provinciali, presidenti regionali di Anci e autonomie locali ecc.) dell'imprenditoria, del mondo accademico, della cooperazione e delle parti sociali.

Si è cercato inoltre di dare maggiore impulso alla realizzazione dei progetti già avviati sul territorio in materia di e-government e società dell'informazione, i quali si riconducono a tre principali assi di riferimento, a seconda che siano stati originati su iniziativa regionale, nell'ambito del Piano Nazionale di e-government (prima e seconda fase), o in ambito di programmazione negoziata tramite Accordo di Programma Quadro (APQ). Le azioni si sono tradotte più in particolare nell'individuazione dei soggetti attuatori degli interventi e anche in questo caso forte è stata l'attività di concertazione svolta a livello locale.

Consapevole che per portare avanti tali attività sul territorio sia necessaria una specifica struttura operativa dedicata, l'Amministrazione regionale ha quindi confermato il ruolo del CRC Calabria come soggetto intermediario per l'attuazione delle politiche di e-government a livello locale.

Altri elementi di novità si rilevano nel rafforzamento del programma degli interventi da realizzare tramite programmazione negoziata. In tale direzione si muove la stipula del I Atto Integrativo all'APQ in materia di e-government e società dell'informazione, sottoscritto il 21 aprile 2005 dalla Regione Calabria, Ministero dell'economia e delle finanze, Ministro per l'innovazione e le tecnologie, Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie, e CNIPA¹²⁶. Gli undici interventi che compongono l'atto integrativo, che persegue obiettivi analoghi e complementari a quelli dell'Accordo originario, agiscono sui servizi destinati a pubblica amministrazione, cittadini e imprese, secondo due specifiche linee di azione:

- il Sistema federato di e-government tramite cui assicurare i servizi di connettività e di accesso alle infrastrutture per garantire una maggiore efficienza della PA e migliorare la qualità dei servizi da erogare;
- l'Innovazione digitale nelle imprese per realizzare interventi mirati al potenziamento delle infrastrutture tecnologiche in grado di aumentare la competitività e migliorare la dinamicità di risposta verso i mercati nazionali e internazionali.

Tenendo conto delle rimodulazioni che riguardano gli interventi già inseriti nell'APQ, il totale delle risorse finanziarie previste per l'Accordo e il suo primo integrativo ammonta a 72.136.110 euro.

¹²⁶ Tale accordo prevedeva 10 interventi per un valore totale di 38.511.966 euro.

Quadro delle iniziative

Coerentemente con quanto previsto dal Piano d’Azione eEurope 2005, gli interventi avviati in materia dalla Regione Calabria sono finalizzati a realizzare moderni servizi pubblici on line nei settori e-government, e-learning e e-health.

In ambito e-government essi puntano soprattutto a: garantire collegamenti telematici di tutte le PA (si pensi ai progetti in ambito SPC inseriti in APQ); realizzare punti di accesso pubblico a Internet (progetti CAPSDA e CISP); ridurre il digital divide, favorendo l’inclusione dei piccoli Comuni nei processi di innovazione già avviati, per ciò che riguarda la realizzazione dei servizi sia per cittadini e imprese, sia di tipo infrastrutturale (a questi obiettivi, e non solo, mirano gli interventi volti alla realizzazione di Centri Servizi Territoriali).

Particolare attenzione è rivolta agli interventi in ambito e-health avviati sul territorio calabrese e finalizzati a:

- realizzare un sistema sanitario informatizzato che, grazie alla rete telematica, permetta l’erogazione dei servizi sanitari on line, con ricadute positive sulla continuità assistenziale, sull’assistenza domiciliare, sui servizi sanitari di livello specialistico, territoriale e ospedaliero e sulla semplificazione dell’accesso ai servizi da parte dell’utenza;
- costituire reti di informazione sanitaria tra centri di cura anche al fine di rendere possibile la prevenzione della malattia ed il teleconsulto.

A tale ambito si riferiscono i progetti CAT@HOSPITAL, relativo al 1° Avviso di e-government e cofinanziato dalla Regione Calabria¹²⁷, Rete dei Medici di Medicina Generale e Telemedicina specializzata, entrambi inseriti nell’APQ SI.

Avanzamento progettuale

Sono stati avviati diversi tavoli di lavoro che hanno condotto alla definizione di specifici protocolli d’intesa e successive convenzioni, tramite cui si stanno portando avanti alcuni interventi progettuali che prevedono in particolare: il potenziamento delle infrastrutture tecnologiche a supporto del settore agroalimentare biologico della provincia di Crotone¹²⁸; i servizi di telemedicina specializzata¹²⁹; l’ampliamento dei servizi regionali a banda larga del SPC. Si citano inoltre i progetti relativi alla costituzione dei CST e alla realizzazione della Rete dei Medici di Medicina Generale.

Per ciò che riguarda la diffusione della società dell’informazione nei sistemi produttivi, elemento di grande novità è la pubblicazione del bando pubblico *“Sostegno agli investimenti in prodotti, applicazioni e servizi basati sulle tecnologie dell’Informazione e della Comunicazione per piccole e Medie Imprese operanti in Calabria”*, emesso dalla Regione Calabria al fine di dare attuazione alla manifestazione di interesse¹³⁰ denominata *“Programmi di piccole e medie imprese operanti in*

¹²⁷ Nell’ambito del Piano d’Azione Territoriale

¹²⁸ Realizzato dal Parco scientifico e tecnologico di Crotone (PST-KR).

¹²⁹ Il progetto verrà realizzato dall’Azienda Sanitaria n. 6 di Lamezia Terme.

¹³⁰ Approvata con decreto n. 8408 dell’8 Giugno 2004 pubblicato sul BUR del 26 Luglio 2004, successivamente rettificato con decreto n. 12732 del 4 agosto 2004 pubblicato sul BUR del 10 agosto 2004.



Calabria, mirati a realizzare nuovi prodotti/servizi/soluzioni tramite iniziative innovative, basate sulle tecnologie digitali e le tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni". Le risorse destinate all'iniziativa ammontano a 19.648.000 euro, in quanto all'importo originariamente previsto nell'APQ del 21 Aprile 2005 pari a 15.000.000, si è aggiunta un'ulteriore somma di 4.648.000 euro a valere sui fondi della Misura 6.3 del POR.

Il secondo integrativo all'APQ SI (delibera CIPE 35/2005)

La Regione Calabria ha effettuato il riparto programmatico per settori delle risorse attribuite nell'ambito delle Intese Istituzionali di programma e dei relativi APQ (DGR n. 838 del 3 ottobre 2005). I macrosettori nei quali ricondurre la ripartizione delle risorse ed i relativi settori di intervento sono i seguenti:

- a) infrastrutture strategiche;
- b) infrastrutture per lo sviluppo strutturale;
- c) infrastrutture di sostegno alla crescita del territorio regionale;
- d) azioni di supporto all'attuazione dell'APQ.

Nei settori di intervento relativi al punto b), rientra anche la società dell'informazione, alla quale vengono destinati dalla delibera in questione 5 milioni euro. La data proposta per la stipula del secondo integrativo all'Accordo di Programma Quadro SI è il 31 luglio 2006.

La strategia di intervento punta sui progetti finalizzati al rafforzamento di iniziative già avviate nei precedenti APQ, con particolare riferimento alla realizzazione del SPC e ai servizi di base del Codice dell'amministrazione digitale.

L'iniziativa oggetto di focus: il progetto SCOPRO

Il Quarto Rapporto sull'innovazione nella Regione Calabria 2006 include un approfondimento dedicato al progetto di e-government SCOPRO – Sistema della Conoscenza per la Programmazione ed il Controllo delle Politiche Regionali, avviato dalla Regione Calabria nel dicembre 2003, sempre nell'ambito della misura 6.3 del POR. Obiettivo del progetto è la realizzazione di un sistema di supporto alle decisioni (Decision Support System, DSS), atto a sostenere i vari dipartimenti regionali in tema di programmazione e controllo delle politiche di sviluppo. SCOPRO integra informazioni provenienti da varie sorgenti interne ed esterne all'ente ed offre alle diverse classi di utenti ambienti avanzati di analisi dei dati, specializzati per dominio applicativo (bilancio, agricoltura, etc), che consentono di monitorare l'andamento degli interventi e di mettere in relazione obiettivi, risorse investite e risultati ottenuti.

Campania

La Regione Campania sta portando avanti il processo d'innovazione avviato nel corso degli ultimi anni, a partire dalla definizione del Piano Strategico per la Società dell'Informazione del 2001, rimodulato e ampliato nel 2004 in conformità alle modifiche intervenute nel POR con la Comunicazione C(2004)5188 del 15 dicem-

bre 2004 e modificato definitivamente con la Decisione della Commissione Europea contenuta nella Comunicazione C(2005)4818 del 1 novembre 2005.

Novità del quadro regionale

Il 2005 ha visto l'avvio delle politiche di intervento pianificate a fine 2004 con le modifiche del POR e del relativo Complemento di Programmazione, che hanno portato anche a una ridefinizione del Piano strategico per la SI.

L'8 agosto 2005 è stato siglato tra il Ministero dell'economia e finanze, il MIT, il CNIPA e la Regione Campania il I Atto Integrativo dell'Accordo di Programma Quadro in materia di e-government e società dell'informazione. Grazie a tale integrazione dell'APQ, sono stati disposti finanziamenti per un totale di oltre 119 milioni di euro, distribuiti su tredici interventi. Tali interventi sono stati definiti coerentemente con le attività stabilite nel Piano Strategico regionale per la SI e in armonia con le tre linee d'azione stabilite nello stesso:

- 1) promozione della società dell'informazione nella pubblica amministrazione;
- 2) promozione della società dell'informazione nel tessuto produttivo;
- 3) realizzazione di servizi al cittadino.

Gli interventi previsti nel I atto integrativo mirano, in particolare, da un lato a garantire l'adeguamento delle infrastrutture informatiche delle amministrazioni del territorio regionale, dall'altra alla promozione dell'ICT nelle realtà che compongono il tessuto produttivo della regione.

La Regione Campania sta predisponendo, inoltre, le necessarie indicazioni per giungere alla stipula del II Atto Integrativo dell'APQ. È in fase di definizione, infatti, un nuovo intervento che l'Ente regionale ha previsto di realizzare nell'ambito di quanto stabilito nella delibera CIPE 29/09/2004, n. 20, punto 4,1 per il progetto IRESUD (Integrazione dell'e-government regionale e centrale nelle regioni del Meridione).

Nel 2005 si è inoltre dato avvio a una specifica attività regionale sul Riuso delle soluzioni informatiche di proprietà dell'Ente – prevista dal Piano Strategico della SI del 2001 – con la pubblicazione del Decreto Dirigenziale del 11 novembre 2005 n. 572. Il decreto, contenente l'approvazione del Documento Programmatico per l'attuazione dell'avviso afferente il riuso degli applicativi informatici di e-government della Regione Campania, punta a inserire le Amministrazioni locali in una logica di cooperazione e collaborazione in grado di garantire processi di innovazione efficienti ed economici (per ulteriori informazioni si veda il capitolo 6, Parte I).

Al fine di predisporre le linee d'indirizzo della strategia a partire dall'anno 2007, relativa all'innovazione e allo sviluppo regionale, è stato nominato un Comitato Tecnico¹³¹, per l'aggiornamento ed implementazione del Piano Strategico della Società dell'Informazione nella Regione Campania.

Avanzamento progettuale e risultati

Nell'arco del 2005 si è registrato l'avanzamento di numerosi progetti inseriti nel POR 2000-2006, relativi alle misure 6.2, 6.3 e 6.4 (3.22), secondo le modifiche

¹³¹ La costituzione del Comitato è stata approvata con Delibera di Giunta del 21 ottobre 2005, n. 1353 e istituito ai sensi dell'art. 1 (commi 1 e 42) della L. 311 del 30/12/2004.



apportate al Piano e al Complemento di Programma nella rimodulazione di medio periodo avvenuta a fine 2004. I progetti cofinanziati attraverso i fondi strutturali europei hanno coinvolto un numero molto elevato di amministrazioni sul territorio regionale, consentendo una partecipazione più estesa degli Enti locali al processo di innovazione ed orientamento alla realizzazione della società dell'informazione.

In particolare, una parte rilevante dei progetti avviati grazie al POR sono stati destinati all'adeguamento infrastrutturale (hardware e software) delle Amministrazioni; il 2005 ha visto realizzare un numero elevato di progetti legati agli strumenti di monitoraggio del territorio, come il Sistema Informatico Territoriale e il Sistema di monitoraggio ambientale, e numerose esperienze legate al tema dell'*e-health*. La programmazione regionale ha avuto uno dei suoi cardini nell'attuazione dei quattro interventi inseriti nell' APQ siglato il 20 dicembre 2004. Si tratta dei progetti relativi a:

- i Centri di Accesso Pubblico ai Servizi Digitali Avanzati (CAPSDA);
- la Rete dei Medici di Medicina Generale (MMG) e Pediatri di Libera Scelta (PLS);
- i Distretti Digitali del Tessile e dell'Abbigliamento (DDTA);
- i Centri Servizi Territoriali (CST)

Alla fine del 2005 sono state espletate le procedure amministrative che hanno portato alla pubblicazione dei bandi di progetto e le gare indette sono in corso di aggiudicazione. Entro la fine del 2006 è previsto quindi l'avvio dei progetti, che rappresentano un'opportunità di crescita e di innovazione per il contesto regionale.

L'intervento relativo ai Centri di Servizio Territoriali (CST) riveste un'importanza strategica particolare, ponendosi l'obiettivo di garantire la maggior copertura territoriale della diffusione dei servizi innovativi, al fine di eliminare il digital divide tra le piccole realtà locali e il resto delle istituzioni e realizzare un efficace sistema per la diffusione e il riuso delle soluzioni di e-government.

Servizi avviati

Nel corso del 2005 e del primo semestre 2006 è stato possibile registrare lo sviluppo e l'avviamento di alcuni servizi di e-government. Nello specifico si è rilevato il significativo avanzamento dei progetti presentati in risposta al 1° Avviso per l'e-government e il conseguente rilascio dei primi servizi all'utenza. Tra le realtà da segnalare vi sono i progetti Asme.net (sistema integrato di front-office multicanale e imprese) che ha come ente coordinatore la Comunità Montana Zona del Tanagro e Civitas.net (portale di servizi multicanale), con ente capofila il comune di Avellino, che prevedibilmente entro la fine del 2006 dovrebbero completare il rilascio dei servizi.

A concorrere al miglioramento dell'offerta dei servizi a Enti, cittadini ed imprese, hanno contribuito in maniera significativa alcuni dei progetti finanziati attraverso il POR 2000-2006, orientati alla realizzazione di portali di servizi, di esperienze di *e-inclusion* e di accessibilità.

Risultano da segnalare come particolarmente interessanti le esperienze del Comune di Afragola, con il progetto ME.TOO, indirizzato all'apprendimento facilitato da tecnologie informatiche per alunni disabili, e del Comune di Ravello, che grazie al completamento del progetto VIACON ha a sua disposizione un sofisticato sistema di telecontrollo del traffico.

Emilia Romagna

Con il primo Piano telematico regionale del 1999 e la programmazione seguente (2002-2005) l'intero sistema degli EELL e la Regione Emilia-Romagna sono stati coinvolti in un processo via via sempre più ampio di definizione di programmi e politiche, pianificazione e realizzazione di progetti e azioni, identificazione delle priorità strategiche e delle modalità che secondo norma dovevano essere seguite per realizzarle. In altri termini, si può dire che sono molti i cambiamenti che hanno interessato la Pubblica Amministrazione emiliano-romagnola e che nel tempo sono stati identificati con i termini: informatizzazione, e-government, e-democracy e-health, ecc. Le novità recenti – oggetto del report regionale curato dal CRC Emilia-Romagna – interessano in primis le politiche (inizia infatti nel 2007 un nuovo periodo triennale di programmazione, il terzo Piano telematico), a seguire i servizi frutto dei progetti avviati nell'ambito della programmazione 2002-2005 e le nuove iniziative ancora ai blocchi di partenza.

La nuova programmazione 2007-2009

La legge regionale n. 11/2004 "Sviluppo regionale della società dell'informazione" ha introdotto importanti cambiamenti definendo in modo esplicito l'iter da seguire per la programmazione degli interventi in ambito informatico e telematico e una serie di nuovi soggetti coinvolti in tale processo. È previsto quindi uno strumento di indirizzo strategico rappresentato dalle Linee Guida al Piano telematico con competenza sul triennio, che definisce gli obiettivi di medio periodo non solo della Regione, ma anche del sistema degli Enti locali. Onde assicurare la massima convergenza verso un programma comune condiviso, sono previsti organismi di confronto e concertazione nei quali trovano rappresentanza i Comuni (di varie dimensioni), le Province, le Comunità montane e la Regione. Attualmente, quindi, la legge 11/2004 assolve il compito di esclusivo punto di riferimento del sistema della PA colmando in tal modo un vuoto che persisteva sino al 2004.

La nuova programmazione, prevede continuità e sinergie con quanto realizzato nel passato e con quanto attualmente in corso di implementazione, interesserà il periodo 2006-2008 e si focalizzerà sui seguenti temi:

- le infrastrutture di rete per la PA, i cittadini e le imprese – comprendendo oltre alle ben note reti regionali a banda larga (Lepida) e radiomobile (R3) anche l'insieme delle attività legate allo sviluppo del Sistema Pubblico di Connettività (e quindi al progetto ICAR) nonché iniziative destinate alla riduzione del digital divide per cittadini ed imprese;
- le infrastrutture per l'accesso e l'operatività – vertono sulla costituzione di una piattaforma operativa che integri ed eroghi servizi di autenticazione e cooperazione applicativa, servizi tecnologici, servizi applicativi, di gestione documentale e per il controllo e la sicurezza del territorio; tali servizi saranno erogati dal Centro Servizi Regionale previsto dalla Legge 11/2004 come società che gestisce Lepida e i servizi a valore aggiunto possibili grazie alla rete;
- i servizi a cittadini ed imprese – dispiegamento di tutti gli strumenti necessari a garantire il pieno accesso ai servizi da parte dei cittadini, nonché l'utilizzo



di strumenti di partecipazione (e-democracy). Progettazione e realizzazione di una strategia di uso, riuso e integrazione dei servizi di e-government sull'intero territorio regionale;

- i servizi per la sanità – messa a sistema delle infrastrutture regionali a supporto del completamento e dell'implementazione del progetto SOLE (Sanità On-Line) e di altri progetti del settore sanità;
- i servizi per l'istruzione – individuazione delle potenziali sinergie realizzabili come conseguenza dell'utilizzo della rete Lepida e realizzazione di progetti destinati a supportare l'uso delle ICT per la didattica nelle scuole della regione;
- la riduzione del *knowledge divide* – progettazione di attività volte a ridurre il numero di soggetti che restano esclusi dall'innovazione perché non avvezzi alle tecnologie, con particolare riferimento alle imprese regionali nonché alle fasce più sensibili come anziani, giovani e donne;
- la ricerca e sviluppo – prosecuzione e completamento dei progetti di ricerca co-finanziati nell'ambito del precedente Piano telematico regionale e valutazione della possibile replica e diffusione dei primi risultati ottenuti su aree più vaste del territorio regionale;
- il monitoraggio e il benchmarking – consolidamento dell'attività di misurazione e benchmarking europeo (progetto Understand, si veda il capitolo 3) a supporto delle attività di programmazione e progettazione, valutazione qualitativa dei progressi ottenuti nel tempo e predisposizione di un sistema di monitoraggio dei progetti contenuti negli annuali Programmi operativi al Piano telematico regionale 2007-2009.

