



Assessorato per le attività produttive, sviluppo economico e piano telematico
Direzione generale organizzazione sistemi informativi e telematica

Piano Telematico Regionale

Programma operativo 2002

**Strategie per la Società dell'Informazione
in Emilia-Romagna**

MAGGIO

2002

L'assessorato "Attività produttive, sviluppo economico e piano telematico" e la direzione generale "Organizzazione, sistema informativo e telematica", con l'apporto del "Gruppo di indirizzo regionale per lo sviluppo delle telecomunicazioni in Emilia-Romagna" e sulla base dei contributi del tavolo tecnico di coordinamento sull'*e-government* costituito da Regione, Amministrazioni Provinciali e Comuni capoluogo, ANCI, UPI, UNCEM hanno deciso, riprendendo le linee di sviluppo del piano telematico approvate dalla Giunta all'inizio del 2000 e facendo seguito alla attuazione sperimentale del 2001, di varare un progetto globale in questo ambito, denominato Piano Telematico Regionale.

Questa riflessione, sotto forma di Piano Strategico, si propone di sfruttare le possibilità dell'Emilia-Romagna nello sviluppo delle infrastrutture e nell'introduzione capillare delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni negli ambiti di attività della Regione, della vita civile e delle attività imprenditoriali, per stabilire delle basi e definire delle azioni che permettano alla regione di mantenere una posizione d'avanguardia nella Società dell'Informazione.

È obbiettivo generale che il piano entri nel profondo dei meccanismi del progresso economico, dell'equilibrio territoriale e della coesione sociale e che, quindi, questo documento sia oggetto di comunicazione, coinvolgimento, scambio e arricchimento nei confronti di tutte le parti interessate.

Il documento non è l'elenco di tutte le iniziative intraprese o possibili nelle varie aree o contesti, ma vuole descrivere un insieme organico e strutturato di azioni misurabili, in parte finanziate in maniera specifica, volto a raggiungere gli scopi su visti e a servire di inquadramento anche per la ricerca di finanziamenti esterni (bandi europei o statali).

La formulazione attuale, costituisce una proposta:

- di forma (in uno stile che cerca di essere coerente con il Documento di Politica Economica e Finanziaria recentemente approvato dal Consiglio Regionale), perché possa essere di ampia diffusione e quindi significativo per il lettore non specialista;
- di contenuto, perché costituisca un ventaglio triennale di opzioni, tra cui scegliere e a cui aggiungere, per comporre le versioni future. Tale contenuto è il frutto di un confronto con i diversi settori della Amministrazione regionale, con il sistema delle Autonomie locali e con le loro associazioni (ANCI, UPI, UNCEM); tale approccio è portatore in sé di un valore aggiunto, in quanto caratterizza il piano sia come "sede" programmatica e operativa delle diverse azioni, sia come iniziativa concreta di rafforzamento di un sistema a rete delle pubbliche amministrazioni della regione. L'attuale stesura, proposta all'approvazione della Giunta Regionale, non esaurisce il bisogno di confronto con il sistema delle autonomie locali, infatti per ogni ambito sono indicate "note e osservazioni" con l'intento di continuare a raccogliere eventuali contributi degli Enti locali, contributi naturalmente coerenti con l'impianto indicato e proposto nel presente Piano telematico regionale;
- di prospettiva, perché inquadra le iniziative del 2002 in un orizzonte temporale di tre anni e si propone di operare similmente a scorrimento annuale.

INDICE

1. Presentazione

1.1. Introduzione

1.2. Caratteristiche del piano

2. Gli Ambiti

2.1. I presupposti della Società dell'Informazione

2.1.1. Descrizione delle iniziative e delle azioni

2.1.2. Note ed osservazioni

2.2. Il territorio digitale

2.2.1. Descrizione delle iniziative e delle azioni

2.2.2. Note ed osservazioni

2.3. La società, l'istruzione, la formazione e il lavoro

2.3.1. Descrizione delle iniziative e delle azioni

2.3.2. Note ed osservazioni

2.4. L'amministrazione pubblica e i servizi al cittadino

2.4.1. Descrizione delle iniziative e delle azioni

2.4.2. Note ed osservazioni

2.5. La sanità e la qualità della vita

2.5.1. Descrizione delle iniziative e delle azioni

2.5.2. Note ed osservazioni

2.6. Le imprese

2.6.1. Descrizione delle iniziative e delle azioni

2.6.2. Note ed osservazioni

3. Realizzazione e monitoraggio

3.1. Il focus 2002

3.2. Una azione coordinata a livello nazionale ed internazionale

3.3. Attività per il monitoraggio e l'informazione annuale

1. PRESENTAZIONE

1.1. Introduzione

Il fenomeno che va sotto il nome di “Società dell’Informazione” sembra costituire il cambiamento più importante che coinvolge le società occidentali a partire dalla rivoluzione industriale. Come allora, i cambiamenti riguardano non solo il modo di lavorare e l’oggetto della produzione, ma anche la maniera con cui le persone comunicano, il sistema e l’oggetto dell’apprendimento, la diffusione e i contenuti della cultura.

La rivoluzione industriale aprì un abisso (poi molto difficile da colmare) fra diverse zone: da un lato rimasero le società non modernizzate a economia arretrata, che divennero focolai di turbolenza e fonti di emigrazione di persone senza istruzione e senza risorse; dall’altro apparvero società avanzate, dinamiche sotto l’aspetto economico, culturale e politico, caratterizzate dall’istruzione universale, dalla intensa partecipazione alla vita politica e dalla diffusione delle infrastrutture.

La diffusione delle tecnologie informatiche e telematiche rischia di aprire un nuovo abisso nelle società: il Piano Telematico Regionale vuole essere un contributo per la risposta alle sfide proposte da questo nuovo mutamento sociale, partendo dalla volontà di essere, con grande decisione, all’avanguardia di questo movimento.