Le diverse azioni previste nelle Linee Guida verranno tradotte in progetti operativi che troveranno posto in documenti di programmazione annuale.

Gli elementi caratteristici della programmazione 2007-2009 sono: il tentativo di includere non solo iniziative prettamente pertinenti al settore Sistemi informativi, ma integrare e coordinare in una strategia complessiva i progetti tecnologici dell'intera Regione; l'identificazione e il coordinamento dell'approvvigionamento di quei servizi tecnologici indispensabili all'insieme degli Enti locali per procedere nel processo di modernizzazione e informatizzazione.

Avanzamento progettuale

I progetti avviati nel 2002 con il 1° Avviso (SIGMA TER, INTERCENT-ER, DOCAREA, SILFEDEUR, SIL, AGRISERVIZI), quelli frutto dell'iniziativa regionale (Lepida, R3, SOLE, R&S, ecc.) e dei numerosi bandi nazionali (PARTECIPA.NET, Lepida TV) hanno già prodotto numerosi servizi e si candidano a divenire parte di un sistematico processo di riuso.

È oggi in corso l'attività di definizione del progetto regionale di riuso RIDER (progetto di Riuso Integrato Dell'Emilia-Romagna) che prevede la messa a sistema delle soluzioni di e-government sviluppate nell'ambito dei progetti:

- PEOPLE, struttura di front-office per l'erogazione di servizi comunali;
- DOCAREA, processi di back-office legati alla dematerializzazione dei flussi documentali (posta elettronica certificata, protocollazione ed archiviazione digitale);

- SIGMA TER, sistema di interscambio dei dati catastali e conseguente offerta di servizi a cittadini, imprese e professionisti;
- RILFEDEUR, sistema informativo finalizzato alla rilevazione e gestione dei fenomeni di “inciviltà e degrado”.

Sono, inoltre, in avanzato stato di realizzazione: SOLE (Sanità On Line) e SELF (Sistema di E-Learning Federato per la Pubblica Amministrazione in Emilia-Romagna). Particolarmente di successo è stata l’esperienza realizzata in regione con INTERCENT-ER che oggi a pieno regime offre alle PA emiliano-romagnole una piattaforma di e-procurement che integra oltre alla gestione di convenzioni su prodotti specifici anche un marketplace nel quale si incontrano la domanda dei singoli enti con l’offerta di numerosi fornitori.

La dimensione provinciale dell’e-government

Servizi, progetti e attività di sistema a livello regionale si integrano e sono complemento dell’insieme delle iniziative realizzate a livello territoriale. Se infatti risulta di indubbia utilità poter contare su infrastrutture comuni, standard di interscambio dati condivisi e piattaforme operative tecnologiche unitarie, altrettanto positiva è l’iniziativa della singola amministrazione mirata ad incontrare e soddisfare i bisogni del territorio e della cittadinanza. Con l’obiettivo di fare emergere e raccontare tali specificità il CRC con la collaborazione della Regione, delle Province, dei Comuni capoluogo e degli EELL ha realizzato dei Dossier provinciali che descrivono la società dell’informazione nei nove territori della regione (reperibili sul sito www.regionedigitale.net)

Friuli Venezia Giulia

L’obiettivo dello sviluppo economico e sociale del territorio viene affrontato dall’Amministrazione regionale del Friuli Venezia Giulia incentrando la propria azione su due punti prioritari: diffusione della cultura dell’innovazione e risorse dedicate. In particolare, la Regione è impegnata a mettere a disposizione del tessuto socio-economico strumenti nel campo della ricerca scientifica, dello sviluppo tecnologico, dell’innovazione delle piccole e medie imprese, delle reti di infrastrutture, della riorganizzazione e cambiamento organizzativo degli Enti locali. Da evidenziare, sul fronte delle azioni di sensibilizzazione rivolte ai cittadini, la recente legge regionale del 18 maggio 2006 n. 8, Interventi speciali per la diffusione della cultura informatica nel Friuli Venezia Giulia, per promuovere e diffondere l’alfabetizzazione informatica e telematica, nonché per favorire migliori condizioni di accesso ai servizi pubblici, maggiore efficienza nella erogazione dei servizi stessi, innalzamento della qualità dei consumi e del tenore di vita delle fasce di popolazione a reddito più basso.

Novità del quadro regionale

La Regione Friuli Venezia Giulia ha promosso negli ultimi anni una strategia volta al sostegno dello sviluppo digitale e della società dell’informazione verso il territorio. Con la revisione per l’anno 2006 del Piano strategico regionale 2005-2008, si è confermato l’impegno al miglioramento della qualità dei servizi erogati, che si sostanzia



nella semplificazione all'accesso e nella condivisione del patrimonio informativo del sistema regionale.

Attraverso il Programma regionale ERMES (an Excellent Region in a Multimedia European Society), approvato nell'ottobre 2005, la Regione ha promosso inoltre lo sviluppo delle reti di telecomunicazioni per assicurare connettività in banda larga alla Pubblica Amministrazione, alle imprese e alle famiglie nell'arco di cinque anni. Nell'ambito del I Atto Integrativo all'Accordo di Programma Quadro, sottoscritto nel giugno 2005, si sono avviate azioni riguardanti l'eliminazione del digital divide nell'intero territorio regionale, e lo sviluppo di un sistema di servizi infrastrutturali necessari all'interoperabilità e alla cooperazione applicativa a livello interregionale¹³².

Di seguito vengono sintetizzati i principali provvedimenti approvati a livello regionale nel corso dell'ultimo anno e le relative linee di intervento:

- Legge regionale 18 maggio 2006, n. 8: Interventi speciali per la diffusione della cultura informatica nel Friuli Venezia Giulia
 - iniziative didattiche alle fasce di popolazione individuate dalla legge stessa, per l'apprendimento di nozioni informatiche di base, per un uso consapevole della comunicazione telematica;
 - agevolazione all'acquisto di apparecchiature informatiche e di abbonamenti a servizi telematici e a sistemi di sicurezza;
 - dotazione o potenziamento di postazioni informatiche attrezzate con sistemi di sicurezza e servizi di navigazione aperte alla fruizione pubblica;
 - iniziative didattiche per l'apprendimento di nozioni informatiche di livello avanzato o specialistico rivolte al personale operante presso le sedi destinate a uso pubblico.
- Delibera della giunta regionale del 11 marzo 2005 n. 471; DGR del 5 maggio 2006 n. 906 (revisione per l'anno 2006): *Piano strategico regionale 2005-2008 "Al centro della nuova Europa"*
 - innovazione per la società regionale: comunicazione intelligente; innovare per crescere; amministrazioni in rete; cittadini in rete;
 - formazione miniera dell'intelligenza: studiare, conoscere, comunicare;
 - unità nell'autonomia: efficienza Regione;
 - innovazione per la società regionale: amministrazioni in rete.
- Programma regionale ERMES, approvato con DGR del 14 ottobre 2005 n. 2634: *Banda larga*
 - potenziamento dei livelli di cooperazione e di partecipazione in rete degli enti pubblici collegati nella RUPAR;
 - consolidamento delle infrastrutture a supporto dei processi di *back office*, a garanzia dell'evoluzione dei livelli di informatizzazione territoriale e di erogazione di servizi interattivi ai cittadini e alle imprese;
 - adozione di strumenti e soluzioni ad alto valore innovativo in grado di adeguare i livelli di affidabilità, sicurezza ed interoperabilità dei sistemi agli attuali standard dell'ICT.

¹³² Il quadro complessivo delle risorse finanziarie previste per il I Atto Integrativo all'APQ ammonta ad un totale complessivo di € 3.327.542,00.

- DGR del 29 novembre 2004 n. 3288: e-procurement, generalità di Giunta Regionale
 - razionalizzazione della spesa di beni e servizi delle amministrazioni aderenti;
 - semplificazione e standardizzazione delle procedure di spesa attualmente in uso;
 - risparmio di tempo per le pratiche amministrative;
 - riqualificazione del personale;
 - garanzia della massima trasparenza delle procedure di gara; maggiore convergenza delle esigenze delle pubbliche amministrazioni e dei fornitori.

- I Atto Integrativo APQ siglato in data 27 giugno 2005 tra la Regione Friuli Venezia Giulia, il Ministero dell'economia e delle finanze e il Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie.
 - sistema integrato per la gestione dei pagamenti elettronici negli Enti pubblici della Regione
 - definizione e realizzazione di sistemi per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa (ICAR FVG);
 - conservazione sostitutiva a norma dei documenti informatici.

Avanzamento progettuale

Per quanto riguarda gli interventi previsti nel I Atto Integrativo all'APQ, mentre il progetto "Sistema integrato per la gestione dei pagamenti elettronici" è attualmente a uno stadio embrionale di sviluppo, i progetti "ICAR FVG" e "Conservazione sostitutiva a norma dei documenti informatici" hanno avuto il loro start-up definitivo e si prevede che nel 2006 superino decisive fasi procedurali sino all'avvio dei servizi previsti.

Nell'ambito della seconda fase di e-government, cinque progetti a coordinamento regionale sono stati integralmente inclusi nel "Catalogo del riuso" promosso dal CNIPA: Adeline, Enterprise, Propoint, Intraeel e SISRCR¹³³. Rispetto alla linea di inclusione dei Comuni piccoli nell'attuazione dell'e-government, la soluzione progettuale proposta dalla Regione Friuli Venezia Giulia prevede la creazione di un Centro Servizi Territoriale regionale, ovvero di un'infrastruttura tecnologica e organizzativa che consenta agli Enti locali di fruire di applicativi e servizi tecnologicamente avanzati che non sono alla portata dei piccoli Comuni in termini economici e organizzativi, attraverso interventi di consulenza organizzativa, formativa e allo sviluppo tecnologico.

Da evidenziare, sul fronte delle altre iniziative, l'evoluzione di ImpresaFuturo, progetto nato in seguito all'integrazione di Enterprise (il precedente progetto di SUAP avviato in provincia di Pordenone) con Propoint (progetto coordinato dalla Regione che realizza l'interoperabilità del protocollo informatico tra le Amministrazioni partecipanti). È stato elaborato un piano di diffusione triennale (2004-2006) per l'estensione di

¹³³ Tutti i progetti sono stati cofinanziati nell'ambito del 1° Avviso di e-government. Adeline, Propoint, Intraeel e SISRCR sono coordinati dalla Regione Friuli Venezia Giulia e Enterprise è coordinato dal Comune di Pordenone. Adeline è prossimo alla conclusione e tutti gli altri progetti sono ufficialmente conclusi.



ImpresaFuturo a tutto il territorio regionale e ad oggi è già coperta oltre la metà del territorio e l'azione di estensione nel resto della regione prosegue senza sosta.

Della massima importanza è poi il progetto SMART, che si propone di introdurre nella regione uno strumento di accesso ai servizi compatibile con lo standard CIE/CNS, proseguendo l'esperienza e valorizzando gli investimenti tecnologici e organizzativi della precedente "Carta del cittadino", introdotta nel 1996 e finora distribuita in circa 750.000 esemplari per l'erogazione e il controllo dei carburanti a prezzo ridotto. SMART prevede il coordinamento con il piano di diffusione della CIE nell'ambito del territorio regionale, recependo inoltre le funzionalità previste dalla Tessera Sanitaria per il controllo della spesa in ambito sanitario. Non va poi dimenticato che la nuova Carta Regionale dei Servizi dispone anche delle funzioni di codice fiscale e di uno spazio in cui gli EELL potranno appoggiare eventuali loro servizi ai cittadini.

Rispetto al progetto di e-procurement regionale, che ha l'obiettivo finale di creare un sistema integrato di procurement che supporti l'ente regionale, gli EELL e le aziende sanitarie del territorio all'interno di un'unica centrale acquisti, dopo aver delineato i contorni tecnici e organizzativi dell'iniziativa nel 2005, sono ora in corso le prime sperimentazioni tecnologiche e la contestuale revisione della normativa regionale di riferimento, passaggio reso necessario anche per raccordarsi con la nuova disciplina comunitaria in materia, a seguito della Direttiva unificata UE 2004/18/CE.

Lazio

La fase recente ha visto uno spostamento dell'attenzione delle pubbliche amministrazioni locali del Lazio dall'e-government verso i valori e i temi più ampi della società dell'informazione. Questa evoluzione si è accompagnata a una discontinuità nell'azione di governo dei processi innovativi in atto. La nuova Amministrazione regionale ha infatti avviato la rilettura delle iniziative e una loro riorganizzazione in un quadro unitario.

La situazione attuale è segnata dalla conclusione delle attività di sviluppo di alcuni dei progetti del 1° Avviso di e-government e dall'avvio di azioni tese alla diffusione dei servizi rilasciati.

L'Accordo di Programma Quadro, stipulato nell'autunno 2004 su cinque interventi, è stato arricchito di ulteriori quattordici interventi.

Gli accordi con le altre amministrazioni, e con le loro associazioni, hanno favorito la costituzione di strutture di concertazione.

Nel panorama degli attori locali un posto di rilievo spetta alla società regionale di scopo: LAit¹³⁴. Di essa è stato di recente approvato il nuovo piano industriale, è stata rinnovata la convenzione con l'amministrazione regionale con cui vengono affidati gli incarichi, ad essa è stato richiesto di procedere con una pianificazione operativa triennale da aggiornare annualmente, ed è stato posto al centro della sua missione il nuovo sistema informativo regionale.

¹³⁴ Il 16 giugno 2006 LAZIOMATICA ha cambiato il proprio nome in LAit, acronimo di Lazio Innovazione Tecnologica.

Sistema Informativo Regionale 2006-2008

Nella seconda metà del 2005, la nuova Amministrazione regionale ha definito un quadro di sintesi delle iniziative e dei progetti messi in campo negli anni precedenti. L'analisi delle iniziative avviate e la valutazione di compatibilità con il programma di legislatura della nuova amministrazione hanno consentito la messa a punto del Piano degli obiettivi strategici 2006-2008 presentato nel dicembre 2005.

Tra gli obiettivi del Piano – in posizione di rilievo – c'è l'evoluzione della Rupar, attualmente costituita da tre sottoreti: Rupar Regione, Rupar Sanità, Rupar EELL. Il nuovo SPC (Sistema Pubblico di Connettività e cooperazione) offrirà servizi anche a nuove realtà quali i poli e i parchi tecnologici, le università e gli enti di ricerca, le aree industriali, i CST (Centri di Servizio Territoriale).

Un ulteriore obiettivo è la realizzazione del nuovo SIR (Sistema Informativo Regionale), da intendersi come evoluzione di una molteplicità di sottosistemi indipendenti e disomogenei verso un sistema informativo unitario, parzialmente condivisibile con gli altri enti del territorio. Questa evoluzione prevede un repository centralizzato e condiviso a cui accederanno tutte le componenti del sistema e che sarà accompagnata da un ammodernamento tecnologico adatto a creare risparmi utili a liberare risorse.

Gli impegni assunti dall'Amministrazione regionale nel 2006 prevedono, grazie all'introduzione della firma elettronica e della posta certificata, un' incisiva smaterializzazione documentale, significativi risultati sul piano della semplificazione amministrativa, l'abbattimento delle certificazioni e l'aumento dei canali per i pagamenti di imposte e tributi.

I sottosistemi componenti del nuovo SIR saranno dedicati a: sanità, sociale, agro-alimentare e rurale, trasporti e mobilità, ambiente e territorio, turismo e cultura, formazione e lavoro, tutela dei consumatori.

Il Programma operativo "Aree digitali di eccellenza"

Un segno della citata discontinuità con la fase precedente si ritrova nell'approvazione da parte della Giunta regionale del Programma operativo "Aree digitali di eccellenza", proposto dell'Assessore Tutela dei consumatori e semplificazione amministrativa di concerto con l'Assessore Sviluppo economico, ricerca e turismo e con l'Assessore al Bilancio, programmazione economico-finanziaria e partecipazione.

Il Programma (10.885.000,00 euro di fondi a valere sulla sottomisura II.4.1 del Docup "Realizzazione e potenziamento delle reti telematiche per le aree industriali ed attrezzate per il sistema dei Poli e dei Parchi Tecnologici") – è finalizzato a rendere maggiormente competitivo il sistema produttivo, definendo un'architettura di rete materiale e immateriale di eccellenza fra i beneficiari della sottomisura.

Per l'attuazione del programma, la Regione Lazio ha identificato 4 linee d'azione strategiche: considerato il forte ritardo attuativo legato alle precedenti difficoltà organizzative e gestionali che hanno caratterizzato la sottomisura, nello studio di fattibilità del programma sono stati inseriti anche gli interventi avviati nel periodo 2001-2004.

Le 4 linee d'azione sono: abilitazione del territorio; sistema di connettività per l'eccellenza (rete dei poli e parchi tecnologici); Regional Grid Exchange (rete di calcolo ad altissima capacità); potenziamento a banda larga (collegamento in fibra tra le componenti infrastrutturali di vari progetti: Rupar, Megalab, Picolab, SPC).



Concertazione tra EELL

Oltre al Protocollo di intesa tra la Regione Lazio e le cinque Province stipulato nell'ottobre 2004, vi sono – sul tema della concertazione tra gli Enti locali - ulteriori recenti sviluppi. Si segnalano qui i principali:

- la Cabina di Regia costituita nel novembre 2005 da Regione Lazio, Anci, Upi, Uncem del Lazio relativa alla costituzione di Centri Servizi Territoriali (CST) in ognuna delle 5 province;
- il Tavolo Provincia di Roma-Comuni sull'ICT che fornisce supporto operativo al Piano dell'Innovazione Digitale della Provincia;
- l'accordo di collaborazione tra Provincia di Roma e Comunità Montana "Castelli Romani e Prenestini" per la realizzazione di un progetto sperimentale di rete locale wireless a banda larga.

Iniziative nel territorio

Nel 2005 le amministrazioni del territorio regionale hanno intrapreso iniziative innovative e di ampliamento sia dello spettro dei servizi offerti, sia del grado di interattività degli stessi. In particolare, il Comune di Roma, nel corso del 2005, ha completamente rinnovato il portale dell'amministrazione rendendo disponibili i primi servizi rilasciati dal progetto PEOPLE. Sono state attrezzate le prime aree pubbliche (parchi e piazze) con hot spot che consentono a cittadini e viaggiatori registrati di fruire di connessioni wireless a Internet. È poi stato costituito un ulteriore incubatore d'impresе che fornisce supporto a nuove strutture produttive che fondano la loro attività su piattaforme open source. Il Consorzio Gioventù Digitale (promosso nel 2001 dal Comune di Roma) ha arricchito il portfolio di iniziative¹³⁵ per il contrasto del divario digitale di età, di genere, di diverse abilità.

Tra le iniziative dei comuni minori si segnalano quelle del Comune di Montalto di Castro che, nell'ottica di semplificare il rapporto cittadini - amministrazione e fornire un valido strumento di dialogo, ha attivato la nuova piattaforma dei pagamenti on line che va ad integrare l'offerta dei servizi già presenti nel portale. Il Comune di Formia, con il progetto F.O.R.M.I.A. (Formia On-line, Report, Mail and Interactive Administration) punta a costituire un rapporto di fiducia tra Amministrazione e Cittadini, creando un clima di trasparenza sugli atti e sulle attività svolte, coinvolgendo, inizialmente, alcune categorie di cittadini, come i giovani e gli anziani, scelti in quanto portatori di interessi specifici. Inoltre l'Amministrazione comunale ha avviato negli otto centri anziani punti di accesso ad internet per favorire la riduzione del digital divide generazionale.

Liguria

La dimensione provinciale dell'e-government

In relazione allo sviluppo dell'e-government e della società dell'informazione, nel corso del 2005 e nei primi mesi del 2006 la Regione Liguria si è mossa su due fron-

¹³⁵ Capitolo 7.4 RR 2006.

ti: da un lato, oltre a proseguire nella realizzazione di progetti già attivati, ne ha avviati di nuovi grazie anche all'approvazione degli integrativi all'APQ "Liguria in Rete"; dall'altro, ha impostato una forte programmazione per il triennio prossimo venturo, che ha portato alla redazione del Piano Operativo Triennale di Informatizzazione 2006-2008 e del piano di e-Health.

Le azioni della Regione si sono svolte in concertazione con il proprio territorio per:

- attuare politiche di indirizzo e supporto agli Enti, soprattutto quelli di piccole dimensioni;
- avviare politiche di sviluppo delle infrastrutture di comunicazione su tutto il territorio;
- dar vita a progetti concreti da cui nascono servizi efficienti per i cittadini e le imprese.

Novità del quadro regionale

Da un punto di vista progettuale, la Regione ha continuato a utilizzare lo strumento dell'Accordo di Programma Quadro per sviluppare nuovi interventi e per partecipare alla seconda fase dell'e-government.

Nel 2005, il terzo APQ integrativo "Rafforzamento della società dell'informazione" ha fatto ricorso alle risorse finanziarie delle delibere CIPE n. 19 e 20 2004 e della linea 1 Il fase del Piano nazionale di e-government (Sviluppo dei servizi infrastrutturali locali e SPC) prevedendo un progetto integrato articolato in nove interventi. A fronte dell'obiettivo generale di rafforzamento della società dell'informazione, i diversi interventi presentano una specifica autonomia funzionale e settoriale e acquisiscono una struttura sistemica proprio in quanto si sviluppano in un quadro di interventi socio-economici che incidono direttamente tanto sulla qualità di vita dei cittadini, quanto a supporto dello sviluppo socio-economico regionale.

Nel 2006, la Regione ha firmato il suo IV Accordo Integrativo all'APQ "Liguria in Rete" (primo Integrativo a essere stato firmato con firma digitale), con l'utilizzo delle risorse finanziarie di cui alla delibera CIPE n. 35/2005. L'Accordo è articolato in quattro interventi: il potenziamento dei servizi telematici per i soggetti economici; lo sviluppo della connettività territoriale; l'interoperabilità dei sistemi informativi sull'emersione e la sicurezza sul lavoro; e infine le azioni di sistema programmazione negoziata – monitoraggio.

Fra il finire del 2005 e l'inizio del 2006 sono state delineate nuove politiche per il rafforzamento della SI in regione Liguria, delineate nel Piano Operativo Triennale di Informatizzazione 2006-2008 ed è stata definita una politica specifica sullo sviluppo della SI in sanità attraverso il piano di e-Health regionale.

Il Piano Operativo Triennale costituisce il documento di riferimento regionale per lo sviluppo di un'efficiente e funzionale società dell'informazione nel territorio ligure. La Regione Liguria, seguendo la sua natura programmatica, ha identificato gli obiettivi primari per l'attuazione della politica regionale sia in relazione allo sviluppo del sistema informativo interno alla Regione, sia relativamente all'applicazione sul territorio delle tecnologie ICT. I quattro obiettivi principali del piano sono:

- sviluppare il sistema informativo regionale nelle sue componenti trasversali, di comparto e di comunicazione in rete;
- dispiegare le tecnologie di base sul territorio, soprattutto nell'ambito del Sistema pubblico di connettività a larga banda;



- attuare politiche di indirizzo e supporto agli Enti locali per l'integrazione dei rispettivi sistemi informativi e la cooperazione applicativa;
- dare vita a progetti applicativi concreti da cui nascono servizi efficienti ed integrati per i cittadini e le imprese.

Il piano di e-Health si collega concettualmente al Piano operativo triennale e definisce obiettivi strategici, principi e modalità di implementazione, priorità degli interventi per l'impiego delle ICT nel processo di riorganizzazione del sistema sanitario regionale. Il piano regionale di e-Health illustra un intervento di riorganizzazione e adeguamento della piattaforma tecnologica e del modello dei servizi informatici del sistema sanitario regionale, con l'obiettivo di governare i processi interni, disporre di un quadro conoscitivo sempre aggiornato sull'impiego delle risorse e offrire ai cittadini l'accesso on-line ai servizi sanitari. Si afferma quindi l'esigenza di adottare un modello di "sanità digitale", indicata, con il termine di e-health.

Avanzamento progettuale

Nel corso del 2005, la Regione Liguria ha reso concrete le politiche delineate nel Piano operativo triennale 2003-2005 portando a termine i progetti del 1° Avviso di e-government e avviando i primi progetti della seconda fase.

I progetti presentati e approvati in risposta al 1° Avviso sono tre: NoRisk, Polis e Sanit@inrete. Il progetto No-Risk è concluso, mentre tutti gli altri progetti coordinati dalla Regione Liguria hanno superato il 90% di avanzamento lavori e hanno rilasciato la maggior parte dei servizi previsti. I servizi rilasciati dai progetti sono disponibili ai cittadini e alle imprese attraverso i rispettivi siti:

- www.rischionordovest.it
- www.polisliguria.it
- www.liguriainformasalute.it

Attualmente è in via di conclusione il progetto di t-government T-Liguria, rivolto alle "fasce deboli" di cittadini liguri in relazione alla società dell'informazione, in particolare le casalinghe, i disoccupati o i cittadini che ricercano una migliore occupazione e le persone anziane. Dal punto di vista dei servizi offerti, il progetto trasferisce su piattaforma digitale terrestre le informazioni di natura istituzionale, gli sportelli del lavoro e le informazioni di rilevanza turistica presenti nei siti web degli enti locali coinvolti: Province di Imperia e della Spezia e Comune della Spezia.

Da segnalare inoltre le attività riguardanti la definizione dei CST – Centri Servizi Territoriali – che rappresentano un'importante opportunità per il territorio ligure, consentendo la creazione di strutture di servizio sovra-comunali atte a gestire in modo unitario e più efficiente gli investimenti dedicati all'e-gov, e a mettere a disposizione di aggregazioni di piccoli Comuni risorse umane e tecnologiche.

A tale scopo, la costituzione di un tavolo di concertazione con i quattro Comuni capoluogo, le Province e le associazioni regionali rappresentative delle amministrazioni locali – Anci, Uncem e Upi – ha condotto in Liguria alla definizione delle "Linee guida condivise per la costituzione dei Centri Servizi Territoriali per l'e-government e la Società dell'Informazione (CST) sul territorio regionale". Tali linee guida, approvate con deliberazione della Giunta regionale n. 670 del 17/06/2005, costituiscono il documento di riferimento per la realizzazione del "Sistema CST Liguria", lo strumento programmatico di riferimento per la concertazione tra la Regione Liguria e gli Enti locali liguri,

che ha l'obiettivo di rendere coerenti i progetti di costituzione dei CST nell'ambito dei procedimenti per la qualificazione degli stessi nei confronti del CNIPA, e per le future eventuali iniziative regionali a favore del CST Liguria.

All'interno del Report regionale si trova un focus sui servizi disponibili sul territorio ligure, che presenta sia quelli dei progetti del 1° Avviso di e-government sia quelli offerti, in generale, da Comuni, Province e Regione. Il focus analizza la loro evoluzione nel tempo e la qualità dell'offerta delle PA, anche in rapporto con la disponibilità di connessioni in banda larga.

Lombardia

Prosegue in Lombardia la condivisione di priorità tra livello regionale e livello centrale, scaturita nella stipula del II Atto Integrativo dell'Accordo di Programma Quadro società dell'informazione (SI). Sono inoltre giunti a conclusione numerosi progetti cofinanziati dal 1° Avviso quali ComOnline, Mi.porti, Poliscomuneamico.net, e-Scuola, che hanno arricchito la gamma dei servizi online a disposizione di cittadini e imprese.

Infine è stata completata la distribuzione della Carta regionale dei servizi agli oltre 9 milioni di residenti e la Regione si sta impegnando, al fianco dei Comuni, nella distribuzione dei lettori di smart card.

Novità del quadro regionale

Con l'avvio dell'VIII Legislatura, la Regione ha riorganizzato strutture e competenze in materia di e-government e società dell'informazione, accrescendo il ruolo di regia della nuova "Unità Organizzativa Sistemi informativi ed ICT" presso la Presidenza. Sotto l'aspetto strategico "Le Linee strategiche ICT per l'evoluzione del Sistema informativo regionale (SIR) negli anni 2006-2009", approvate nel dicembre del 2005, rappresentano il principale documento di indirizzo per lo sviluppo della società dell'informazione: la Regione Lombardia intende rafforzare il proprio ruolo di guida e di gestione del "sistema" degli Enti sul territorio, ponendosi come ente di governo e punto di riferimento del sistema regionale allargato.

A supporto dei nuovi progetti regionali è stato siglato il II Atto Integrativo dell'APQ, per un valore complessivo di poco superiore ai 16 milioni di euro. I progetti contenuti nel II Integrativo rappresentano, sia pure in parte, l'estensione di iniziative già sperimentate con successo in Lombardia, favorendone la messa a regime: oltre a diversi progetti in ambito sanitario, le iniziative, progettate in stretta collaborazione con Enti locali ed altri enti pubblici di riferimento, riguardano l'accessibilità, la promozione di azioni di sostegno per la digitalizzazione di imprese del settore tessile abbigliamento, la realizzazione di sistemi cartografici territoriali, la creazione di network di innovazione tecnologica, l'estensione della banda larga nelle aree sottoutilizzate.

Di grande importanza è altresì l'impegno della Regione per favorire la costituzione dei Centri Servizi Territoriali incentrati sulle Province: si tratta di un'iniziativa che vuol mettere a sistema tutte gli enti della Lombardia per promuovere l'integrazione e la cooperazione applicativa al fine di accrescere la competitività del territorio.



Oltre a fornire supporto per l'erogazione dei servizi, i CST dovranno coordinare tutta l'attività degli enti aggregati e garantire una visione strategica sulla gestione e sull'organizzazione dell'ente. A seguito del 1° Avviso CST, la Regione, di concerto con Anci, Upi e Uncem, ha validato 9 aggregazioni territoriali¹³⁶. Fra le eccellenze del territorio in questo ambito, va richiamata l'esperienza della Provincia di Brescia, una delle amministrazioni che più si è mossa nella direzione di vera e propria governance del cambiamento, riuscendo ad costruire una rete non solo telematica ma soprattutto di relazioni con tutti i soggetti del territorio¹³⁷.

Avanzamento progettuale

Nell'arco del 2005 sono stati registrati progressi significativi in merito ai progetti dell'APQ e del I Integrativo siglato nell'aprile del 2005. I tre interventi inseriti nell'APQ SI sono stati completati: il progetto SITI ha sviluppato un "Sistema Informativo Territoriale Integrato per la Gestione di Servizi" tra diverse amministrazioni appartenenti alle Comunità Montane Valtellina di Sondrio e Valtellina di Tirano; con l'intervento denominato "Inclusione dei piccoli comuni nell'attuazione dell'e-government" sono stati cofinanziati 20 Sistemi informativi di comunicazione telematica degli enti locali (Siscotel); l'intervento "Rete wireless Comunità montane Arco Alpino" ha contribuito al cofinanziamento di 6 progetti per la realizzazione nei territori dei comuni montani di reti di telecomunicazioni a banda larga mediante tecnologia wireless. Fra i progetti SPC inseriti nel I Atto Integrativo, significativo è l'avanzamento del progetto regionale SICA - Sistema Interscambio anagrafico che prevede la sistematizzazione della gestione delle informazioni anagrafiche dei soggetti necessarie per l'erogazione di servizi di diverse Direzioni regionali, attraverso un modello di condivisione dei dati e coordinamento nella gestione. Sono state completate le attività di test e di prima sperimentazione con i Comuni di Brescia e Lecco; è stato esposto il Catalogo applicativi comprendente la Nuova Anagrafe Regionale (NAR), il Sistema informativo tributario ecc.; sono inoltre in corso contatti con il Ministero degli interni per la condivisione delle porte di dominio. In fase avanzata di attuazione è anche il progetto regionale ReLIT - Infrastruttura dell'informazione territoriale della Regione Lombardia - che prevede la realizzazione di una struttura di regole, accordi, tecnologie, dati e persone che renda possibile la condivisione e l'uso efficiente dell'informazione geografica.

Nell'ultimo anno, inoltre, si è sviluppata la nuova progettualità relativa alla seconda fase di e-government con l'avvio delle prime sperimentazioni di T-government (con le esperienze di Borsalavoro Lombardia e GPC, ComOnair, DiTeMi) e i primi passi dei progetti di e-democracy (va segnalata in particolare l'esperienza del Centro di documentazione locale del Comune di Rudiano nel bresciano).

Servizi avviati

Oltre la progettualità definita e in via di realizzazione, nel corso del 2005 e nella parte iniziale del 2006, è stato possibile registrare anche lo sviluppo e l'avviamento di alcuni servizi e-government orientati ai cittadini, alle imprese e agli enti.

- Il progetto ComOnline del Comune di Como ha realizzato 14 portali che erogano 86 servizi (47 per le imprese e 39 per i cittadini) di livello interattività 3 e 4 (si veda il capitolo 2) che vanno dalla autorizzazione per le attività com-

¹³⁶ Per il dettaglio delle aggregazioni territoriali, cfr. il Rapporto Regionale.

¹³⁷ Per maggiori informazioni sull'esperienza della Provincia di Brescia, cfr. il Rapporto Regionale.

merciali, ai certificati anagrafici, dai servizi fiscali allo sportello unico. Il bacino di popolazione coperto è di poco superiore ai 150 mila abitanti.

- Il progetto Mi.Porti del Comune di Milano, oltre a servizi di navigazione avanzata sul territorio, permette la produzione online di un documento informativo di destinazione urbanistica, mette a disposizione dell'utente un repertorio cartografico e documentale della Città di Milano, consente la promozione delle aree di trasformazione comunali. Con la realizzazione del nuovo sito ufficiale del Comune di Milano, il portale geografico è ora in fase di ulteriore potenziamento con l'erogazione di nuovi servizi webGIS.
- Il progetto e-scuola, portale scolastico virtuale, è online nella Provincia di Brescia e offre servizi di interattività 3 e 4 quali le iscrizioni e il pagamento delle tasse e dei contributi scolastici, l'autorizzazione delle uscite didattiche e i viaggi d'istruzione, la richiesta di rilascio di certificazioni e documenti (titolo di studio, attestazione frequenza corsi), la prenotazione del colloquio con i professori, il registro di classe, il libretto assenze e giustificazioni e il curriculum scolastico on line.
- Il progetto Poliscomuneamico.net del Comune di Bergamo consente dichiarazioni fiscali e pagamento di tributi, eroga, fra gli altri, servizi anagrafici, servizi di edilizia privata, di circolazione urbana, servizi sociali e scolastici. In totale sono 80 i servizi rilasciati di cui 10 infrastrutturali, 53 ai cittadini e 28 alle imprese.

Marche

La Regione Marche ha improntato la propria strategia per la società dell'informazione, in coerenza con le indicazioni a livello europeo e nazionale, verso la trasformazione della pubblica amministrazione, che deve essere più vicina ai cittadini mediante i nuovi servizi in rete, e sviluppando azioni tese a garantire un accesso alle reti più economico, più rapido e sicuro, sostenendo anche un forte investimento nelle risorse umane e nella loro formazione.

Decisiva da un punto di vista operativo e progettuale, la stipula dell'Accordo di Programma Quadro in materia di società dell'informazione (APQ SI), con cui la Regione ha avviato interventi volti da un lato a realizzare infrastrutture di telecomunicazione a banda larga, dall'altra a garantire la predisposizione e l'erogazione di servizi on-line per tutti.

Novità del quadro regionale

Nel corso del 2005, la Regione si è impegnata a tradurre le indicazioni di un pacchetto di direttive e regolamenti comunitari che intervengono nell'ambito della sicurezza alimentare, arricchendo così la propria già ampia strategia sulla sanità elettronica (e-health). In particolare, le nuove tecnologie sono utilizzate nella riorganizzazione dell'intera rete di ASL e strutture periferiche del settore (riorganizzate in zone territoriali), nel sistema della rintracciabilità degli alimenti e dei diversi meccanismi di segnalazione e monitoraggio degli stessi. L'e-health non rappresenta l'unica priorità di policy per la società dell'informazione della Regione Marche, che orienta i



suoi sforzi e finanziamenti anche a risolvere il problema del digital divide e della copertura a banda larga nelle proprie aree territoriali montuose e collinari, caratterizzate da un minore sviluppo economico.

A conferma di quest'ultima priorità strategica, va citato il progetto Marche-way, inserito nell'APQ SI stipulato nel 2004, che è attualmente in fase di completamento nelle sue prime parti e rappresenta la base di un'azione integrata più ampia prevista nel Protocollo d'Intesa con Upi Marche, Anci Marche e Uncem Marche (firmato l'1 febbraio 2006), per lo sviluppo di un sistema regionale di comunicazione a banda larga e alla crescita della società dell'informazione. Con la stipula del Protocollo sono stati costituiti due gruppi di lavoro: una Direzione strategica e una Cabina di Regia con compiti di supporto tecnico alle scelte della Direzione strategica.