Per ottenere questo obiettivo è importante non solo un complesso adeguato e coordinato di azioni operative, ma soprattutto la formazione di un universale consenso intorno a due idee:

- che la nostra regione possa far parte delle società più avanzate d’Europa (perché non c’è niente che lo impedisca e perché la situazione di partenza è favorevole) e
- che lo sforzo debba effettivamente essere fatto, perché la Società dell’Informazione non è una società in cui la tecnologia sovrasta o prevarica gli individui, ma esattamente il contrario: è una società in cui la tecnologia produce ricchezza e posti di lavoro, rende più facile l’accesso all’istruzione e alla cultura, consente un miglior trattamento della salute e una maggior partecipazione del cittadino alla vita politica, migliorando la qualità globale della vita.

La regione Emilia-Romagna può e deve restare un’area geografica omogeneamente avanzata in cui non si creino zone di minor sviluppo, né fasce di emarginazione sociale; per questo le iniziative devono rispettare l’equilibrio dei territori e la partecipazione alle tecnologie non deve lasciare indietro nessuno.

Il Piano Telematico Regionale è un programma d’azione che aspira a dare un contributo per costruire una federazione di territori dove si uniscano la prosperità economica e la giustizia sociale, l’equilibrio ambientale e il dinamismo della vita culturale e politica, le iniziative spontanee e quelle coordinate e che parte dal presupposto che l’unica cosa di cui c’è bisogno è la volontà di agire.

Nel compilare questo documento si sono tenuti presenti alcuni documenti consimili messi a punto da città e regioni europee (specie appartenenti ai circuiti Teleregions ed Eris@); tra di essi vanno segnalati: “*Regional information Society Initiative*” (della South West Regional Authority - Ireland), “*Advantage through ICT - an ICY strategy for England’s North West*” e, soprattutto “*Catalunya en Xarxa - Pla estrategic per la societat de la Informació - abril 1999*” da cui sono tratte alcune idee di fondo strategiche del presente studio.

1.2 Caratteristiche del Piano

Il lavoro che qui si presenta, parte dal convincimento che la Società dell'Informazione può significare per la regione un'opportunità di ulteriore progresso sociale e di miglioramento della qualità di vita, essendo particolarmente adatta, in tempi e modalità, alle nostre caratteristiche e potenzialità.

Pertanto, l'obiettivo è stato quello di identificare le azioni possibili e necessarie per fare dell'Emilia-Romagna un'area geografica sempre più all'avanguardia in maniera compatibile con la salvaguardia dei principi e dei valori di una società profondamente democratica, solidale e quindi rispettosa di ciò che la circonda.

L'elaborazione di una riflessione a media e lunga scadenza su un tema così vasto come questo richiede una partecipazione e un consenso sociale che deve essere il maggiore possibile: in questo senso si è cercato di assicurare una presenza rappresentativa delle diverse sensibilità e specializzazioni e di stabilire la base per futuri impegni tra le varie componenti coinvolte.

Lo studio è iniziato con l'analisi delle iniziative simili elaborate recentemente in diversi paesi (e regioni) del mondo, in particolare da quelli che hanno una maggiore prossimità sociale, culturale o economica con l'Emilia-Romagna. A partire dai precedenti di successo e ponendo la massima attenzione alle specificità della nostra regione, il Piano Telematico Regionale ha le seguenti caratteristiche.

- A. Sono individuati (nella versione 2002) cinque *ambiti* specifici ("Il territorio digitale", "La società, la cultura, l'istruzione, la sicurezza e il lavoro", "L'amministrazione pubblica e i suoi servizi", "La sanità e la qualità della vita", "Le imprese") e uno trasversale ("I presupposti per la Società dell'Informazione"), in cui classificare le *iniziative* ritenute rilevanti, in generale di durata triennale.
- B. Le iniziative che compaiono nei vari ambiti sono state scelte, oltre che per la loro importanza, per uno dei seguenti motivi:
 - possono essere finanziate interamente dalla Regione con i fondi del piano telematico;
 - possono essere cofinanziate dalla Regione (mediante i fondi del piano o dei sistemi informativi regionali) e da altre fonti, come i bandi di *e-government* e i bandi europei;
 - sono di interesse principale, oltre che per la Regione, anche per il sistema delle autonomie locali; il piano telematico, infatti, serve da "piano di azione territoriale" in cui inquadrare le scelte e da avallo da parte della Regione.
- C. Non sono incluse *tutte* le iniziative regionali riguardanti le ICT (*Information & Communication Technology*), ma solo quelle che non sono comprese in altri piani settoriali della Regione (come per esempio i trasporti) oppure quelle che, per la loro rilevanza strategica, anche se non immediatamente attuabili, devono essere considerate nel medio termine; su alcuni aspetti relativi al turismo e ai beni culturali verranno individuati progetti specifici da inserire nei previsti aggiornamenti del piano.