Questa iniziativa, che assume i contorni di un vero e proprio piano telematico regionale, è ulteriormente rinforzata dalla stipula il 29 novembre 2005 del I Integrativo APQ SI, con interventi mirati a sviluppare la rete a banda larga per cittadini, imprese e amministrazioni pubbliche locali e a supportare i processi di e-government negli Enti locali (soprattutto di piccole dimensioni) con la realizzazione di Centri Servizi Territoriali provinciali e l'avvio della gestione associata dei servizi.

Altre linee di sviluppo inserite nel I Integrativo riguardano: l'interoperabilità dei sistemi informativi di ogni ente locale in modo che la PA nel suo complesso possa operare in mondo integrato verso il cittadino; la costruzione di una rete, che migliori l'interazione e il coordinamento, tra il sistema dell'offerta di tecnologia, della ricerca e dell'università in genere e la domanda di innovazione del settore pubblico; la realizzazione di iniziative e servizi volti alla qualità e alla sicurezza della rete.

Avanzamento progettuale

I progetti della Regione in fase di attuazione hanno come obiettivo anche il potenziamento del circuito regionale per la diffusione delle carte a microprocessore (Carta Raffaello) per l'accesso sicuro ai portali dei servizi di e-government da parte dei dipendenti pubblici e dei cittadini; la diffusione del sistema dei flussi documentali a tutti i livelli amministrativi (progetto FDRM); l'accesso ai servizi di posta certificata per tutti gli utenti della rete telematica regionale (personale della PA, cittadini e imprese).

I quattro progetti di e-government avviati nel 2004 sul 1° Avviso nazionale sono ormai giunti alla fase conclusiva. Lo stesso vale per gli interventi previsti nell'APQ SI mentre la realizzazione dei progetti del I Integrativo è in fase preliminare.

Per citare i progetti più rilevanti a livello regionale, il progetto "Marche-way" vede la realizzazione della dorsale regionale, ovvero il primo stralcio della rete di trasporto a ponti radio su frequenze dedicate per scopi di protezione civile, emergenza sanitaria e collegamento Internet delle PA locali. Se ne prevede il collaudo funzionale per fine 2006.

Per quanto attiene le reti territoriali wireless, i progetti finanziati con l'APQ SI sono in fase di realizzazione avanzata: anche per essi, il completamento è previsto per fine 2006.

Anche il progetto di distribuzione della Carta Raffaello è in fase avanzata di completamento. Ad oggi sono state prodotte 600 carte, di cui 190 già consegnate a cittadini e dipendenti della PA.

Il progetto "eMarket", sistema telematico che consente di gestire in modo trasparente ed efficiente le attività legate agli approvvigionamenti di beni di importo inferiore

alla soglia comunitaria delle strutture sanitarie e delle PA regionali, ha subito un'evoluzione legata al nuovo Codice degli appalti, che entrerà in vigore il 1° luglio 2006.

Focus: ricognizione sullo stato dei sistemi di connettività e dei sistemi informatici nei comuni delle Marche

Il Report regionale Marche riporta i risultati dell'indagine svolta a supporto dell'elaborazione del "Piano Telematico Regionale" sullo stato dei sistemi di connettività e dei sistemi informatici dei Comuni delle Marche (2005), con la collaborazione del CRC Marche. La rilevazione ha riguardato l'universo dei comuni marchigiani (246), con un tasso di risposta pari al 94% (232 su 246 comuni dell'universo di riferimento).

Oltre a dare una visione dettagliata del grado di connettività, l'obiettivo è stato di approfondire caratteristiche, problematiche, prospettive e necessità di intervento per i Comuni coinvolti nell'analisi. La fotografia scattata individua barriere interne ed esterne alle Amministrazioni locali che, nel lungo periodo, possono frenare la piena diffusione delle tecnologie a banda larga, vanificando le attività progettuali già intraprese sul territorio. Ad esempio, si è verificato che la creazione di infrastrutture a banda larga è completamente guidata da logiche di mercato, con conseguente aumento del digital divide rappresentato nelle Marche dal distacco tecnologico presente tra i comuni dell'entroterra e quelli della costa. Ancora, viene individuato come fondamentale fattore di influenza sui processi di innovazione il bacino di utenza dei Comuni stessi (entità e composizione). Infine, il confronto tra la copertura del servizio Adsl di Telecom Italia e le tipologie di collegamento ad Internet dei Comuni oggetto della rilevazione ha consentito di individuare le aree da cui partire per un intervento della Regione verso lo sviluppo della banda larga, in quanto strumento abilitante per l'attuazione di nuovi processi di e-government.

Molise

Nel corso del 2005 la Regione Molise ha iniziato a concretizzare le linee di azione previste nel Piano Strategico di Attuazione del Sistema Telematico Molise (Piano STM) avviando alcuni progetti previsti nel Piano e stipulando l'Accordo di Programma Quadro in materia di *e-government* e società dell'informazione. L'attivazione del CRC (febbraio 2006) risponde all'esigenza di supportare la Regione Molise in questa fase di attuazione delle *policy*.

Il quadro regionale

La generale arretratezza del territorio molisano, con particolare riguardo alle infrastrutture ICT, è uno dei principali ostacoli per lo sviluppo del sistema produttivo e della società molisana.

Per colmare il digital divide la Regione Molise ha approvato nel 2004 il Piano strategico di attuazione del Sistema Telematico Molise (Piano STM), che rappresenta una sistematizzazione dell'approccio complessivo e delle singole iniziative nell'ambito dell'e-government e della società dell'informazione.



Tale piano si riferisce in maniera esplicita alle definizioni derivanti dal “Programma Operativo Regionale 2000-2006 Misura 6.3 – Società dell’Informazione” (FESR) ed è nato come piano attuativo della misura stessa, e costituisce anche uno strumento di integrazione e il punto di riferimento per tutti gli interventi e per le fonti di finanziamento collegate al tema “Società dell’Informazione”.

Il Piano intende promuovere un insieme di azioni che consentano di raggiungere le seguenti finalità generali:

- 1) favorire l’utilizzo delle nuove tecnologie dell’informazione e della comunicazione come strumento strategico per rafforzare i processi di decentramento e, più in generale, l’azione amministrativa regionale e degli Enti locali;
- 2) supportare il rafforzamento della competitività del sistema produttivo molisano;
- 3) contribuire al progressivo superamento delle barriere fisiche che impediscono alle aree interne di crescere alla stessa velocità delle aree regionali più avanzate.

Il filo conduttore del piano è l’inclusione, da declinarsi nelle varie accezioni infrastrutturale, produttiva e del mondo del lavoro, socio-culturale, istituzionale e di generale potenziamento dei servizi resi ai cittadini e alle imprese del territorio.

Avanzamento progettuale

Nel corso del 2005 si è dato corso al processo di realizzazione del Piano STM con:

- l’avvio di interventi prevalentemente infrastrutturali finanziati con fondi POR;
- la stipula di un Accordo di Programma Quadro finanziato con fondi CIPE e POR, nell’ambito del quale è stata avviata una serie di progetti previsti nel Piano STM;
- l’attuazione delle Azioni 7.2 e 7.3 del Programma di azioni innovative ‘e-Health Molise’ (FESR 2000-2006).

Il Piano STM è organizzato per linee di intervento, ovvero obiettivi specifici attraverso i quali la Regione Molise intende perseguire i macro obiettivi strategici, tra i quali quello specifico della Misura 6.3 del POR 2000-2006 (“Sostenere e diffondere la società dell’informazione con particolare riferimento ai settori della pubblica amministrazione, dell’educazione pubblica e dei sistemi produttivi”).

Nella gestione della progettualità degli interventi è stata seguita l’articolazione per linee di intervento-obiettivi-azioni prevista dal Piano STM e sono stati avviati alcuni progetti di carattere prevalentemente infrastrutturale che perseguono le azioni finanziate con i fondi della misura 6.3 del POR Molise. I progetti finanziati con fondi POR sono stati avviati nell’ultimo trimestre del 2005 e sono attualmente in corso.

L’Accordo di Programma Quadro - siglato il 2 Agosto 2005 - coerente con i piani nazionali e comunitari e con la visione strategica della Regione Molise espressa dal Piano Sistema Telematico Molise, rappresenta uno strumento operativo di attuazione delle strategie regionali attraverso il quale si integrano i fondi provenienti dalle diverse linee di finanziamento (fondi CIPE per le Regioni e fondi CIPE collegati al MIT oltre a una quota di cofinanziamento collegato alla misura 6.3 del POR e ai Piani Sanitari SISR-RM ed E-Health) per la realizzazione di una parte considerevole degli interventi previsti nel piano programmatico regionale.

L’Accordo, costituito da 17 interventi, ha un valore complessivo di 32.699.000 euro. I progetti proposti sono raggruppabili in tre principali macro livelli di intervento:

- progetti a carattere infrastrutturale che riguardano la connettività, la rete e le risorse elaborative e di servizio come punto di partenza per l'erogazione dei servizi per via telematica (con la previsione, tra i vari interventi, di reti wireless a copertura delle zone montane);
- progetti atti a realizzare servizi di base che riguardano i sistemi di gestione dell'infrastruttura, sicurezza ed interoperabilità amministrativa (anche attraverso la promozione di Centri di Accesso ai Servizi Digitali Avanzati e di iniziative a sostegno dell'alfabetizzazione informatica del sistema produttivo);
- progetti per l'abilitazione di servizi applicativi, in grado di supportare l'erogazione e la fruibilità dei servizi necessari allo sviluppo della Società dell'Informazione (tra gli altri, sistemi di vigilanza ambientale e di telemedicina avanzata).

L'avanzamento degli interventi dell'accordo è ad uno stato embrionale: al 31 Marzo 2006 sono stati firmati i contratti di affidamento per tutti i 17 interventi.

Piemonte

La logica di sistema continua ad essere il modello chiave piemontese per l'armonico sviluppo delle ICT a superamento del digital divide territoriale, e trova realizzazione in due principali orientamenti seguiti dalla Regione Piemonte:

- il sostegno allo sviluppo del territorio;
- il proseguimento del processo di trasferimento di importanti componenti dell'azione amministrativa (materie delegate) agli enti territoriali (per prime le Province).

Coerentemente alle indicazioni del Piano di e-government piemontese (11 aprile 2001) e al proprio ruolo di ente di programmazione e indirizzo, ai fini dello sviluppo del territorio la Regione è attiva per rendere disponibili infrastrutture e servizi di piattaforma capaci di sostenere l'azione amministrativa dei soggetti pubblici (Province e Comuni per primi) e contemporaneamente rafforzare la competitività del sistema economico regionale.

Novità del quadro regionale

Semplificazione amministrativa e sostegno alla competitività per il raggiungimento degli obiettivi di Lisbona emergono come assi strategici chiave nei nuovi documenti di programmazione regionale:

- DPEFR 2006 – 2008: il documento indica tra gli indirizzi programmatici prioritari il sostegno allo sviluppo di un'economia della conoscenza, il rinnovamento organizzativo della pubblica amministrazione e il trasferimento tecnologico quali motori di una crescita sostenibile.
- Documento Strategico Regionale: il documento inserisce tra le priorità di intervento la diffusione della società dell'informazione e l'utilizzo di un sistema di intermediari tecnologici.



- Atto integrativo APQ 2005: il documento promuove iniziative finalizzate alla modernizzazione della PA regionale e allo sviluppo della società dell'informazione

Dalla Legge sulla ricerca emerge l'attenzione prioritaria che la Regione dedica alla ricerca e all'innovazione, non solo dal punto di vista degli investimenti, ma anche dal punto di vista della regolazione.

Le strategie su riuso e CST sottolineano l'impegno verso i piccoli Comuni e si inquadrano nelle azioni di cooperazione e coordinamento tra Regione ed Enti locali.

Confermano l'importanza conferita a ICT e innovazione i numerosi attori impegnati sul tema: dal CSI, a cui è affidato lo sviluppo delle ICT nella PA da più di 25 anni, al CRC, per cui è stata firmata una nuova convenzione tra Regione Piemonte e CNIPA, ai Comitati di Pilotaggio e di Guida nati nell'ambito dei CST, fino ai numerosi soggetti con delega politica, alle aggregazioni di Comuni, alle società partecipate attivi su tutto il territorio.

Avanzamento progettuale e risultati

La logica di sistema si concretizza nella variegata progettualità regionale, che si sviluppa in diversi ambiti di policy: dal 1° Avviso alla seconda fase di e-government (SPC, Riuso, CST, e-democracy); dal Patto per lo Sviluppo del Piemonte ai bandi e-learning e digitale terrestre, fino alla progettazione comunitaria.

Le esperienze avviate sono numerose e variegata e, nel complesso, perseguono i seguenti obiettivi strategici:

- infrastrutture abilitanti sulla rete: con questo obiettivo si intende la creazione di infrastrutture che rendano possibile la connettività (su infrastrutture di trasporto esistenti) tramite componenti abilitanti quali la gestione dell'identità elettronica dei cittadini piemontesi nelle transazioni con la PA, il centro per l'interscambio dei dati anagrafici fra le PA piemontesi, i progetti di interscambio e di promozione dell'interoperabilità fra le varie regioni (ICAR);
- accesso ad Internet: si tratta di sistemi atti a favorire l'accesso da parte di cittadini ed imprese in modo uniforme e capillare sul territorio tramite indicazione dei servizi disponibili e guide ai servizi orientate agli eventi di interazione con la PA;
- servizi su Internet: sviluppare i servizi fognati alla PA, a cittadini e imprese attraverso Internet sia come servizi trasversali quali l'e-commerce l'e-procurement, sia come servizi verticali tematici quali i tributi, le competenze riguardanti il commercio, l'incontro domanda-offerta di lavoro, l'accesso alla formazione professionale, la salute;
- open source: il software libero costituisce attualmente uno dei principali strumenti che possono contribuire ad un più armonico sviluppo delle ICT. Fenomeno nato principalmente per il software di base, si è recentemente esteso anche agli strumenti di office automation e a piattaforme trasversali. Queste evoluzioni permettono di cogliere l'opportunità di sviluppare progetti e servizi attraverso l'utilizzo di software di pubblico dominio con l'obiettivo di ottimizzare l'impiego del denaro pubblico e, attraverso la messa a disposizione della comunità dei codici sorgente, di fornire alle imprese del territorio un concreto vantaggio in termini competitivi. In Piemonte da anni sono in sperimentazione sistemi in open source per la gestione di postazioni di lavoro in alcune amministrazioni provinciali e in Regione;

- internazionalizzazione: dato il fertile clima di collaborazione della PA con atenei e con imprese del comparto ICT, il Piemonte rappresenta un terreno molto interessante per la creazione di opportunità di sviluppo di progetti e servizi in ambito internazionale. L'obiettivo è quello di favorire lo sviluppo ICT in una prospettiva europea, incrociando le iniziative strategiche e rafforzando le relazioni con regioni vicine.

L'elevata frammentazione amministrativa e la disomogeneità territoriale che caratterizzano la regione, impongono infine di dedicare una particolare attenzione alle realtà minori che, a causa di difficoltà strutturali e finanziarie, soffrono di un forte digital divide. Trasversale a tutti gli obiettivi strategici succitati, vi è pertanto l'inclusione dei piccoli Comuni nelle dinamiche innovative regionali, espressa con forza da iniziative come i CST e il riuso e i progetti avviati nell'ambito del programma per la diffusione della banda larga Wi-PIE e dell'APQ e Atto Integrativo.

Servizi avviati

Il 2006 è l'anno in cui la gran parte dei progetti relativi alla prima fase dell'e-government si è conclusa e ha cominciato ad evidenziare i propri frutti.

I servizi al cittadino sono stati totalmente pubblicati, i servizi alle imprese iniziano a rendere palesi i risparmi e i benefici, in senso più ampio, della semplificazione amministrativa. Tutto ciò, naturalmente, basandosi su un'infrastruttura applicativa ormai consolidata, integrata e in grado di sostenere l'utilizzo di quanto realizzato, nuovi sviluppi e integrazioni, nonché la gestione di partnership interregionali per la condivisione di standard e la diffusione di buone pratiche locali.

Puglia

Il quadro regionale

L'inizio del terzo millennio vede in Puglia, per la prima volta, l'elaborazione e l'attuazione di significative politiche e strategie nell'ambito della società dell'informazione. Tutto l'impianto messo in piedi - la strategia complessiva della Regione Puglia tradotta in programmi, progetti ed interventi - ha mobilitato dal 2000 a oggi complessivamente quasi 600 milioni di euro di finanziamenti pubblici, provenienti da diverse fonti regionali, nazionali ed europee e messi a disposizione principalmente dal Programma Operativo Regionale 2000-2006, dall'Accordo di Programma Quadro e dai Programmi nazionali inerenti la società dell'informazione (I e II fase e-government nazionale; Programma "Larga banda"). Un importo sicuramente interessante e consistente destinato a raggiungere i fondamentali obiettivi enunciati nel 2001 nel Piano Regionale della Si. Obiettivi poi tradotti in maniera definitiva - recependo anche i mutamenti e i nuovi indirizzi, nel frattempo intervenuti, a livello nazionale ed internazionale - nei tre assi programmatici ufficialmente esposti nel 2004 in occasione della stesura dell'APQ:

- 1) infrastrutture di comunicazione a Larga Banda;
- 2) sistema federato di e-government;



3) innovazione digitale del sistema economico e produttivo.

Tali assi divengono i tre pilastri delle politiche e delle strategie regionali, ad essi sono riconducibili tutte le scelte effettuate dal 2000 ad oggi che hanno portato a intervenire, anche se con pesi finanziari diversi, sui settori più rilevanti nell'ambito della SI. In particolare, per l'asse I, da una parte si è deciso di rendere disponibile ai cittadini, alle imprese e alla PA le infrastrutture "abilitanti", dall'altra si è incentrata l'attenzione sulle reti tecnologiche per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione.

Per quanto attiene l'asse II, il periodo considerato è caratterizzato da due fasi distinte, tipiche del processo di diffusione della società dell'informazione: la prima volta alla realizzazione di interventi sui servizi erogati dagli Enti locali, per renderli fruibili attraverso nuove modalità di erogazione (e-government); la seconda focalizzata su tematismi specifici, tra cui si segnalano, per la rilevanza attribuita, l'e-health, l'e-inclusion, il sistema informativo territoriale.