- D. In relazione all'intero piano si è determinato un insieme di iniziative da avviare nell'anno corrente (il cosiddetto "*focus*") su cui investire l'attenzione e le risorse disponibili nel bilancio in vigore.
- E. Le versioni annuali future potranno variare gli ambiti, le iniziative e il focus, rendicontando quanto fatto e spiegando i cambiamenti e le evoluzioni della prospettiva e delle strategie.
- F. Il presente documento è una presentazione, per forza sintetica, di vari contributi e approfondimenti ottenuti sia nella prima fase di verifica delle linee di sviluppo del Piano Telematico (con le iniziative attuate nel 2001) sia sfruttando l'esperienza accumulata da persone ed istituzioni (i diversi settori della Amministrazione regionale, Province, Comuni, associazioni di categoria, forze sociali, ecc.), anche mettendo in valore il lavoro del tavolo regionale di coordinamento tecnico sull'*e-government* composto oltre che dalla Regione, dalle Province, dai Comuni capoluogo, dall'UPI, dall'ANCI, dall'UNCCEM, costituito dalla Direzione generale Organizzazione, Sistemi informativi e telematica successivamente all'importante iniziativa pubblica sull'*e-government* coorganizzata dal DIT (Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie) e dalla Regione il 14 gennaio 2002.
- G. Il Piano Telematico Regionale deve intendersi non come compendio, ma come complemento dei piani telematici locali messi a punto e in via di attuazione dai diversi Enti Locali, e dalle Amministrazioni Provinciali in particolare, che da tempo stanno lavorando con intensità e successo sugli stessi argomenti di riflessione, e che hanno ricevuto a tale scopo un particolare impulso dall'intervento finanziario della Regione nel corso del 2001, quale prima attuazione sperimentale delle linee di sviluppo del Piano telematico approvato dalla Giunta nel corso dell'anno 2000. Per l'attuazione delle diverse iniziative previste dal presente piano saranno definiti preventivamente appositi "accordi di programma" con le Amministrazioni Provinciali (quali riferimenti del contesto territoriale provinciale) interessate alle diverse iniziative; tali "accordi" daranno conto del complesso delle iniziative che si intendono realizzare nella dimensione locale oltre che del livello di integrazione e di complementarietà tra il Piano telematico regionale e, appunto, quelli locali.

2. GLI AMBITI

2.1. I presupposti della Società dell'Informazione

2.1.1. Descrizione delle iniziative e delle azioni

Le politiche d'azione con impatto trasversale (cioè, con impatto in tutti gli altri ambiti) che si presentano di seguito, si raggruppano intorno a tre iniziative:

- la ricerca e sviluppo,
- la regolamentazione,
- l'indirizzo allo sviluppo delle telecomunicazioni.

È particolarmente rilevante che le tre iniziative siano coordinate e integrate, in particolare è necessario uno stretto collegamento tra la 1.2 e la 1.3.

Iniziativa 1.1

La politica regionale di Ricerca e Sviluppo per la Società dell'Informazione e per l'industria avanzata di creazione di contenuti e di servizi multimediali

Questa iniziativa ha due presupposti:

- la ricerca radicata sul territorio è una preconditione importante (e un motore) per la diffusione delle nuove tecnologie (soprattutto per quello che riguarda i produttori);
- alcune ricerche nel campo delle ICT (sia pure che applicate, tipicamente *software oriented*) sono *labour intensive* e quindi richiedono persone e *management* (e non grandi impianti o rilevanti investimenti).

L'obiettivo è quindi una ricerca e sviluppo regionale per la informatica, integrata nella cornice di un patrocinio pubblico-privato e che stia alla base della "fiducia" dell'industria locale nel progetto di "Società dell'Informazione" regionale. L'idea di base è di far operare da due a cinque (indicativamente) gruppi di ricerca, ciascuno di una massa critica tale da assicurare una ragionevole probabilità di successo nel *delivery* di "prodotti" di eccellenza, anche utilizzando al meglio le opportunità del Sesto Programma Quadro e delle azioni innovative della Commissione Europea.

Questa iniziativa si articola su tre *partner* ciascuno dei quali è chiamato dare un contributo relevantissimo e insostituibile:

- a) la Regione Emilia-Romagna;
- b) le Università degli studi e gli enti di ricerca insediati nella regione;
- c) il mondo imprenditoriale;

con le seguenti responsabilità:

- 1) La Regione investe 4,15 milioni di euro all'anno, per tre anni, in partenariato con università, enti di ricerca, imprese, in particolare di *software*.
- 2) Le Università, gli enti di ricerca e le imprese potranno fornire la logistica di base (locali, attrezzature ordinarie, materiali di consumo, collegamento a Internet, ecc.) e (soprattutto) le competenze e il *management* scientifico.
- 3) L'industria fornisce esperienze, indicazioni per le linee di ricerca, attrezzature speciali e finanziamenti aggiuntivi; imprese di *software* potranno essere impegnate nella progettazione di prodotti e servizi avanzati per la pubblica amministrazione.

- 4) Le modalità di intervento saranno correlate al programma regionale per la ricerca industriale previsto dalla L. R. 7/2002.

I risultati attesi da questa iniziativa dopo i tre anni del finanziamento, possono, in via completamente presuntiva, essere ipotizzati come una combinazione dei seguenti:

- Realizzazione di prodotti e servizi innovativi per la pubblica amministrazione e per i cittadini,
- iniziative rilevanti per l'imprenditoria locale, con la comparsa di prodotti innovativi,
- comparsa di *spin off*, anche quale modalità di realizzazione di azioni previste dal presente Piano telematico regionale,
- ampia risonanza della iniziativa che attiri altri investimenti: europei, nazionali, privati.

Va sottolineato che questa iniziativa coinvolge in maniera pesante ed essenziale le Università e l'industria, quindi sarà cura della Regione "istruirla" con particolare cura con tali tipologie di *partner*.

Iniziativa 1.2

La regolamentazione

Questa iniziativa si propone di stabilire una "cornice normativa" nella regione Emilia-Romagna per superare tutte le possibili barriere (legali, fiscali, giuridiche, amministrative) esistenti allo scopo di poter stimolare l'istituzione di una società moderna nell'era digitale.

Questa cornice supporterà:

- Una normativa regionale che si adatti alle nuove tecnologie e alla Società dell'Informazione prevedendo interventi coerenti e flessibili sia nel contenuto che nella forma.
- Una particolare protezione dei diritti degli individui (minorenni, gruppi emarginati, ecc.) e delle imprese.
- La migliore coesione sociale e territoriale e la garanzia che in futuro l'accesso universale alla Società dell'Informazione diventerà un diritto per tutti.

All'uopo viene creata una "Commissione per la Legislazione della Società dell'Informazione" (e per la sua continua revisione e attualizzazione) a coordinamento e completamento della legislazione nazionale ed europea. La citata Commissione proporrà normative basate sulle seguenti linee d'azione:

- Eliminare le barriere giuridiche per il consolidamento della Società dell'Informazione favorendo lo sviluppo dell'innovazione.
- Stabilire misure normative e tecniche che riguardano più puntualmente la *privacy*, la sicurezza e la protezione dei dati elettronici.
- Definire e rendere effettivamente disponibile l'accesso delle informazioni di dominio pubblico nella regione.
- Promuovere misure a sostegno delle transazioni elettroniche con particolare riguardo al piccolo commercio e al commercio al minuto.
- Garantire una maggiore espressione dei diritti democratici e di partecipazione (per esempio mediante Internet o altre tecnologie di rete).

La commissione è composta da giuristi ed economisti, indicati anche dalle parti sociali e designati dalla Regione; collabora col gruppo di indirizzo di cui all'iniziativa 1.3. Vengono, per il funzionamento, stanziati 200'000 euro l'anno per tre anni.

Iniziativa 1.3

L'indirizzo allo sviluppo delle telecomunicazioni in Emilia-Romagna

È già stato costituito un gruppo di indirizzo regionale per lo sviluppo del Piano Telematico, che come si diceva ha dato un importante apporto alla stesura del presente Piano, formato da qualificati esperti principalmente delle università della regione, i cui scopi in ordine crescente di importanza sono:

1. fornire pareri su argomenti tecnici esplicitamente sottoposti al gruppo in materia di telecomunicazioni;
2. suggerire iniziative tecniche o attività di ricerca, di grande visibilità e importanza, da realizzare (in maniera non necessariamente diretta) da parte della Regione, sia (eventualmente) nell'ambito del sistema informativo regionale, sia (più propriamente) nell'ambito del piano telematico regionale;
3. valutare i risultati ottenuti dalle iniziative in corso o già concluse sugli argomenti di competenza del gruppo;
4. suggerire linee di intervento di politica economica nel campo delle telecomunicazioni (e, se del caso, delle nuove tecnologie in generale), da attuare nell'ambito del piano telematico regionale (o di piani ad *hoc*).

Per i membri del gruppo, più il segretario, è previsto un compenso complessivo annuo di circa 125'000 euro (da rivalutarsi per l'ultimo anno del piano).

2.1.2 Note ed osservazioni

È molto probabile un effetto di slittamento temporale per l'erogazione dei finanziamenti per l'iniziativa 1: il raccordo con il programma regionale per la ricerca industriale previsto dalla L.R. 7/02, la decisione sulle modalità di erogazione, l'individuazione del personale e dei progetti da finanziare richiederà ragionevolmente (almeno) 6-10 mesi.

Essendo in “controtendenza” rispetto alla politica nazionale sulla ricerca (riduzione e limitazione dei finanziamenti) è possibile che la stessa iniziativa attiri attenzione e possa diventare una *best practice*; è perciò ragionevole attendersi altre fonti di finanziamenti, ad esempio della Comunità Europea.

Particolare attenzione dovrà essere dedicata alla gestione della chiusura dell'esperienza, facilitando la immissione del personale coinvolto nel mondo produttivo o della ricerca “istituzionale”.

2.2. Il territorio digitale

2.2.1. Descrizione delle iniziative e delle azioni

Negli ultimi anni lo scenario nazionale delle telecomunicazioni è profondamente mutato: sono presenti quasi cento potenziali operatori per servizi fissi, sei per servizi mobili (considerando GSM ed UMTS), mentre si sta considerando l'ipotesi di servizi mobili in ambito privato con lo standard TETRA. L'attuale situazione economica rende certamente complesso l'ordinato flusso di capitali necessari per sostenere gli ingenti investimenti necessari per le infrastrutture. A fronte di ciò sta l'aspettativa generalizzata che in futuro i ritorni economici saranno per larga misura più determinati dai nuovi servizi che devono essere introdotti, che dal tradizionale servizio di fonia che pure ad oggi porta più del 90% degli introiti agli operatori; tuttavia su di esso, nel fisso come nel mobile, sembra instaurata una corsa al ribasso delle tariffe che sta erodendo i margini di profitto delle aziende impegnate e che probabilmente porterà ad una severa selezione dei competitori. In questo scenario un ente pubblico come la Regione Emilia Romagna deve porsi due obiettivi fondamentali:

- garantire, per fini propri (della Pubblica Amministrazione regionale e locale), una struttura moderna ed efficiente di rete, in grado di sostenere i servizi che nella Società dell'Informazione i cittadini si attendono dagli enti pubblici, con attenzione alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie e dalle nuove applicazioni che possono agevolare il contatto con gli enti pubblici;
- vigilare affinché lo sviluppo delle infrastrutture sul territorio sia rapido ma armonico, in modo che i servizi possano essere il più possibile uniformi sul territorio regionale, ponendo particolare attenzione alle aree produttive della regione, senza rilevanti ritardi per alcune porzioni di esso, e globalmente con tempi tali da assicurare alle imprese della regione vantaggi competitivi almeno allineati, se non in anticipo, rispetto agli altri territori avanzati d'Europa.

È anche evidente che il sistema delle amministrazioni pubbliche della regione, come grande produttore (attuale e ancor più potenziale) di contenuti ed applicazioni, oltre che operare per il soddisfacimento di esigenze specifiche delle varie amministrazioni, potrà costituire un traino per lo sviluppo dell'intero sistema dell'Emilia-Romagna, aggregando una domanda che stimoli l'offerta, accelerando il circolo virtuoso tra infrastrutture e servizi che sta alla base dello sviluppo economico del settore.

Una attenzione parallela deve essere inoltre dedicata alle esigenze particolari (come le emergenze, la sanità, i corpi forestali, la montagna) perché per essi si sviluppino, eventualmente, azioni specifiche, trattandosi di utenti con esigenze che non sempre si possono soddisfare con le soluzioni più comuni.