L'asse III, finalizzato a intervenire sul sistema economico e produttivo pugliese al fine di elevarne la competitività, propone approcci distinti rispetto alle diverse componenti: interventi di settore (turismo e beni culturali, centri servizi settore, rinnovamento della competitività di settore), interventi integrati su precise vocazioni d'area (sistemi locali di sviluppo), interventi dedicati al tessuto imprenditoriale (sistema imprese e professioni), interventi sperimentali (azioni pilota). Di rilevanza i settori sui quali si è inteso intervenire in maniera specifica: agroindustria, tessile-abbigliamento, calzaturiero, meccatronica, turismo e beni culturali.

Il quadro di attuazione delle politiche, delle strategie e dei programmi in ambito della società dell'informazione in Puglia permette, a più di quattro anni dalla stesura del primo Piano della SI, di fare alcune considerazioni e fornire possibili chiavi di lettura tanto più necessarie nel presente processo di programmazione 2007-2013.

Il territorio pugliese negli ultimi tre anni ha espresso programmi e progetti pienamente in linea con le politiche, le strategie ed i programmi nazionali e comunitari. Ciò ha permesso un riallineamento concettuale con le realtà più avanzate del Paese e dell'Europa. La regione sembra, quindi, aver recuperato, almeno a livello teorico, il gap in materia di digitalizzazione, sia sul fronte delle infrastrutture abilitanti, sia sul fronte dei servizi per PA, imprese e cittadini.

Da ciò sin qui detto è possibile trarre "la lezione per il futuro" e in particolare alcuni elementi positivi e alcune criticità su cui è necessario riflettere per lo sviluppo della nuova programmazione 2007-2013. La lezione di carattere generale che si è appresa è che è possibile innescare un processo positivo di diffusione della conoscenza e dell'informazione sui tre segmenti classici considerati (PA, cittadini e imprese) agendo su di essi in maniera integrata su due fronti: lo sviluppo di infrastrutture e reti abilitanti, lo sviluppo di servizi e contenuti da mettere a disposizione degli stessi. Lo sviluppo delle due macroaree non potrebbero essere l'una senza l'altra, ma soprattutto esse necessitano di un'integrazione trasversale che unisca in maniera razionale e armoniosa in un unico quadro logico le linee di intervento su ciascuno dei segmenti citati.

Verso la nuova programmazione 2007-2013

Il Documento Strategico Preliminare della Regione Puglia 2007-2013 ad oggi ufficialmente disponibile, risale a gennaio 2006. Il DSP segue al Documento di indirizzo approvato in Giunta il 21 settembre 2005, e al Documento di novembre con cui l'Assessorato alla Programmazione ha avviato il confronto con le organizzazioni del

partenariato istituzionale e socio-economico. Esso ha costituito la base dei “forum tematici”, che sono stati istituiti nell’ambito della programmazione strategica regionale. Partendo dal quadro attuativo regionale e dal contesto nazionale e internazionale, nella versione del DSP della Regione Puglia ad oggi disponibile, in linea con il contesto programmatico della politica europea di coesione e sviluppo delineata nei Consigli di Lisbona, Nizza e Goteborg, vengono indicati tre macro obiettivi di carattere generale di cui uno risulta di diretto interesse per la società dell’informazione: promuovere l’innovazione, l’imprenditoria e lo sviluppo dell’economia della conoscenza e dell’innovazione. L’obiettivo “... è basato sulla necessità di sostenere il processo di riorientamento strutturale dell’economia regionale verso le attività economiche basate sulla conoscenza e sull’innovazione, ciò anche al fine di sostenere più elevati livelli di crescita e di occupazione...”¹³⁸. Tale obiettivo si ritiene raggiungibile intervenendo sia sulla componente produttiva del territorio che sull’intera comunità dei cittadini. In tale quadro, viene evidenziato il ruolo importante di iniziative a carattere transfrontaliero e transnazionale finalizzate ad una forte cooperazione per la crescita comune.

Ad oggi, quindi, si è di fronte a un duplice impegno da parte di tutti gli attori regionali coinvolti nell’ambito della società dell’informazione: da una parte sostenere la realizzazione e il completamento di quanto in cantiere relativamente all’attuale fase di programmazione, dall’altra sviluppare, alla luce dell’esperienza presente e passata, una organica strategia a medio e lungo termine che permetta nel periodo 2007-2013 di consolidare in maniera definitiva e vincente il ruolo della società dell’informazione in Puglia a supporto della crescita del sistema regionale nel suo complesso.

Sardegna

Il 2005 è stato un anno cruciale per la Regione Autonoma della Sardegna in tema di società dell’informazione. Esso è stato caratterizzato dalla definizione di nuove strategie miranti a razionalizzare e migliorare l’efficienza e l’efficacia amministrativa attraverso il pieno utilizzo delle tecnologie, a colmare il divario con le altre realtà nazionali ed europee e a fare delle stesse tecnologie un elemento propulsivo per lo sviluppo dell’Isola.

Per il raggiungimento di questi obiettivi sono state necessarie alcune importanti azioni preliminari:

- analisi delle iniziative in essere e loro verifica dal punto di vista normativo, di efficienza, efficacia ed economicità;
- ridefinizione degli interventi, con l’obiettivo di fornire all’Amministrazione regionale metodologie e strumenti innovativi ed evitare sovrapposizioni e/o duplicazioni di iniziative già realizzate;
- definizione di nuovi criteri per la gestione degli interventi per la SI.

Un passo fondamentale è stato quello di assicurare le risorse finanziarie messe a disposizione dal governo centrale e dall’Unione Europea. Infatti, dopo il primo

¹³⁸ Indicatori SI a livello regionale: ICT nelle famiglie, imprese e PAL.



Accordo di Programma Quadro in materia di Società dell'Informazione (d'ora in poi APQ SI), sono stati stipulati due Atti Integrativi, per un totale di risorse destinate allo sviluppo della Società dell'Informazione in Sardegna pari a circa 115 M€. Inoltre, è stato modificato il Complemento di Programmazione del POR Sardegna 2000-2006, relativamente alla Misura 6.3 Società dell'Informazione, al fine di renderlo coerente col nuovo quadro strategico.

Per la progettazione e realizzazione degli interventi, l'Amministrazione regionale si è dotata di un gruppo di esperti altamente qualificato.

L'APQ SI rappresenta la premessa fondamentale, data la sua portata innovativa, per la definizione della più ampia strategia regionale per la società dell'informazione, adeguata alle evoluzioni tecnologiche e rispondente alla necessità di fornire soluzioni reali ai problemi di cittadini, imprese ed Enti locali.

Novità del quadro regionale

I nuovi orientamenti strategici regionali hanno come obiettivo principale quello di far diventare la Sardegna un modello di eccellenza nazionale in materia di nuove tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni applicate alla pubblica amministrazione.

L'Amministrazione regionale, per realizzare la nuova strategia della SI, ha individuato cinque Piani d'azione specifici:

- 1) Rete Telematica Regionale;
- 2) Sistema informativo dell'Amministrazione regionale;
- 3) Sistema informativo della Sanità regionale;
- 4) Sistema informativo degli Enti locali;
- 5) Sardegna all digital.

I Piani d'azione si suddividono in interventi specifici e concreti, per ciascuno dei quali sono stati definiti obiettivi, benefici, durata e costi, al fine di monitorarne la realizzazione ed avere una verifica stringente e concreta dei risultati raggiunti.

1) Rete Telematica Regionale

La Regione sta procedendo alla realizzazione della Rete Telematica Regionale (RTR), in accordo con le specifiche del Sistema Pubblico di Connettività. L'intervento prevede la realizzazione di un'infrastruttura in fibra ottica che collega le principali località della Sardegna assicurando la connessione telematica di Enti regionali, ASL, scuole, Parco Tecnologico, Enti locali, comprensori industriali e produttivi. Inoltre, la Rete Telematica si connette con il cavo sottomarino in fibra per il trasporto dell'informazione da e verso il territorio nazionale (rete Janna).

2) Sistema informativo dell'Amministrazione regionale

Al fine di garantire l'ammodernamento tecnologico, funzionale ed organizzativo della struttura amministrativa, si sta procedendo alla realizzazione di un vasto piano di interventi che coprono i principali settori operativi. In particolare:

- il Centro Servizi Regionale (CSR) che costituisce la struttura preposta alla progettazione, coordinamento e gestione di tutti gli interventi nel campo della SI;
- i Sistemi Informativi di Base dell'Amministrazione regionale (SIBAR), che prevedono sistemi innovativi per lo svolgimento delle funzioni operative della

struttura burocratica, un sistema contabile integrato e la gestione delle risorse umane;

- il Sistema Informativo Territoriale Regionale (SITR), strumento di pianificazione e gestione del territorio che, insieme alla relativa Infrastruttura di Dati Territoriali (IDT), costituisce un caso di eccellenza a livello nazionale;
- il Sistema Informativo Territoriale alle Comunità (SIT2COM) che condividerà, tra soggetti pubblici e privati, dati territoriali, cartografia e informazioni georeferenziate erogando i servizi informatici ad essi connessi;
- il SiStaR, nuovo sistema informativo per l'acquisizione, analisi, elaborazione e distribuzione delle informazioni statistiche di carattere socio-economico;
- il Sistema Informativo Lavoro (SIL) per la gestione dei nuovi servizi per l'impiego;
- i Centri di Acquisto territoriali (CAT), un sistema che gestisce le modalità di acquisto delle Amministrazioni regionali (incluse ASL e Enti locali) utilizzando le nuove tecnologie di e-procurement.

3) Sistema informativo della Sanità regionale

L'Amministrazione regionale ha approvato, con delibera n. 32/4 del 13 luglio 2005, il Piano per l'informatizzazione del sistema sanitario regionale al fine di garantire un quadro organico e coerente di interventi, quali:

- Tessera sanitaria regionale;
- Anagrafe Centralizzata degli Assistiti del Sistema Sanitario regionale (AnagS): il sistema ha l'obiettivo di razionalizzare la gestione degli elenchi degli assistiti eliminando duplicazioni e consentire la possibilità di effettuare le compensazioni con altre Regioni grazie ad un'anagrafe certificata;
- Rete di Telepatologia Oncologica (RTP): il progetto prevede la realizzazione e l'avviamento di servizi di Telepatologia Oncologica al fine di migliorare la qualità dei servizi sanitari nei territori di riferimento, supportare la costruzione della rete regionale per l'assistenza oncologica e favorire la creazione di community delle eccellenze nel panorama oncologico regionale e nazionale;
- Rete dei Medici di Medicina Generale, Pediatri di Libera Scelta (MMG/PLS) e Fascicolo Sanitario Elettronico (MEDIR): il progetto prevede di supportare l'efficienza delle cure primarie attraverso l'integrazione in rete dei medici di medicina generale, pediatri di libera scelta e gli altri operatori sanitari del sistema al fine di agevolare il processo di continuità dell'assistenza.

4) Sistema informativo degli Enti locali

La Regione ha approvato, con delibera n. 39/19 del 5 agosto 2005, la strategia e il Piano di azione per l'attuazione dell'e-government negli Enti locali dell'Isola. L'intento è quello di favorire la realizzazione di servizi di e-government da parte degli Enti locali mediante la realizzazione di infrastrutture e il sostegno alle attività degli Enti stessi, con particolare riferimento ai piccoli Comuni. Contemporaneamente, si vuole incentivare il riuso di soluzioni già realizzate o in fase di realizzazione sia in ambito regionale che nazionale.

In questo ambito si inquadra il sistema "CST Sardegna", che ha visto la Regione impegnata in una progettazione condivisa, coinvolgendo le Province, i Comuni e le Associazioni degli Enti locali al fine di attuare la "Strategia regionale di realizzazio-



ne dei Centri Servizio Territoriali in Sardegna". Tale sistema, che si configura come una rete di soggetti gestiti a diversi livelli istituzionali e diffusi nel territorio regionale, realizza, nel suo complesso, le finalità e le funzioni di Centro Servizi Territoriale per tutti gli Enti locali aderenti all'iniziativa, con particolare riferimento ai piccoli Comuni. L'intervento nasce dall'analisi del contesto amministrativo-territoriale della Sardegna e consente di coniugare l'esigenza di avere soggetti vicini agli Enti locali in grado di coglierne specificità e richieste, col vantaggio di realizzare economie di scala proprie di strutture con bacini di utenza elevati.

L'Amministrazione regionale, col supporto del CRC Sardegna, ha intrapreso un percorso di concertazione con le Associazioni degli Enti locali e gli Enti stessi.

5) Sardegna all digital

Il Governo regionale ha approvato, con delibera n. 54/15 del 22 novembre 2005, il "Piano d'azione per il superamento del digital divide nelle aree svantaggiate della Sardegna" che prevede:

- l'attivazione dei servizi di connettività a banda larga per le aree del territorio regionale servite da centrali pubbliche attualmente interconnesse alla rete con infrastruttura in fibra ottica;
- il potenziamento delle infrastrutture in fibra ottica per il collegamento alla rete di ulteriori centrali pubbliche e contestuale attivazione dei servizi di connettività a banda larga per le rispettive aree del territorio regionale da esse servite;
- la realizzazione dell'infrastruttura con tecnologia WiMax per l'erogazione dei servizi a banda larga sulle restanti aree non coperte.

Per ridurre le difficoltà di accesso da parte di fasce di popolazione che per motivi culturali, economici, sociali non possono utilizzare le tecnologie digitali, l'Amministrazione regionale ha attivato due iniziative: i "Centri di Accesso Pubblico a Servizi Digitali Avanzati (CAPSDA)" e i "Sistemi Avanzati per la Connettività Sociale (SAX)".

Stato di avanzamento dei lavori

Il 2006 rappresenta il consolidamento di tutto l'intenso lavoro di definizione delle policy e della loro progettazione avviato dall'Amministrazione regionale con la stipula dell'APQ SI e dei relativi Atti Integrativi. Allo stato attuale, l'Amministrazione regionale è impegnata a:

- monitorare concretamente la realizzazione degli interventi da parte delle imprese aggiudicatarie;
- modificare l'organizzazione regionale al fine di tradurre le opportunità offerte dalle nuove tecnologie in maggiore efficienza dell'azione amministrativa;
- predisporre progetti innovativi per catalizzare risorse finanziarie dal Governo centrale e dall'Europa nella Programmazione 2007-2013.

Per maggiori approfondimenti sullo stato di avanzamento degli interventi previsti in APQ e negli Integrativi si rimanda alla parte II del Rapporto Regionale.

Sicilia

La politica regionale sulla società dell'informazione ha conosciuto negli ultimi anni una profonda trasformazione sia in termini di contenuti, sia di vastità degli interventi, assumendo progressivamente i tratti distintivi di una "politica per lo sviluppo" del territorio regionale.

Novità del quadro regionale

A supporto dei nuovi progetti definiti e approvati, in data 27 maggio 2005 e 22 dicembre 2005 sono stati firmati rispettivamente l'atto integrativo I e II dell'Accordo di Programma Quadro in materia di società dell'informazione nella Regione Siciliana. Tali atti integrativi ampliano il programma di interventi presenti nell'APQ, firmato il 7 marzo 2005, mantenendo gli stessi obiettivi finalizzati alla modernizzazione della PA e allo sviluppo della società civile nell'ambito della società dell'informazione e prevedono nel complesso quindici interventi. L'APQ e gli atti integrativi hanno come oggetto programmi di diffusione e consolidamento, su tutto il territorio regionale, delle opportunità offerte dall'uso delle ICT e si svilupperanno coerentemente con i documenti di pianificazione e programmazione regionale e nazionale. Il quadro complessivo delle risorse finanziarie previste per l'Accordo e gli integrativi ammonta ad un totale complessivo di circa 262 milioni di euro.

L'Assessorato Bilancio e Finanze, altresì attua le politiche ICT previste della Misura 6.05 del POR Sicilia 2000-2006.

Durante il 2005 è stata creata la società pubblica Sicilia e-Innovazione, per svolgere le attività info-telematiche delle Amministrazioni regionali comprese quelle per l'attuazione della Misura 6.05 del POR. La mission di Sicilia e-Innovazione è operare, in modo esclusivo, come sistema informativo centrale della Regione Siciliana per migliorarne l'efficacia e l'efficienza tecnologica e permettere la realizzazione della società dell'informazione in Sicilia; alleviare i Dipartimenti della Regione Siciliana dell'onere di gestire l'informatica, per permettere agli stessi di concentrarsi sul loro mandato istituzionale; migliorare il servizio informatico dedicando alla gestione e implementazione dei sistemi un gruppo qualificato di esperti.

Sicilia e-Innovazione è capogruppo di quattro società di scopo: Sicilia e-servizi, Sicilia e-reti, Sicilia e-sanità e Sicilia e-ricerca (per maggiori dettagli si veda il capitolo 4.3.1).

Avanzamento progettuale

La Regione Siciliana ha focalizzato l'interesse su interventi miranti alla riduzione del digital divide. I progetti in fase di attuazione della Regione Siciliana hanno come obiettivo principale l'allargamento alla maggior parte delle amministrazioni locali dei processi di innovazione già avviati, sia per ciò che riguarda la realizzazione dei servizi per cittadini e imprese, sia per ciò che riguarda la realizzazione di servizi infrastrutturali.

Nell'arco del 2005 si è sviluppata la nuova progettualità relativa agli interventi dell'APQ e integrativi e sono stati registrati significativi progressi in merito ai proget-



ti del 1° Avviso e della azione regionale “Reti Civiche”. Per alcuni di questi progetti il 2006 si presenta come l’anno del superamento di fasi procedurali decisive e dell’avvio dei servizi.

La strategia per garantire la diffusione delle infrastrutture di comunicazione a banda larga in tutte le aree della regione si articola in tre linee di intervento, costituenti ognuna di esse uno specifico progetto:

- infrastruttura di comunicazione a larga banda (RAN);
- ampliamento della componente regionale del SPC a banda larga (SPC);
- sviluppo dei servizi infrastrutturali locali e il Sistema Pubblico di Connettività (SICARS).

Servizi avviati

I progetti della Regione Siciliana presentano una comune e ben strutturata linea di intervento che mette in evidenza il coinvolgimento degli Enti nel miglioramento o implementazione dei servizi di e-government. I progetti hanno per obiettivo l’ampliamento, nella quantità e qualità, dell’offerta dei servizi da parte delle amministrazioni pubbliche ai cittadini e alle imprese attraverso la realizzazione di una rete territoriale costituita dalle reti civiche telematiche comunali.

Nell’arco del 2005 e nella parte iniziale del 2006 è stato possibile registrare lo sviluppo e l’avviamento di alcuni servizi e-government orientati ai cittadini, alle imprese e agli Enti.

Tra i principali servizi sviluppati si evidenziano quelli presentati con il 1° Avviso di e-government, con Reti Civiche e con i progetti sulla banda larga inseriti in APQ e integrativi.