Iniziativa 2.1

Potenziamento dell'infrastruttura telematica della regione

Il ruolo principe (ancorché non esclusivo) della Pubblica Amministrazione in questo campo consiste nel generare una domanda sostenuta capace di indurre una risposta che giustifichi investimenti che portino a una offerta commerciale vantaggiosa per cittadini e imprese.

È allo studio la realizzazione di un NAP; il costo delle infrastrutture e i costi di gestione vanno valutati in uno scenario generale di tutta la iniziativa "il territorio digitale"; è di

beneficio per gli Internet *provider* locali, l'università e favorisce l'uso della tecnologia satellitare.

È in corso il miglioramento della rete ERNeT; sono previsti 4 passi:

- messa a punto delle linee guida per la sicurezza,
- determinazione di un nuovo modello dei collegamenti,
- implementazione tecnica e organizzativa della sicurezza,
- stipula di convenzioni tecniche e logistiche con gli enti collegati.

I costi sono da addebitare allo sviluppo del sistema informativo regionale e sono già coperti.

Nell'ambito della connessione a banda larga si sta progettando la nuova rete delle pubbliche amministrazioni da realizzare anche in collaborazione con altri soggetti pubblici, quali ad esempio le Università della regione. Una prima realizzazione può riguardare la infrastruttura di connessione delle sedi universitarie, delle provincie, dei comuni, delle comunità montane, delle unioni di comuni, delle aziende sanitarie e ospedaliere, di un certo numero di scuole, degli uffici regionali decentrati nell'area geografica della Romagna; a tale scopo si può cogliere l'occasione dell'esistenza di infrastrutture che gli Enti Locali di quell'area già avevano costruito per altri scopi (le condotte di "Romagna acque") per costituire una dorsale in fibra ottica. L'estensione della rete al resto della regione può avvenire per passi successivi avendo come obiettivo principale quello di evitare che si formino aree escluse dai processi di infrastrutturazione del territorio (con conseguente depauperamento umano ed economico). A tale scopo verranno messe in atto tutte le tecnologie opportune (per esempio via satellite) per garantire da subito i collegamenti per la zona appenninica dell'intera regione.

Iniziativa 2.2

Potenziamento della rete per le operazioni di emergenza (TETRA)

Questa iniziativa mira alla valutazione, allo studio e alla realizzazione di una rete radiomobile privata regionale integrata, che permette ai diversi enti e soggetti operanti nel territorio regionale di usufruire di un sistema avanzato ed efficiente per le trasmissioni di voce e dati: si tratta di soluzioni di comunicazione mobile con lo standard di comunicazione TETRA (*Terrestrial Trunked Radio Access*).

È facile individuare i principali utilizzatori, che potranno essere enti e organizzazioni che operano sul territorio regionale nell'ambito di servizi di pubblica utilità:

- sanità,
- protezione civile,
- monitoraggio ambientale,
- trasporto pubblico urbano ed extraurbano,
- controllo del territorio,
- servizi svolti sul territorio da enti pubblici ed organizzazioni sociali,
- interconnessione tra le forze di polizia nazionali e i corpi di polizia municipale.

La Regione Emilia-Romagna ha presentato una manifestazione di interesse in risposta alla "consultazione pubblica concernente una indagine conoscitiva sulla diffusione dei sistemi radiomobili professionali numerici (TETRA) ed analogici a gestione centralizzata (PAMR: *Public Access Mobile Radio*)" indetta dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni che ha pubblicato, in data 29 Ottobre 2001, nel proprio sito una sintesi della consultazione pubblica summenzionata.

Recentemente inoltre la Giunta Regionale (delibera n. 631 del 22-04-2002) ha definito il percorso da attivare per dare una risposta in tempi rapidi a tali esigenze, decidendo di

presentare apposita domanda al Ministero delle Comunicazioni per acquisire la licenza per servizi propri (PMR) della Pubblica Amministrazione Regionale sulla base del DPR n. 447 del 5 ottobre 2001.

L'introduzione di uno standard europeo (come TETRA) può contribuire a realizzare il salto di qualità necessario per migliorare i servizi di pubblica utilità sul territorio regionale, ottenendo migliori e più ampie prestazioni, risparmio di spesa e benefici sociali; basti solo pensare quanto sia importante l'affidabilità e l'efficacia di un moderno sistema digitale di radiocomunicazione mobile negli eventi di emergenza territoriale, dove la criticità delle comunicazioni tra i mezzi mobili è particolarmente elevata.

L'amministrazione regionale intende pertanto cogliere questa opportunità che (dato l'ampio campo di applicabilità della tecnologia digitale TETRA per lo sviluppo di servizi innovativi) consentirà non solo il soddisfacimento delle esigenze sopra riportate, ma renderà possibili, in un secondo tempo, anche nuove attività nel settore dei servizi di comunicazione mobile per attività industriali e commerciali. L'ordine di grandezza della spesa di investimento è dell'ordine di 25 milioni di euro.

Iniziativa 2.3

Sistema integrato di monitoraggio del traffico per una mobilità sostenibile SiMAT

Si prevede la realizzazione di una rete regionale/locale per:

- a) la rilevazione dei flussi di traffico che interessano le principali strade statali e di interesse regionale e locale;
- b) la rilevazione delle condizioni ambientali al contorno, in particolare dello stato di inquinamento dell'atmosfera;
- c) la messa a punto di un sistema di gestione integrata e di elaborazione dei dati relativi al traffico e dei dati relativi all'ambiente con il diretto coinvolgimento degli enti interessati (Province, Comuni, ARPA);
- d) l'approntamento di sistemi a messaggio variabile per la regolazione dei flussi e per l'interazione dei soggetti gestori delle strade con gli utenti per la comunicazione in tempo reale dei provvedimenti restrittivi o regolativi della mobilità.