Per quanto riguarda i progetti del 1° Avviso, tutti con un elevato livello di avanzamento, si evidenziano i servizi realizzati dal progetto EtWEB del Comune di Catania, dal progetto MAIA del Comune di Palermo e dal progetto TP-net della Provincia regionale di Trapani.

Il progetto EtWEB ha l’obiettivo di estendere i canali e le modalità di accesso ai servizi offerti dall’Amministrazione a cittadini e imprese tramite la realizzazione del portale Etna in Web che eroga pagamento ICI on line con carta di credito; guida al calcolo dell’ICI; Albo Pretorio on line; autocertificazione; elenco medici di base/pediatri della provincia.

Il progetto MAIA realizza servizi a diverso valore di interazione on line organizzati in modo da consentire: attivazione di procedimenti amministrativi; informativa sullo stato dei procedimenti in corso; consultazione di atti e documentazione; richiesta di informazioni; trasparenza e certezza del diritto. Attraverso il Portale dei Servizi Integrati al cittadino ed alle imprese sarà possibile effettuare la formulazione interattiva di richieste di servizio o la esecuzione di transazioni per la presentazione di istanze elettroniche in via telematica.

Il progetto TP-net, attraverso l’aggiudicazione per il Centro Servizi, ha rilasciato il servizio di protocollo informatico agli Enti facenti parte dell’aggregazione e ha acquisito il modulo software per la gestione dei pagamenti on line.

Per quanto riguarda i progetti Reti Civiche, sono tutti in fase di attuazione e per una gran parte di essi sono stati espletati i bandi per la realizzazione dei servizi.

Infine per quanto riguarda gli interventi presenti in APQ, che sono stati tutti avviati attraverso la stipula di appositi contratti e convenzioni, avvenuti durante l'anno 2005, i progetti sulla banda larga presentano un maggiore stato di avanzamento. Nel corso del 2005 attraverso il progetto RAN è stata avviata la realizzazione della infrastruttura, che sarà la base per l'erogazione dei servizi previsti dai progetti SPC e SICARS.

Toscana

Programmazione regionale in materia di società dell'informazione

Nella prima parte il Report regionale offre un'analisi del quadro di programmazione vigente in Toscana sulla società dell'informazione con riferimento alle principali linee di sviluppo future. Accanto alla LR 01/2004, sulla Rete telematica regionale toscana (RTRT) e sulla SI, ai Patti per lo sviluppo locale (PASL), "strumenti di programmazione negoziata" in base alla LR 61/2004, e al Patto per uno sviluppo qualificato e nuovi e maggiori e migliori lavori in Toscana (DPEF 2005), si specificano le linee di indirizzo e gli interventi trasversali del Programma regionale per lo sviluppo della società dell'informazione 2006-2010, di prossima attivazione, e gli assi strategici del Piano regionale di sviluppo 2006-2010, attualmente in fase di concertazione, che affida un ruolo centrale all'e-government e alla SI nel sistema regionale. Si fa inoltre riferimento al recente Protocollo d'Intesa che disciplina il Tavolo di concertazione istituzionale tra Regione Toscana, Anci Toscana, Uncem Toscana, Urpt avente l'obiettivo di rafforzare in una moderna visione di governance la coesione istituzionale e la partecipazione fra le istituzioni del territorio toscano. Completa il quadro il riferimento allo stato di attuazione del progetto speciale e.Toscana e allo stanziamento di risorse destinate alla sua prosecuzione fino al 2008 in base alla delibera del Consiglio regionale 20/2003. In particolare l'importo complessivo per le azioni relative alle Linee 1, 2, 3 di e.Toscana, a regia regionale e locale, ammonta nel periodo 2006-2008 a un totale di 17.800.000,00 €.

Una sezione specifica è dedicata infine alle linee di azione per l'assistenza dei piccoli Comuni e delle aree sottoutilizzate, finalizzate prevalentemente alla diffusione e alla promozione dell'utilizzo dei servizi di e-government. In questa direzione operano le gestioni associate, gli accordi di programma sulla SI e i Centri Servizi Territoriali (CST). La costituzione e la messa a regime dei CST può rappresentare un importante elemento di coesione e di efficienza dell'organizzazione della domanda pubblica, naturalmente in un'ottica di coerenza e rispetto della storia e dell'esperienza toscane, caratterizzate da una parte dalla diffusione dell'associazionismo e dall'altra dalla governance e sussidiarietà realizzate attraverso RTRT.

Stato di avanzamento dei progetti di e-government in Toscana

La seconda parte del Report regionale è organizzata in modo da presentare e analizzare gli assi strategici del "Programma regionale per lo sviluppo della società dell'informazione 2006-2010", che discendono direttamente dalle tre linee del piano



e.Toscana e sono: e.comunità, politiche per l'accesso e la partecipazione; e.servizi, politiche per l'offerta di servizi alla comunità; e.competitività, politiche per uno sviluppo economico sostenibile. Vengono di seguito presentate le azioni trasversali "abilitanti" (infrastrutture tecnologiche e di conoscenza) che realizzano alcune pre-condizioni indispensabili per l'efficacia dell'azione degli assi stessi.

Il capitolo "e.comunità – politiche per l'accesso e la partecipazione" offre una rassegna delle principali azioni intraprese per la promozione dei diritti dei cittadini e dei consumatori, la definizione di servizi per gruppi demografici e aree marginali, l'attivazione e il supporto ai PAAS - Punti di Accesso Assistito ai Servizi (e a Internet) (Linea 3 e.Toscana) e infine la diffusione della partecipazione digitale (e.partecipation). Si passano in rassegna, oltre ai progetti di governance cooperativa, quelli sul digitale terrestre e quelli sull'e-democracy, il processo in atto per la formazione da parte della Regione Toscana della prima legge regionale in Italia in materia di partecipazione, la cui stesura definitiva è prevista per gli inizi del 2007.

Il capitolo "e.servizi – politiche per l'offerta di servizi alla comunità" descrive il livello di impiego delle ICT nel campo dei servizi, in particolare di quelli offerti dalla PA, con una panoramica che va dai servizi relativi alla componente geografica, e quindi di infomobilità ed e-logistica, a quelli on line per cittadini e imprese (e-government), a quelli in ultimo di formazione a distanza (e-learning). Nel settore della formazione il Progetto Governance, progetto di intervento Regione Toscana - Formez con Convezione Quadro del 31/03/2005 rappresenta un momento centrale per lo sviluppo del piano e.Toscana. Per completare il quadro relativo all'offerta di servizi a livello regionale si presentano la graduatoria con i relativi contributi degli interventi attivati sul DOCUP 2000-2006 e lo stato di avanzamento al 31/12/2005 dei progetti di Linea 1 e.Toscana. A tale riguardo risultano conclusi A1 – Potenziamento RTRT, A3 – Cooperazione Applicativa in Regione Toscana, A6 – Monitoscana, C4 – Rete SUAP, C7 – Pratiche del commercio, G2 – INTERGEO (tutti con coordinamento della Regione Toscana), A7 – Minosse (Comune Prato), C2 – Cadi nella rete?! (Comune di Carrara), C3 – AIDA (Comune Livorno), D3 – CITEL (Comune Pisa), G7 – SPORVIC (Comune Castelfranco di Sotto), mentre gli altri si trovano tutti in fase avanzata di completamento dei lavori.

Il capitolo "e.competitività – politiche per uno sviluppo economico sostenibile" presenta lo stato di attuazione al 31/12/2005 di Linea 2 (prima e seconda fase) e.Toscana, linea a sostegno della competitività e dell'inserimento in rete delle associazioni di categoria e dei rappresentanti del mondo delle professioni. Ad oggi quasi tutti i progetti co-finanziati della prima fase (2003) sono conclusi, grazie anche a un'attenta attività di assistenza e tutoraggio svolta da parte della Regione Toscana. Con l'avvio della seconda fase nel 2004 e lo stanziamento di risorse dedicate (2.182.290,00 €) vengono mantenute e continuano le azioni trasversali e specifiche dagli interventi del 2003, anche se rispetto a queste sono previste significative integrazioni. Di seguito vengono presentate le principali politiche per uno sviluppo economico sostenibile attivate sul territorio con un breve approfondimento per tipo di servizi offerti, distinguendo tra quelli di sostegno all'occupazione, di sostegno alle imprese e di e-commerce.

Nell'ambito dell'e-procurement, elemento essenziale del processo di sviluppo economico, la Regione Toscana ha focalizzato la propria attenzione e la propria attività su due aspetti ben definiti, che sono l'individuazione e la predisposizione di un

sistema informatico di Aste on Line per le procedure di acquisto di beni e servizi e il coordinamento e l'interoperabilità dei marketplace degli Enti locali. A tale proposito sono descritte le principali esperienze presenti sul territorio regionale (Comuni di Camaiore (LU), Firenze, Livorno, Prato, Siena e Province di Firenze, Grosseto), rispetto alle quali spicca quella del Comune di Firenze, che ha progettato e realizzato un proprio mercato elettronico attivo dal 2003 ed evolutosi al punto da avere ad oggi l'adesione di 18 Enti territoriali e non territoriali. Altro aspetto da considerare, sempre in un'ottica di sviluppo economico sostenibile, è quello relativo alla realizzazione di centri e sistemi per il telelavoro, che permette la delocalizzazione di occupazione qualificata verso le aree marginali per renderle maggiormente competitive e per arginare i fenomeni di emigrazione interna e/o pendolarismo. È il caso in Toscana dei telecentri, strutture con dotazioni informatiche e strumenti telematici create per sviluppare attività di telelavoro, formazione e fornitura di servizi, rispondendo alle esigenze di comunità economicamente e geograficamente svantaggiate. Le prime esperienze si hanno nelle Comunità Montane Amiata Grossetano, Alta Val di Cecina e Media Valle del Serchio.

In ultimo il capitolo su "le infrastrutture tecnologiche e di conoscenza" relativo da una parte agli interventi di completamento dell'infrastruttura tecnologica, organizzativa e di competenza di TRRT e dall'altra alle azioni di definizione e ampliamento delle infrastrutture organizzative e di governance dell'intero sistema di attori coinvolti nella costruzione della società dell'informazione a livello regionale. Sul tema della diffusione della banda larga, la Regione Toscana ha da tempo avviato un programma di interventi per ridurre il divario digitale presente nelle aree del territorio che risultano meno favorite dagli investimenti in atto da parte degli operatori pubblici di comunicazione e che rischiano pertanto di rimanere emarginate dalle possibilità di sviluppo offerte dalla società dell'informazione. Con il Progetto Banda larga nelle aree rurali della Toscana si vuole infatti abbattere significativamente il digital divide e assicurare la connettività con i relativi servizi ad almeno il 50 per cento della popolazione e delle imprese che ad oggi ne sono privi. Sempre per favorire la diffusione e lo sviluppo della SI nelle aree sottoutilizzate il 02/04/2004 è stato siglato l'APQ sulla società dell'informazione con un investimento previsto di 5,6 milioni di euro. A riguardo viene presentato lo stato di attuazione degli interventi; l'intervento S1001 (Sviluppo dei servizi di e-government nei piccoli comuni, singoli o associati, e nelle comunità montane mediante il completamento e la diffusione di e.Toscana con connesso adeguamento tecnologico delle infrastrutture di rete e sicurezza) e l'intervento S1002 (Attivazione di infrastrutture per l'accesso autenticato e sicuro ai servizi) sono conclusi, mentre l'S1003 (Realizzazione di servizi telematici in larga banda per i piccoli comuni e le comunità montane) sarà concluso entro ottobre 2006. Con la stipula dell'Atto Integrativo all'APQ (29/04/2005) vengono promosse nuove azioni a sostegno dell'innovazione amministrativa, dell'infrastrutturazione del territorio (anche tramite azioni sperimentali), nonché dell'incentivazione e sostegno del lavoro nelle aree disagiate della regione. L'Atto integrativo si compone di 5 interventi per un valore complessivo di 9.580.359,00 €. Il 28 aprile 2006 è stato sottoscritto il II Atto Integrativo, i cui interventi attivati mirano a potenziare ulteriormente la diffusione dell'e-government nelle realtà marginali e agiscono sul rapporto PA-imprese (Linea 2 di e.Toscana) e sulla qualificazione della progettualità locale.



Tra le azioni dirette al supporto dei piccoli Comuni e alle aree svantaggiate si ricorda quella del riuso (si veda anche il capitolo 6.1.3 del presente documento), che ha l'obiettivo di accrescere e rendere sistematica sul territorio la disponibilità di servizi per cittadini e imprese. Sono oggetto di riuso solo i prodotti iscritti al Catalogo Regionale (<http://web.rete.toscana.it/riuso/portale/index.jsp>) che è istituito e gestito per conto di RTRT dalla Regione Toscana. Gli interventi di riuso incentivano inoltre le aggregazioni di enti su base locale e, per quanto concerne specifiche aree tematiche, su base provinciale.

Per quanto riguarda infine lo sviluppo delle infrastrutture organizzative e di governance la costituzione dei Centri di Competenza di RTRT rappresenta un importante elemento di coesione del sistema regionale. Tali centri si propongono infatti non solo di valorizzare le eccellenze esistenti sul territorio, ma anche di metterle a fattor comune in un'ottica di riuso per lo sviluppo di servizi a favore di tutti i soggetti della Rete, con un particolare impegno alla diffusione di conoscenze acquisite e modelli organizzativi e alla creazione di comunità di pratiche. L'apporto delle Università e delle istituzioni di ricerca pubbliche è naturalmente elemento indispensabile per la realizzazione dei centri, tra i cui compiti hanno primaria importanza la ricerca applicata e il trasferimento tecnologico.

Umbria

I progetti presentati al 1° Avviso di e-government dell'aprile 2002 dal sistema istituzionale umbro rappresentano la base strutturale di innovazione dei rapporti tra le PA locali e centrali, i cittadini e le imprese. Al 1° Avviso hanno infatti partecipato tutti gli Enti locali della regione, aderendo ai sette progetti del Multiprogetto E-Gov Umbria, coordinato in tutte le fasi dal Consorzio SIR Umbria quale soggetto aggregatore. La progettazione è stata pensata per "fare sistema" e i progetti sono stati impostati in una logica comune di coerenza e rappresentano indirizzi e obiettivi condivisi di Regione ed Enti locali umbri.

Il 2005 è stato caratterizzato da un lato dall'inizio del dispiegamento dei servizi rilasciati dai progetti del Multiprogetto E-gov Umbria, dall'altro dalla realizzazione degli interventi dell'APQ SI, tra i quali assume particolare importanza l'intervento 1 "Digitalizzazione delle mappe geografico catastali".

L'intervento integrato anche nell'Accordo Integrativo sottoscritto a dicembre 2005 prevede la realizzazione di una banca dati delle informazioni geografiche, in formato GIS, per l'intero territorio regionale attraverso la rilevazione delle informazioni della viabilità comunale, della numerazione civica e codifica degli edifici; prevede inoltre lo sviluppo di procedure software per l'inserimento/aggiornamento/integrazione delle informazioni presso i Comuni e per la condivisione delle stesse con la Regione e altri soggetti utilizzatori secondo il modello della cooperazione applicativa, nonché la creazione di un sistema (software e procedure) di integrazione e aggiornamento delle informazioni presso i Comuni e la condivisione delle stesse con la Regione.

Novità del quadro regionale

Con la sottoscrizione, il 16 dicembre 2005 a Roma, del I Accordo Integrativo per un valore complessivo di oltre 9,7 milioni di euro, si integra l'APQ SI (APQ-SI-Umbria)¹³⁹, sottoscritto ad ottobre 2004. I 12 interventi previsti nell'integrativo mirano alla realizzazione di un'efficace infrastruttura di telecomunicazioni a banda larga in grado di servire oltre l'80% del territorio regionale, in linea con quanto previsto nel Piano regionale della Società dell'Informazione e riguardano inoltre: l'archiviazione ottica dei documenti firmati digitalmente e inoltrati in rete; la messa in rete dei servizi della PA rivolti a cittadini e imprese; il popolamento della banca dati regionale geografico catastale; la costituzione di un sistema di interoperabilità e cooperazione applicativa attraverso il quale dialogano e cooperano i servizi informatici della PA ovunque dislocati; la diffusione di strumenti informatici sull'intero territorio regionale, già adottati dall'ente Regione, per l'implementazione di rilevanti processi di modernizzazione della PA quali il controllo di gestione e le gare on line.

Già con l'APQ-SI-Umbria la Regione aveva avviato un processo di potenziamento della sua dotazione infrastrutturale, di riorganizzazione dei servizi e dei procedimenti amministrativi e di maggiore efficienza nella risposta alle esigenze dei cittadini e delle imprese. L'APQ SI ha dato vita a nuovi servizi, compatibili e integrati con i progetti previsti nel piano di e-government e nel piano della società dell'informazione.

I progetti del 1° Avviso, insieme ai progetti previsti negli interventi dell'APQ e nel primo accordo integrativo, consentiranno alle esperienze maturate nei vari ambiti regionali - fra queste da segnalare la sperimentazione di cooperazione applicativa e i progetti del piano di e-government - di assumere una logica più ampia e integrata di sistema. Nel Documento Strategico Regionale preliminare approvato con DGR 164 dell'8 febbraio 2006, si pone l'accento per i prossimi anni sulla realizzazione di sistemi di telecomunicazione rapidi ed efficienti tramite completamento e il potenziamento del cablaggio della regione, attraverso l'espansione della rete a banda larga, realizzazione di infrastrutture e reti di tecnologie funzionali allo sviluppo innovativo.

La Regione Umbria ha adottato inoltre con delibera n. 142 del 2 Febbraio 2006 il programma regionale Azioni Innovative del FESR per il biennio 2006-2007, approvato dalla Commissione Europea - C (2005) 5773 - che ha concesso un cofinanziamento per un importo di 2.300.000 Euro, ovvero il 50% della spesa pubblica totale prevista.

Avanzamento progettuale

I progetti del Multiprogetto e-gov Umbria presentati al 1° Avviso di e-government possono essere raggruppati in progetti per l'accesso ai servizi - PITS e C-C, progetti infrastrutturali - COMNET ed INTERPA, progetti di gestione dei servizi ASSIST, VBG e SAC.

Da una lettura sullo stato di avanzamento del Multiprogetto e-gov Umbria si rileva che i progetti sono nella fase finale di assessment. Analizzando singolarmente cia-

¹³⁹ Per una descrizione dettagliata degli interventi dell'APQ SI, con i relativi stati avanzamento progettuale, si rinvia alla Parte II del Report Regionale "Avanzamento progettualità e risultati".



scun progetto si evidenzia che per quanto riguarda i due progetti infrastrutturali COMNET e INTERPA, il primo è stato completato ed è pienamente operativo ed è in corso l'assessment finale. Il progetto INTERPA coordinato dalla Provincia di Terni ha rilasciato entro il 31 dicembre 2003, in base alle relative modalità di richiesta (sia On Site che in Asp), il servizio del protocollo informatico (nucleo minimo e gestione documentale) e sono stati rilasciati in anticipo, rispetto alla pianificazione del progetto, a tutti gli Enti (circa 50 invece dei 7 previsti per l'avvio della sperimentazione) che ne avevano fatto richiesta, il protocollo informatico con la gestione documentale e successivamente la posta elettronica certificata e i kit di firma digitale. Le fasi 1 e 2 sono state completate ed avviata la fase 3 prevista nella pianificazione che consente di implementare il workflow documentale e l'interfaccia web services per interoperare con altri applicativi. Sono in via di completamento le distribuzioni dei Kit di firma digitale in modo da rendere pienamente operativa la posta elettronica certificata su tutti gli enti dell'Umbria.

Per quanto riguarda i due progetti di accesso ai servizi PITS e CC Umbria, il primo dei quali è coordinato dalla Regione Umbria ha sviluppato una piattaforma di servizi per la gestione dei contenuti informativi su base redazionale (content management) attraverso i quali saranno implementati un insieme di portali integrati per tutti gli Enti locali della Regione Umbria. Per ogni Ente locale partecipante, verrà realizzato un "Sito dei servizi dell'Ente" che sarà integrato con i siti internet istituzionali esistenti oppure, laddove questi non siano presenti, andrà a costituire il "Sito istituzione dell'Ente" con l'aggiunta delle informazioni basilari necessarie e la registrazione del dominio. L'insieme dei servizi saranno quindi esposti sia su un "Portale regionale dei servizi" che in forma localizzata e specifica sui singoli siti dei vari Enti locali. Sia il sito regionale che i siti delle singole amministrazioni potranno essere gestiti sulla stessa piattaforma, con evidenti economie di scala per l'implementazione ed il mantenimento, ottenendo interscambio delle informazioni e condivisione della stessa metafora di comunicazione improntata sulla base degli "eventi della vita". Il progetto è in fase di dispiegamento presso tutti gli enti della regione. Inizialmente questa attività si è concentrata soprattutto su quegli enti che per organizzazione e scelta hanno dimostrato un forte partecipazione e collaborazione per la pubblicazione delle informazioni sui servizi. Entro fine 2006 tutti i comuni disporranno di un sito sul quale pubblicare i servizi. Il progetto CC-Umbria coordinato dalla Comunità Montana Monte Peglia e Selva di Meana è nella fase operativa dal mese di ottobre 2005, in particolare una delle funzioni è quella di supporto al dispiegamento di tutti i progetti Egov.

Infine relativamente ai progetti di gestione dei servizi ASSIST, VBG e SAC, il programma attuativo del progetto VBG coordinato dal comune di Terni prevede il dispiegamento di tutti i servizi in modalità ASP a 10 comuni pilota per poi estenderlo agli altri comuni Umbri che ne facciano richiesta. Un lavoro che prevede oltre alla installazione anche la personalizzazione del prodotto alla organizzazione di ogni comune. Il termine del progetto è previsto per fine 2006 con l'assessment finale. Il progetto SAC "Servizi ai cittadini" coordinato dal Comune di Perugia è entrato nella fase di dispiegamento in linea con le attività previste nel B1 esecutivo presso i comuni che fanno parte del gruppo pilota (il termine del progetto è previsto per fine 2006 con l'assessment finale).

Il progetto ASSIST coordinato dalla Regione Umbria si trova in fase conclusiva ed è in corso di definizione il collaudo dei servizi sopra descritti che sono stati attivati presso lo studio di alcuni medici pilota della Asl di Foligno. Il progetto prevede, subito dopo il collaudo, una fase di estensione a più studi medici e una fase di monitoraggio del sistema in esercizio.

All'avviso per la selezione dei soggetti ammessi a presentare progetti finalizzati all'erogazione di servizi in forma associata per i Piccoli Comuni pubblicato dal CNIPA (Centri Servizio Territoriali - CST) dell'ottobre 2005, il Sistema Istituzionale Umbro ha candidato quale soggetto idoneo per qualificarsi come CST il Consorzio SIR Umbria istituito con Legge Regionale n° 27 del 31 luglio. Le attività del Consorzio SIR Umbria coincidono con le finalità del CST come riaffermato dalla delibera n. 135 del 27 settembre 2005 con la quale i consorziati partecipano al bando nazionale dei CST. Inoltre le forme associative preesistenti, quali comunità montane, unioni dei comuni e parchi aderendo al Consorzio partecipano attivamente a tutte le attività definite dall'Assemblea nell'ambito delle finalità indicate nello statuto e nella convenzione di adesione. La progettualità regionale nel corso degli anni ha visto lo sviluppo di ulteriori progetti nell'area della partecipazione (e-democracy) con il Progetto PartecipAttivo "La piattaforma per la governance on line dei processi di partecipazione e trasparenza degli Enti Locali della Regione Umbria", con il progetto UMBRIA DIGITALE - DTT Umbria- (t-government) per l'uso della tecnologia digitale terrestre come nuovo canale di comunicazione con il cittadino.

Valle d'Aosta

Nel corso del 2005 la Regione Autonoma Valle d'Aosta ha continuato la sua opera di incentivazione per lo sviluppo della società dell'informazione secondo quanto previsto dal piano triennale 2004-2006 e in accordo con i piani operativi annuali 2005-2006.

Novità del quadro regionale

La prima novità da segnalare è la definizione di un piano strategico per la riduzione del fenomeno del digital divide, che trova il suo naturale sbocco nel progetto "Vallée d'Aoste All Digital" (VDAAD) Il piano prevede tre aree di intervento (si veda più avanti): televisione digitale terrestre (TDT); rete unitaria della pubblica amministrazione (PARTOUT-RETE RUPAR); banda larga.

La seconda novità è rappresentata dalla stipula dell'Accordo di Programma Quadro e della sua successiva prima integrazione. Con l'APQ sono stati finanziati i progetti relativi al servizio pubblico di connettività RUPAR-SPC e di cooperazione applicativa ICAR, mentre l'integrativo prevede altri due interventi: RUPAR Broadband Wireless e Sportello Unico Attività Produttive (SUAP).

Rilevanti, inoltre, sono state le azioni intraprese dall'Amministrazione regionale per coinvolgere tutti gli Enti locali del territorio nella condivisione degli obiettivi fissati dal piano triennale e il cui primo atto è stato la stipula dell'Accordo di programma (stipulato nel 2004) tra la Regione, il Consiglio regionale, il Consiglio permanente



degli enti locali, l'Azienda Unità sanitaria locale, l'Università della Valle d'Aosta, il Comune di Aosta e la Camera di commercio della Valle d'Aosta.

Analogamente, per quanto riguarda le strategie comunali, il Comune di Aosta ha dato impulso alle azioni e alle policy già intraprese negli anni precedenti, al fine di accelerare il processo di sviluppo della società dell'informazione.

Altra novità del 2005, per quanto riguarda interventi di tipo settoriale, è la definizione del Piano Socio Sanitario per il triennio 2006-2008 (Piano regionale per la salute e il benessere sociale) in cui è previsto un significativo sviluppo dei sistemi informativi in quanto ritenuti fondamentali per il raggiungimento di alcuni obiettivi di controllo e programmazione previsti nel piano stesso.

Avanzamento progettuale e risultati

Attraverso il progetto Vallée d'Aoste All Digital, l'Amministrazione intende puntare su diversi obiettivi: riduzione del digital divide, TV digitale per tutti, connettività ovunque, sperimentazione e sviluppo, riorganizzazione della rete ripetitori sul territorio valdostano e visibilità nazionale e internazionale.

Il progetto "PARTOUT servizi in rete Valle d'Aosta" è un'iniziativa congiunta tra la Regione Autonoma Valle d'Aosta, il Consiglio Regionale, il Celva (Consorzio Enti Locali Valle d'Aosta), il Comune di Aosta, l'Azienda Unità Sanitaria Locale, l'Università della Valle d'Aosta e la Camera valdostana delle Imprese e delle Professioni per promuovere e gestire con una visione d'insieme le tematiche dell'innovazione nella Pubblica Amministrazione della Valle d'Aosta.

Per quanto riguarda i progetti 1° Avviso la Regione è impegnata in primo luogo nel progetto SIGMATER (Servizi Integrati catastali e Geografici per il Monitoraggio Amministrativo del Territorio), nato all'interno di un contesto caratterizzato dal decentramento del Catasto ai Comuni. La chiusura delle attività operative di progetto, inizialmente pianificata per fine 2005, si è verificata a fine marzo 2006. La gran parte delle applicazioni è stata già testata in modo integrato ed è in corso di deployment su tutti i Centri servizio regionali.

Altro progetto 1° Avviso è INPA, che prevede la predisposizione di un sistema di interscambio dei documenti protocollati in formato elettronico tra le regioni Valle d'Aosta, Piemonte e Liguria. Attualmente sono in fase avanzata i test finali sull'applicativo ed è prevista in giugno 2006 l'installazione della versione definitiva del prodotto presso i server dell'Amministrazione regionale.

"SESAMO la porta è aperta" è un progetto biennale di e-democracy che coinvolge le Regioni Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta, avviato come tutta la linea della fase II solo di recente.

Per quanto riguarda la progettualità a livello europeo la Regione partecipa al progetto in fase istruttoria Alcotrà, Rete Transfrontaliera sulla Banda Larga, in partnership con Regione Liguria, Provincia d'Imperia, Provincia di Savona, Regione Piemonte, Consiglio Generale della Savoia e l'Assemblea dei Paesi di Savoia. Il progetto è stato elaborato con le seguenti finalità: fornire ai partner istituzionali interessati gli elementi tecnici per valutare le tecnologie più adatte a rendere disponibile la connettività in banda larga e servizi avanzati, attivare un osservatorio all'interno del quale mettere a fattor comune le esperienze maturate a livello di singoli territori.

Un progetto importante della Regione riguarda lo sviluppo del *data warehouse* socio-sanitario e del *data warehouse* del personale del Servizio Sanitario Regionale (SSR).

Questi strumenti consentono, da un lato, di ottenere le informazioni relative alle interazioni dei cittadini con le strutture pubbliche sanitarie, al fine di analizzare la tipologia delle prestazioni sanitarie erogate, di effettuare analisi e previsioni in termini non solo di spesa, ma anche di appropriatezza e di efficacia, dall'altro, di disporre di informazioni utili per processi decisionali di programmazione, di gestione o di controllo.

Sempre in ambito sanitario, il progetto collegamento telematico dei Medici di Medicina Generale (MMG) ed i Pediatri di Libera Scelta (PLS) consente attualmente a circa il 60% dei MMG di disporre in tempo reale di informazioni di carattere anagrafico e sanitario dei propri assistiti.

Un altro progetto di carattere innovativo è il Sistema Informativo per la Gestione dei Beni Culturali promosso dall'Assessorato Istruzione e Cultura dell'Amministrazione regionale. Con tale progetto si vogliono raggiungere i seguenti obiettivi: l'unificazione degli archivi e delle applicazioni software, l'arricchimento delle prestazioni del sistema e l'adeguamento del sistema alle specifiche della mediateca regionale.

A livello comunale, le strategie nel campo dell'ICT si sono attuate mediante la prosecuzione o l'avvio di nuovi progetti quali: partecipazione al progetto People, riprogettazione del sito Internet del Comune di Aosta e la Nuova Centrale Operativa e varchi elettronici per il controllo della ZTL.

Veneto

Lo sviluppo dell'e-government veneto degli ultimi anni è stato guidato dall'attuazione del Piano di Sviluppo Informatico e Telematico del Veneto (approvato con DGR n. 56 del 18 gennaio 2002) e del Piano di Sviluppo della Società dell'informazione (DGR n. 2386 del 9 agosto 2002), che tracciavano le linee guida necessarie per far evolvere il Sistema Informativo Regionale (SIR) da un sistema incentrato sull'amministrazione regionale a una rete che collegasse e favorisse lo sviluppo di tutto il territorio. I due piani contenevano infatti indicazioni fondamentali per costruire e sviluppare l'e-government veneto, per supportare la globalizzazione e i processi di delocalizzazione dell'economia e della società veneta, per porre le basi di un sistema evoluto di Net-welfare & Net-health regionale e per definire ed attuare iniziative per la creazione di professionalità e la diffusione della cultura informatica.

Accanto a questi due piani, le tematiche dello sviluppo della società dell'informazione sono state recepite e declinate nell'ambito della programmazione regionale in materia di crescita infrastrutturale, progettazione e produzione di servizi on line per i cittadini e alle imprese (Misura 2.5 DOCUP 2000-2006), di formazione (POR Obiettivo 3), di sviluppo dei rapporti transfrontalieri (Programmi Interreg e Phare), di sostegno e sviluppo del settore primario (Piano di sviluppo rurale), di sviluppo socio-economico locale (Patti Territoriali) e di sviluppo del settore agro-alimentare (Programma LEADER e Portale Europeo dei Territori Rurali e-country).

Novità del quadro regionale

L'impegno assunto nei due Piani Regionali suddetti viene ora recepito da una serie di iniziative e di documenti programmatici che cercano di tracciare le linee guida



per gli sviluppi dei prossimi anni e per la definizione del nuovo Piano di Sviluppo Informatico e Telematico.

In particolare, risulta importante citare da un lato due policy attuative volte allo sviluppo delle infrastrutture:

- l'atto integrativo all'APQ società dell'informazione nella Regione Veneto approvato con DGR n. 1604 del 28 giugno 2005 e siglato in data 27 luglio 2005;
- la DGR n. 889 del 28 marzo 2006 che individua le risorse derivanti dalle delibere CIPE n. 34 e 35 del 27 maggio 2005 da destinare al settore società dell'informazione;

dall'altro due documenti più di indirizzo strategico:

- lo Studio sulla banda larga nella Regione Veneto, volto ad analizzare lo stato delle infrastrutture attuali di telecomunicazioni per la realizzazione della banda larga sul territorio regionale, presentato a novembre 2005;
- le linee guida condivise per la costituzione dei Centri Servizi Territoriali per l'e-government e la società dell'informazione (CST) sul territorio regionale, anch'esso presentato a novembre.

Nell'ottica di cercare di diminuire il digital divide realizzando infrastrutture in grado di erogare servizi non solo alle PA, ma anche a cittadini ed imprese, i due atti integrativi all'APQ prevedono interventi per realizzare un sistema di infrastrutture di accesso a banda larga. Il primo atto integrativo propone infatti i seguenti interventi:

- larga banda nel Veneto: realizzazione di un primo rapporto sulla banda larga nel Veneto, che diventi documento di programmazione per lo sviluppo coordinato delle infrastrutture di comunicazione in linea anche con quanto previsto dal Sistema Pubblico di Connettività (SPC);
- la rete a banda larga in fibra ottica sul territorio della Comunità Montana del Grappa e dell'Asolano;
- sistema informativo territoriale della Comunità Montana della Lessinia: realizzazione di una infrastruttura comune per la connettività e la cooperazione applicativa attraverso la realizzazione di una rete a banda larga.

A seguito di questo primo atto integrativo, con Delibera n. 889 del 28 marzo 2006, la Giunta Regionale ha approvato il programma dell'intervento "Infrastrutture a supporto degli operatori per la diffusione dell'accesso alla larga banda nel Veneto" finanziato con le risorse destinate dalla delibera CIPE n. 34 e 35 del 27 maggio 2005. Questa iniziativa destinata alle zone obiettivo 2 del territorio regionale in cui la banda larga non è disponibile, prevede anche investimenti che includono la stesura del rilegamento in fibra ottica alla rete di dorsale e l'equipaggiamento della centrale periferica con apparati per il supporto dell'accesso a banda larga.

Un'ulteriore linea d'azione su cui si è mossa la Regione Veneto è l'accordo quadro siglato con la Regione Friuli Venezia Giulia per l'interscambio di esperienze e supporti finalizzati allo sviluppo, alla realizzazione, all'avviamento e alla gestione di sistemi informativi per la PA. L'accordo si prefigge da un lato di individuare iniziative e progetti comuni di sviluppo dell'ICT, della società dell'informazione e dell'e-government da inserire nei piani regionali delle due Regioni, dall'altro, di determinare una dinamica comune di "innovazione di sistema per il nord-est" orientata a far evolvere la PA nel suo insieme verso modelli di cooperazione e interoperabilità

condivisi e aperti sia al mondo pubblico, sia a quello privato. L'accordo prevede la realizzazione di sei differenti ambiti di collaborazione:

- indagine sullo stato dell'ICT nel nord-est, realizzata dai CRC delle due Regioni in collaborazione con le Direzioni Regionali per la Statistica, con l'obiettivo di creare un quadro sullo stato dell'ICT all'interno delle PA operanti nel nord-est, con particolare attenzione all'utilizzo dell'open source nell'ambito degli Enti locali;
- creazione di un laboratorio interregionale sull'open source con l'obiettivo di realizzare servizi di cooperazione e supporto all'open source a carattere interregionale tramite attività e servizi di analisi, definizione, certificazione e rilascio di architetture open source per la PA locale;
- sviluppo della L.R.54/88-Ascot tramite l'adozione di piattaforme e architetture open source, l'evoluzione delle attuali applicazioni e funzionalità di Ascot verso modelli evoluti e diffusi di e-governance, orientando l'attuale offerta GIS-L.R.54/88 verso una logica maggiormente integrata con l'offerta L.R.54/88 e di produzione di servizi applicativi di e-government;
- favorire l'integrazione a livello ICT tra PMI e PA tramite la realizzazione di un laboratorio per l'analisi, la determinazione e la certificazione di architetture open source per la PMI, in grado di favorire l'interoperabilità e la cooperazione di impresa e l'interoperabilità tra PMI e PA;
- creazione di un tavolo di confronto sulle soluzioni applicative sviluppate nell'ambito dei reciproci sistemi informativi per poter individuare opportunità di riuso e di scambio, o il perseguimento di strategie di cooperazione nello sviluppo di nuove soluzioni, anche grazie all'allargamento a tutto il nord-est del progetto Agorà del Riuso;
- definizione di una strategia comune per lo sviluppo della banda larga nel nord-est tramite l'adozione di strumenti ed infrastrutture ICT tese a potenziare il processo di digitalizzazione a favore sia di uno sviluppo coordinato dei servizi ai cittadini (e-government, e-health, net-welfare), sia dell'innovazione dei processi produttivi e di servizio delle/alle imprese (net-economy).

Avanzamento progettuale

La progettualità degli ultimi anni è legata in particolar modo all'attuazione dei due piani regionali, alle iniziative rilanciate dal Ministero per l'innovazione e le tecnologie e all'attuazione dell'Accordo di programma quadro e dei due integrativi.