Partendo dallo sviluppo dell'esperienza in corso (progetti pilota di Ravenna, Ferrara e, recentemente, Reggio Emilia) su cui la Regione Emilia-Romagna ha già investito proprie risorse, l'obiettivo viene raggiunto in fasi tecniche e temporali successive, attraverso la partecipazione sempre più ampia di altri soggetti istituzionali (le Province e i Comuni) e mediante il progressivo raffittimento della rete di rilevazione.

La conclusione e il funzionamento a regime è prevista per il 2004, ma il sistema potrà già entrare in funzione nel 2003 per una sezione significativa della rete (rilevazione a scala regionale e locale dei flussi di traffico e degli inquinanti atmosferici, entrata in funzione dei sistemi di messaggistica variabile all'utente).

Il 2002 sarà invece dedicato alle attività tecnico-amministrative necessarie alla predisposizione dell'architettura del sistema e alla individuazione, mediante procedure di evidenza pubblica, delle imprese realizzatrici.

Gli investimenti sono previsti in altri piani di azione.

Iniziativa 2.4

Piattaforma tecnologica e funzionale di cooperazione

La "Piattaforma tecnologica e funzionale di cooperazione" è un progetto di infrastruttura che intende sviluppare la soluzione tecnologica standardizzata che tutti gli Enti del territorio potranno utilizzare per cooperare (nell'erogazione dei servizi a cittadini ed im-

prese e per la maggiore efficienza degli Enti stessi) con particolare riguardo a servizi di cooperazione prioritari.

In questo ambito, si intende anche evitare che i diversi Enti Locali della Regione sviluppino strumenti di base per la cooperazione applicativa tra loro difforni anche se in linea con le specifiche generali fissate a livello nazionale.

Gli obiettivi principali di progetto sono:

- a) realizzare una infrastruttura di cooperazione applicativa costituita da elementi organizzativi, di processo e tecnologici ed articolata su tre livelli:
 - al livello regionale: la Porta di Dominio, il Sistema di Notifica Eventi e il Registro dei Servizi;
 - al livello dei poli aggregatori: la Porta di Dominio;
 - al livello dei singoli Enti: dei *kit* applicativi standard (Nodi applicativi locali) e l'integrazione con i sistemi *legacy*.
- b) realizzare una infrastruttura tecnologica ed organizzativa di base per la sicurezza, il monitoraggio e la gestione della rete di cooperazione e dell'infrastruttura di portale regionale dei servizi;
- c) costituire un centro operativo regionale per il coordinamento e l'omogeneizzazione tecnologica e funzionale dei servizi di cooperazione applicativa fornita degli Enti del territorio e per l'allineamento con quelli forniti a livello nazionale;
- d) sviluppare un modello di replicazione delle esperienze in tema di cooperazione.

2.2.2. Note ed osservazioni

2.3. La società, l'istruzione, la formazione e il lavoro

2.3.1. Descrizione delle iniziative e delle azioni

Iniziativa 3.1

Diffusione dell'accesso a Internet a banda larga a "basso costo"

È connessa con l'iniziativa 2.1 e al *follow up* relativo nel medio periodo.

Iniziativa 3.2

Sistema informativo del Lavoro SIL

Il progetto si articola come segue.

1. La Regione propone lo sviluppo di una serie di "semilavorati" informatici (il *data base*, i vari servizi e la gestione delle pratiche amministrative) che prevede rilasci successivi nel tempo.
2. I semilavorati vengono presi in carico da ciascuna Provincia, per la personalizzazione e la messa in gestione.
3. A livello regionale vengono previsti servizi di interscambio: in una prima fase con l'allineamento dei *data base*, successivamente con la tecnica della cooperazione applicativa.
4. Le Provincie sono responsabili dei loro sottosistemi, della loro gestione e dell'interscambio dei dati con la Regione; questa è responsabile dell'interscambio dei dati con il livello centrale (Ministero).
5. Viene chiesto (nella partecipazione al bando di *e-government*) il cofinanziamento dei semilavorati, della personalizzazione per ogni Provincia e dell'impianto nelle dieci sedi (quella regionale e quelle provinciali).
6. La macro architettura (il DBMS, il sistema di sviluppo, il sistema di gestione, ecc.) è proposta dalla Regione in accordo delle Provincie; queste ultime devono rispettare dei vincoli tecnici per consentire l'interscambio (prevalentemente riguardanti un nucleo comune del *data base*): per il resto possono personalizzare i servizi (sviluppati nella prima parte del progetto sotto forma di semilavorati) come meglio credono.
7. I costi non coperti da finanziamenti statali sono a carico della Regione; per ogni polo provinciale è previsto *hardware*, *software* di base e servizi di personalizzazione; naturalmente potranno essere negoziati interventi diversi.
8. Verrà messa a disposizione del progetto la rete regionale opportunamente potenziata; se una Provincia lo richiede può non installare il polo periferico e usufruire dei servizi regionali (in tal caso il polo centrale deve opportunamente potenziato).
9. Per gli aggiornamenti e la manutenzione verrà studiata una procedura coordinata.

Iniziativa 3.3

Accessibilità dei siti delle pubbliche amministrazioni

L'iniziativa si articola su due azioni.