I 10 progetti avviati nel 2002 con il 1° Avviso di e-government (SUAPED, CT-RVE, SERV_VR, SIRV-INTEROP, IPNet Veneto, IESS, POLESINE-gov, SIPA, FROM-CI-SC, TeleMed-ESCAPE) possono essere considerati tutti terminati, anche se qualche progetto non ha ancora un avanzamento del 100% in quanto non è stato effettuato l'ultimo assessment di monitoraggio. I progetti hanno rilasciato numerosi servizi, sia rivolti ai cittadini sia alle imprese, che sono stati candidati come soluzioni per l'Avviso sul riuso.

Anche la seconda fase dell'e-government ha visto una notevole progettualità espressa da tutto il territorio regionale: all'avviso nazionale sull'e-democracy hanno partecipato cinque progetti di cui quattro (Ven.e-d della Regione del Veneto, Giopolis del Comune di Vicenza, DemOracolo del Comune di Verona e PIE-GOT della Provincia di Padova) sono stati ammessi al cofinanziamento. All'avviso sul digitale terrestre si



sono presentate tre amministrazioni regionali (Regione del Veneto con il progetto Ve2Ci, il Comune di Venezia con il progetto SenzaBarriere.TV e il Comune di Bassano del Grappa con il progetto viviCITTA) di cui solo due ammesse a cofinanziamento. La Regione del Veneto, sebbene il progetto Ve2Ci non sia stato ammesso al cofinanziamento, ha ritenuto opportuno portarlo avanti in maniera autonoma.

Accanto alla progettualità espressa in risposta agli avvisi nazionali, è opportuno sicuramente ricordare il Centro di Sviluppo Servizi per il Territorio (CSST) che la Regione sta realizzando grazie anche all'APQ SI. Il CSST è in realtà il risultato complessivo di una serie di sottointerventi che concorrono alla realizzazione di un centro il cui compito è quello di garantire la diffusione dei servizi innovativi su tutto il territorio regionale, con particolare attenzione alle zone Obiettivo 2. In maniera molto schematica i sottointerventi previsti possono essere raggruppati in 5 differenti tipologie:

- potenziamento del Net-SIRV (Sistema Informativo Regionale del Veneto), al fine di fornire servizi di tipo infrastrutturale ed applicativo per un ampio numero di EELL;
- estensione dei servizi applicativi, alcuni dei quali proposti nel 1° Avviso di e-government, ad una più ampia base d'utenza, con l'aggiunta di nuove funzionalità;
- realizzazione di nuovi servizi, tesi al riuso di soluzioni già presenti presso la Regione;
- realizzazione di strumenti organizzativi e gestionali per l'accesso con autenticazione "forte" ai servizi;
- definizione di interventi progettuali a livello interregionale per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa.

Per quanto concerne le iniziative locali sul riuso (in particolare il progetto Agorà del Riuso sviluppato nell'ambito del CSST), si rimanda al capitolo 6 della parte I di questo documento.

Provincia Autonoma di Bolzano

Nel corso del 2005 la Provincia Autonoma di Bolzano ha proseguito i lavori in materia di e-government e società dell'informazione seguendo la riga tracciata dal Piano d'azione per lo sviluppo della società dell'informazione in Alto Adige "eSüdtirol 2004 – 08". Gli sviluppi più interessanti sono da registrare sul piano progettuale, da un lato con la definizione di un piano strategico per l'e-government da parte del comitato guida "offensiva e-government", dall'altro attraverso la stipula dell'APQ SI e della sua integrazione.

Accanto a questi risultati positivi bisogna comunque ricordare le difficoltà che stanno accompagnando l'implementazione del piano d'azione: da un punto di vista amministrativo la difficile gestione dei rapporti tra gli enti e tra le ripartizioni stesse dello stesso ente Provincia si sta rivelando un ostacolo più duro del previsto; mentre sotto il profilo tecnologico l'implementazione del protocollo informatico da parte dei piccoli Comuni e le difficoltà legate ai sistemi di autenticazione, identificazione

e firma stanno in parte a dimostrare che i vincoli di natura tecnica, spesso relegati a preoccupazioni di secondo piano, sono lungi dall'essere completamente superati.

Novità del quadro regionale, lo stato di attuazione di eSüdtirol

Una delle novità più rilevanti del panorama provinciale è la realizzazione di un piano strategico per l'implementazione dell'e-government nell'amministrazione pubblica altoatesina. Il documento elaborato in seno al comitato guida prende le mosse da quanto scritto in eSüdtirol e stabilisce una precisa strategia per l'evoluzione dell'e-government in tutta la pubblica amministrazione provinciale (il documento riguarda quindi anche i Comuni e le Comunità comprensoriali). Il piano prevede una strategia declinata in 20 punti, per ognuno dei quali vengono poi individuati uno o più provvedimenti necessari a raggiungere gli obiettivi fissati.

Tra i vari aspetti presi in considerazione, si evidenziano quelli legati al mondo interno all'amministrazione. Se infatti, da un punto di vista prettamente tecnico, era prevedibile trovare riferimenti alla criticità dell'integrazione con il back-office e del protocollo informatico, più originale è il riferimento alla creazione di un codice deontologico interamministrativo, che definisca regole di comportamento e condotta comuni per svolgere le attività amministrative elettroniche. Sempre in ambito organizzativo, il piano fissa alcuni punti atti a favorire la collaborazione inter-amministrativa tra gli enti presenti sul territorio provinciale. Di particolare importanza, da questo punto di vista, la sottoscrizione di un accordo di e-government che nelle intenzioni dovrebbe regolare la collaborazione tra tutte le istituzioni pubbliche locali operanti in provincia di Bolzano; il frutto principale di questo accordo dovrebbe essere l'istituzione di un portale unico per i servizi al cittadino trasparente rispetto all'ente che erogherà il servizio.

La seconda importante novità riguarda la stipula dell'Accordo di Programma Quadro per la società dell'informazione e della sua integrazione attraverso i quali verranno cofinanziati i progetti relativi al servizio pubblico di connettività (SPC) KidsNet e SISACCESS, e il progetto relativo al sistema informativo per la gestione del settore agricolo forestale LAFIS.

Un ulteriore provvedimento rilevante è il Programma di sviluppo per l'accesso diffuso alla tecnologia a banda larga in Alto Adige. Il programma, che di fatto integra la progettualità provinciale in materia di banda larga, riguarda un articolato sistema di contributi alle aziende di telecomunicazioni per permettere di dotare di accessi a banda larga (Adsl o superiori) i 74 comuni che ancora non dispongono di connessioni Adsl. Oltre a stabilire le possibili soluzioni di natura tecnologica ammissibili, il piano definisce puntualmente la tipologia di servizi che dovranno essere fruibili dagli utenti.

L'ultimo aspetto legato alla implementazione di quanto descritto all'interno di eSüdtirol è la creazione di due nuovi centri di competenza in seno al Business Innovation Center della Provincia. Il CoCOS, Centro di competenza per l'open source e il software libero, fondato a gennaio 2005, connette le competenze sociali, tecniche e economiche della provincia nel settore del software libero. Il compito principale del CoCOS è la promozione presso le aziende altoatesine, gli imprenditori e i potenziali utilizzatori delle opportunità e dei vantaggi del software libero. Il CoCOS mira inoltre a motivare coloro che a livello locale offrono servizi IT affinché si specializzino in free software.



Il DigiLab, nato nel luglio 2005, è il centro di competenza per lo sviluppo della comunicazione digitale nella Provincia Autonoma di Bolzano. Attualmente il DigiLab si sta occupando della realizzazione di una piattaforma per la televisione digitale terrestre sul territorio provinciale. Il lavoro del DigiLab non si limita all'allestimento della struttura hardware, ma riguarda anche lo sviluppo di soluzioni software per mettere a disposizione le informazioni della rete civica anche sulla televisione digitale.

Avanzamento progettuale, i servizi

I progetti del primo avviso di e-government Borstudio (gestione delle richieste di borse di studio da parte degli studenti universitari) e Wege 2002 (portale tematico sulla viabilità) sono entrambi completati.

Borstudio

La piattaforma sviluppata per la gestione del servizio delle borse di studio attualmente può essere considerata una best practice nell'ambito e-government locale, in quanto racchiude al suo interno i tre fattori chiave del successo di un servizio di e-government: una soluzione tecnicamente valida, un interesse "reale" all'implementazione da parte degli uffici pubblici competenti, l'identificazione di una classe di utenti con necessità ben definite. Oltre a registrare un positivo incremento di utenti (516 domande presentate su un totale di 1600 account attivati) e una fattiva collaborazione da parte della ripartizione competente per il servizio originario, la piattaforma viene attualmente utilizzata per fornire altri servizi da parte della Provincia: la gestione delle richieste di assegni familiari (oltre 23.000 domande on line presentati in pochi mesi tramite i patronati), l'iscrizione all'albo degli autotrasportatori e le domande di contributo per interventi di formazione e di consulenza nell'ambito dell'artigianato.

Wege 2002

Il progetto è concluso dal punto di vista tecnologico e sono allo studio possibili soluzioni per superare alcune difficoltà di collaborazione interna tra le ripartizioni della Provincia ed esterna con gli Enti locali che ostacolano la piena erogazione dei servizi.

Borsa Lavoro

La novità per questo servizio storico della Provincia è rappresentata dalla nuova piattaforma per l'erogazione del servizio rilasciata nel 2006. Tra le nuove funzionalità c'è la possibilità di ottenere delle comunicazioni immediate via SMS in caso di *matching* tra domanda e offerta di lavoro; questa possibilità amplia di fatto i canali di erogazione del servizio e costituisce un primo importante passo in direzione di una compiuta multicanalità.

Provincia Autonoma di Trento

Il 2005 si caratterizza in provincia di Trento per la formalizzazione di alcuni processi di innovazione rilevanti che, mediante nuove logiche di programmazione, intendono modificare il contesto provinciale portando all'intero sistema locale i vantaggi

legati all'utilizzo delle nuove tecnologie. Data l'importanza dei cambiamenti introdotti, il Rapporto sull'Innovazione della Provincia autonoma di Trento 2006 focalizza l'attenzione sulle nuove policy adottate, inserendo una panoramica sulla progettualità legata alla firma dell'Accordo di Programma Quadro per la Società dell'Informazione e del relativo atto integrativo.

Novità del quadro provinciale

Sul finire del 2005 è stato proposto dalla Giunta provinciale il nuovo Piano di Sviluppo Provinciale (PSP) per la XIII Legislatura, il principale documento di programmazione provinciale che indica gli obiettivi da conseguire per quanto riguarda lo sviluppo economico, il riequilibrio sociale e gli assetti territoriali, specificando contestualmente gli interventi necessari per raggiungere tali obiettivi.

L'importanza di tale documento, preminente rispetto agli altri atti di programmazione provinciale e subprovinciale, consiste proprio nell'affermazione del principio di sussidiarietà e del ruolo nuovo di Provincia ed Enti locali, attivi nella stesura del piano, per condividere con la realtà locale e con il confronto sul territorio il percorso da seguire, in una dinamica di partecipazione diffusa e condivisa.

I quattro assi strategici a contenuto politico-programmatico e organizzativo-procedurale individuati – conoscenza, competitività, solidarietà e lavoro e identità territoriale – sono stati dunque affiancati da un'area trasversale per l'innovazione istituzionale e negli strumenti di intervento, finalizzata al raggiungimento degli obiettivi previsti nei singoli assi, coniugando termini come comunità, competizione, solidarietà e autonomia in un unico quadro di sviluppo.

Nel PSP trovano collocazione alcune delle grandi riforme che stanno maturando sul territorio trentino - quali la riforma istituzionale, le nuove politiche nei settori della ricerca e dell'edilizia abitativa, la revisione del sistema educativo e del welfare – e che stanno modificando il panorama provinciale anche per quanto riguarda gli attori dell'innovazione, evidenziando il ruolo del pubblico come motore dell'innovazione, dando una nuova collocazione agli enti di ricerca locali (processo in fase di definizione) ed identificando un soggetto quale Agenzia per lo Sviluppo S.p.A. come artefice del trasferimento tecnologico dal mondo della ricerca a quello delle imprese e quindi della diffusione dell'innovazione.

Tra gli assi strategici individuati dal PSP per la XIII legislatura, quello della conoscenza in particolare include misure e riforme che mirano a garantire un più facile e rapido accesso alla società della conoscenza, attraverso interventi che interessano la formazione (con la riorganizzazione del sistema educativo e formativo), la ricerca (attraverso i nuovi strumenti introdotti dalla riforma del sistema della ricerca recentemente varata), lo sviluppo scientifico e tecnologico, le nuove tecnologie dell'informazione (in particolare per la diffusione delle ICT).

Queste indicazioni vedono la conferma del Progetto e-society quale strumento inter-settoriale più adatto a stimolare la diffusione sul territorio delle applicazioni dell'Information and Communication Technology (ICT). Il Progetto si basa infatti sul riconoscimento della centralità delle ICT, volano per una crescita armoniosa che tutela gli elevati livelli di coesione sociale che contraddistinguono il territorio; il Progetto evidenzia inoltre come il processo di modernizzazione della PA in chiave di e-government rappresenti un incentivo fondamentale allo sviluppo di un'offerta locale avanzata.



A seguito delle nuove strategie individuate dal PSP sono stati apportati anche significativi aggiornamenti al Sistema Informativo Elettronico Provinciale, lo strumento di programmazione settoriale che pianifica gli interventi, e di conseguenza gli investimenti, sulle nuove tecnologie e le problematiche di rete e sistemi ad esso collegati. In particolare, con la delibera della Giunta provinciale del 12 maggio 2006, n. 905, è stata individuata una nuova area di intervento dedicata ai progetti di innovazione, ricerca e sperimentazione in materia ICT, dando così nuovi contenuti al Protocollo di Intesa sottoscritto tra la Provincia e l'Istituto Trentino di Cultura nell'aprile del 2005 che vede la collaborazione tra i due enti nell'ambito del Progetto "La Società dell'Informazione".

Altro elemento che ha contraddistinto lo sviluppo recente delle politiche provinciali per l'e-government e la società dell'informazione è rappresentato dalla stipula dell'APQ SI sottoscritto nell'ottobre del 2005, ed il relativo integrativo dell'aprile 2006. Gli obiettivi strategici da conseguire con l'approvazione dell'APQ sono il miglioramento della dotazione infrastrutturale, la crescita della cooperazione applicativa fra gli enti e i soggetti territoriali che erogano servizi e lo sviluppo di nuovi servizi per via telematica. Oggetto degli Accordi sono due progetti relativi all'infrastrutturazione (CA.B.LA e il potenziamento della banda larga nelle aree sottoutilizzate), ICAR-PAT ed un progetto per la realizzazione di una rete di stazioni GPS nell'ambito della cartografia, che nel complesso prevedono un investimento pari a poco meno di 3 milioni di euro.

Avanzamento progettuale

Nell'analisi della progettualità in trentino – che nel Rapporto provinciale 2006 si concentra sugli interventi di struttura¹⁴⁰ – va innanzitutto evidenziato lo sforzo che la Provincia ha affrontato al fine di dotare l'intero territorio di una rete a banda larga, presupposto irrinunciabile per portare valore aggiunto e consentire all'intero sistema di accedere ai benefici della società dell'informazione. Posto che esistono ancora oggi in Trentino molte aree escluse dall'accesso veloce ad Internet, la Provincia ha deciso di realizzare una propria rete infrastrutturale per la banda larga per garantire la connessione alla PAL in primo luogo, ma anche ai privati. Per una maggiore efficacia del progetto, la Provincia ha dato il via al confronto con i comuni trentini, al fine di raccogliere le esigenze del territorio e definire insieme la strategia per la realizzazione di contenuti e servizi che usufruiranno della nuova rete.

Per favorire l'inclusione dei piccoli comuni, che in Trentino sono ben il 95% sul totale, la Provincia ha inoltre concertato con il Consorzio dei Comuni Trentini la realizzazione di un Centro Servizi Territoriali, nella consapevolezza dell'importanza del coinvolgimento di tutti gli attori del sistema territoriale, pubbliche amministrazioni in primo luogo. Solo con una tale e complessa azione di sistema diventa possibile migliorare l'efficienza interna delle amministrazioni, offrire a cittadini ed imprese servizi integrati, garantirne a tutti l'accesso telematico ad informazioni e servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni.

¹⁴⁰ L'approfondimento dei progetti locali sarà oggetto di una specifica pubblicazione.

Tra i progetti strategici avviati sul territorio da segnalare poi ICAR-PAT, che si inserisce in un quadro cooperativo interregionale di interventi paralleli, tra loro coordinati ed integrati e che nel complesso coinvolge ben 17 tra regioni italiane e province autonome. L'obiettivo di ICAR è quello di realizzare un'infrastruttura di base che garantisca un colloquio vero e sicuro tra enti per dimostrare poi le funzionalità derivanti dall'interoperabilità e dalla cooperazione con lo sviluppo di casi studio applicativi (nel caso della Provincia autonoma di Trento si tratta della cooperazione tra i sistemi di anagrafe). A testimonianza dell'impegno in questo ambito, Trento ha ospitato a inizio maggio 2006 una tre giorni di lavoro dedicata al progetto, durante i quali rappresentanti di tutti gli enti coinvolti hanno discusso procedure e tempi per la realizzazione di un piano che permetterà la piena comunicazione tra uffici pubblici di gran parte d'Italia e per presentare i progetti verticali.

Focus: l'innovazione nel Comune di Riva del Garda

Nel proseguire il percorso di presentazione delle innovazioni introdotte dai comuni trentini, iniziato nel Rapporto Provinciale 2005 con un focus sulle attività del Comune di Trento, quest'anno l'approfondimento riguarda il Comune di Riva del Garda, dove i cittadini possono dialogare con il Comune attraverso Internet ed i nuovi canali, che vengono utilizzati in chiave sociale, culturale e soprattutto turistica. Tanto che il sito Internet del Comune di Riva del Garda conta oramai 20.000 mila visitatori per 25.000 accessi. Il processo di innovazione che ha consentito a Riva del Garda di ottenere risultati positivi parte da un'azione di modernizzazione interna all'Ente, grazie anzitutto all'avvio di un programma per la gestione informatizzata del protocollo, messo in rete e diffuso in tutti gli uffici, che ha portato all'eliminazione di protocolli separati. Inoltre, il programma è stato immediatamente collegato ad una anagrafica unica delle pratiche, che permette la verifica simultanea dello stato delle diverse pratiche rispetto all'immissione dei dati da parte degli uffici; il tutto con il semplice accesso dal sito web. Interessante è, poi, la possibilità di visualizzare le mappe relative al territorio comunale, integrate con i dati catastali e reperire posizione di strade e siti di interesse generale con possibilità di scaricare immagini correttamente georeferenziate.