- Osservatorio su accessibilità e usabilità dei portali della PA nella nostra regione: consiste nella realizzazione di un gruppo di lavoro permanente che si occupi della usabilità dei siti *web*, della loro fruibilità e accettabilità in accordo con le norme WAI e con le iniziative dell'AIPA e del piano di azione del governo per la società dell'informazione. Va rilevato che è uso coniugare il tema dell'accessibilità solo con i portatori di *handicap*: in realtà la corretta applicazione delle regole e la

implementazione di strumenti che agevolino la usabilità rendono l'informazione e l'accesso ai servizi *on line* più immediatamente comprensibile a tutti i cittadini, inclusi gli anziani (una percentuale sempre più alta dei cittadini della nostra regione) e i cittadini non italiani (il cui numero è notoriamente in crescita, e che vogliamo pienamente inseriti nel tessuto socioculturale). Si tratta di mettere insieme le competenze che in questo campo sono presenti in tutte le PA della regione, raccogliere le *best practice* e renderle disponibili per il riuso. Contestualmente si cercheranno collaborazioni con associazioni e società informatiche che lavorano specificamente sui temi dell'accessibilità dei siti. La collaborazione tra la Regione e ASPHI ha già portato alla definizione di una prima realizzazione.

- Accessibilità ai contenuti testuali: analizzando i problemi che incontrano le varie categorie di disabili ci si soffermerà sul caso, in generale abbastanza trascurato, degli audiolesi, ed in particolare sui problemi di apprendimento del linguaggio nei sordi congeniti. Nella consultazione di pagine *web*, la difficoltà di comprensione dei testi risulta essere una barriera molto più ardua del mancato avvertimento di segnalazioni acustiche o della mancata fruizione di contenuti multimediali. L'uso di un linguaggio comprensibile (in linea con le raccomandazioni emesse dal WAI) e l'applicazione di alcune regole di usabilità nella progettazione di siti web potrebbe rendere la comunicazione su *web* della PA (ma non solo) alla portata di questa categoria di utenti. Inoltre non è da trascurare il giovamento che potrebbero trarne altre categorie di persone quali anziani, immigrati con scarsa padronanza della lingua italiana, persone con lievi deficit psichici e in generale tutte le categorie di utenti identificati dalla WAI come beneficiari della propria iniziativa, che non includono solo le disabilità derivanti da menomazioni fisiche, ma anche quelle associate a svantaggio culturale o sociale o a particolari fattori ambientali, sia pure temporanei. Studi linguistici hanno dimostrato che al fine di raggiungere la leggibilità e comprensione dei contenuti di un testo, di ottenere cioè pagine "chiare e semplici", si possono utilizzare criteri di misura obiettivi e si può far ricorso a precisi strumenti linguistici. I valori della leggibilità e della comprensione di un testo devono essere controllati con ancor maggiore attenzione se si vuole raggiungere un pubblico di utenti con problemi di sordità congenita. Basandosi sulle conoscenze consolidate in materia e sugli strumenti linguistici esistenti, lo scopo del progetto è lo sviluppo di una suite di servizi applicativi per fornire supporto linguistico a sistemi per la realizzazione di pagine *web* accessibili (*editor HTML*, sistemi di *content management*, *word processor*, validatori di pagine *web*), affrontando i problemi e le soluzioni legate alla sordità come caso particolare del problema generale della comprensione del linguaggio. Una sezione del progetto si occuperà, inoltre, della valutazione della *user satisfaction* specificatamente rivolta ad utenti con disabilità, al fine di verificare l'efficacia delle azioni intraprese e di ottimizzare gli strumenti sviluppati.

Iniziativa 3.4

E-learning per i dipendenti pubblici della regione

La modernizzazione della pubblica amministrazione in generale, passa obbligatoriamente attraverso il miglioramento delle competenze in campo informatico e telematico dei pubblici dipendenti. L'ECDL offre in tal senso uno standard e un meccanismo operativo di riferimento e di rilievo strategico, come prova il sostegno offerto a questo pro-

gramma dalla UE, che l'ha inserito tra i progetti comunitari diretti a realizzare la Società dell'Informazione. È comunque un primo passo per un piano di *e-learning* che faccia fare un salto di qualità alla azione della PA. Preparazione informatica e preparazione amministrativa, come sostengono i diversi analisti di settore, sono i pilastri del rilancio delle Pubbliche Amministrazioni.

Per l'informatica, ed altri eventuali argomenti, occorre scegliere una piattaforma per l'*e-learning*, da concordarsi, in particolare con le Provincie, che costituisca uno standard regionale.

Iniziativa 3.5

Collegamento a Internet per tutte le scuole

Nella regione esistono circa 2050 sedi scolastiche (comprendendo le elementari, le medie inferiori e le medie superiori); il collegamento a Internet a banda "semi" larga (640/128 Kb/s adsl) costa attualmente intorno ai 900 euro l'anno (con tempo di collegamento illimitato). Tale tecnologia (che può "scalare" fino a 8 Mb/s hdsl) non è disponibile su tutto il territorio regionale; comunque una eventuale gara pubblica dovrebbe migliorare sia le tariffe sia la diffusione. Tenuto conto di una eventuale differenziazione tra vari tipi di scuola (mettendo a disposizione delle superiori tecniche una banda maggiore) si può ipotizzare un costo annuo (anche considerevolmente) inferiore ai 2 milioni di euro (e nessun contributo iniziale). È obiettivo del presente piano che tutte le scuole della regione connesse a Internet.

L'iniziativa va coordinata con quella 2.1: 'Potenziamento dell'infrastruttura telematica della regione'.

Iniziativa 3.6

Lo Sportello unico per gli studenti degli Atenei universitari dell'Emilia Romagna

L'iniziativa si pone verticalmente rispetto al più ampio progetto di Rete Telematica prevista nel Piano Telematico Regionale e riveste particolare importanza poiché propone un modello riproducibile in ogni sede universitaria regionale.

Il progetto prevede la realizzazione di uno spazio fisico e virtuale che raccolga in una struttura ingrata tutti i servizi di interesse per gli studenti universitari offerti dalle diverse agenzie territoriali, pubbliche e private, presenti nel territorio, d'intesa con gli Enti Locali.

La realizzazione dello Sportello Unico sarà attuata in una logica di progressiva integrazione dei diversi attori e quindi dei servizi da loro erogati, dando priorità, ovviamente, all'Università, all'Azienda per il Diritto allo Studio e agli Enti locali, privilegiando quindi la messa in rete dei servizi inerenti la didattica, l'offerta formativa e gli interventi di supporto allo studio, intesi come insieme di opportunità che contribuiscono anche alla rimozione degli ostacoli all'accesso e alla frequenza degli studi universitari.

Nello Sportello Unico lo studente potrà:

- acquisire informazioni sulle offerte complessive dell'Ateneo;
- acquisire informazioni personali e sui servizi;
- comunicare con i soggetti erogatori dei servizi;
- acquisire direttamente alcune prestazioni;
- consultare i dati personali presenti nelle diverse banche dati;
- espletare on line alcune pratiche amministrative (presentazione istanze, iscrizioni agli esami, presentazione domande di benefici per il diritto allo studio);
- effettuare pagamenti per alcune prestazioni.

Proprio al fine di garantire un processo di qualità dalle caratteristiche sopra evidenziate il progetto prevede anche azioni di riorganizzazione e di semplificazione delle attività interne dei diversi soggetti coinvolti.

Gli obiettivi prioritari riguardano:

- la realizzazione di adeguati livelli di cooperazione tra i diversi attori, attraverso un potenziamento e una riorganizzazione dei flussi informativi;
 - la condivisione delle banche dati dei diversi attori e loro strutturazione calibrata in modo funzionale alla gestione delle informazioni al destinatario finale delle stesse;
 - la semplificazione dell'attività amministrativa e dei processi organizzativi interni dei diversi attori in modo funzionale alla cooperazione reciproca, alla messa in trasparenza dell'agire e di semplificazione all'accesso per gli utenti;
- l'adozione di un sistema di firma digitale attraverso una preliminare sperimentazione di una forma di "firma debole" e dotazione agli utenti di smart card polifunzionali che consentano anche l'espletamento di adempimenti direttamente on-line (es. pagamenti delle prestazioni onerose)

2.3.2 Note ed osservazioni

2.4. L'amministrazione pubblica e i servizi al cittadino

2.4.1. Descrizione delle iniziative e delle azioni

Iniziativa 4.1

Progetto σ^3 (sigma ter)

Il progetto prevede la realizzazione di una *infrastruttura geografica* intesa come insieme integrato di infrastrutture informatiche e telematiche, di dati, di metadati, di procedure sw e di regole, che consenta di fornire servizi (visure catastali, certificati, documentazione, acquisto di dati, ecc.) ai cittadini e alle imprese attraverso la gestione di diverse tipologie di dati geografici (fra i quali quelli catastali) e l'interoperabilità fra le relative banche dati (in genere diverse sia dal punto di vista tecnologico, sia per quanto riguarda la titolarità e la gestione dei dati).

Tale infrastruttura geografica, denominata σ^3 , consentirà l'aumento della quantità e della tipologia dei servizi a favore degli enti locali e la soddisfazione delle esigenze della Regione stessa. In particolare si possono elencare le attività regionali di pianificazione e controllo del territorio (urbanistica, ambiente, difesa del suolo, agricoltura, trasporti, ecc.) in cooperazione con la P.A. locale e la gestione diretta di alcune attività di competenza regionale, soprattutto nel settore dei contributi all'agricoltura.

σ^3 potrà inoltre essere utilizzata per gestire il flusso informativo che alcune categorie professionali alimentano verso la P.A. (in particolare il Catasto e i Comuni) e che garantisce l'aggiornamento di banche dati pubbliche da parte di questi soggetti (es. geometri, ingegneri, architetti, notai, ecc.) che potranno aderire sia singolarmente sia in forma associata.

Alla infrastruttura potranno aderire via via anche i gestori di servizi di pubblica utilità, quali le aziende ex municipalizzate o altri operatori privati nei settori della distribuzione dell'acqua, dell'energia, dei rifiuti, della depurazione, dei trasporti, della telefonia, ecc.

Fra i principali obiettivi del progetto sono:

- facilitare (e coordinare) il processo di decentramento del Catasto, con particolare attenzione al sostegno (organizzativo e tecnologico) degli enti locali che prenderanno in gestione le informazioni catastali; razionalizzare il processo di trasferimento di risorse (finanziarie ed umane) dall'Agenzia del Territorio agli enti locali;
- individuare e realizzare soluzioni per consentire l'interoperabilità fra banche dati diverse sia dal punto di vista tecnico (realizzazione e/o potenziamento di infrastrutture tecnologiche adeguate alla gestione di dati cartografici) sia per quanto riguarda la definizione di tipologie di indici di interscambio (o chiavi territoriali) in grado di consentire l'accesso a data base gestiti da soggetti e con tecnologie diverse;
- facilitare l'assegnazione e lo svolgimento di funzioni in forma associata fra comuni diversi, in modo da rispondere alle diverse esigenze ed alle diverse dotazioni di risorse dei singoli enti ed ottimizzare gli interventi e la prestazione e fruizione dei servizi disponibili;
- definire e attuare modalità di costruzione, gestione ed aggiornamento di banche di dati geografici molto differenziate in modo da renderle disponibili, con un grande valore informativo, a una utenza molto differenziata.

- Consentire facilitare e guidare lo sviluppo di sistemi informativi particolari (come per esempio per la protezione civile, la sicurezza, i consorzi di bonifica, ecc) mettendo a disposizione banche dati geografiche “mirate”, sistema di interscambio di dati complessi, cataloghi di dati complessi, cataloghi di metadati, strumenti di analisi e *data mining* adattabili al contesto che permettono di pianificare e gestire gli interventi sul territorio; dopo l’avvio dell’iniziativa saranno considerate varie possibilità per includerle in future versioni operative del piano telematico.

Iniziativa 4.2

Guida ai siti delle pubbliche amministrazioni locali (cosiddetto portale della PA)

Il 14 gennaio 2002 nel corso del convegno “L’attuazione dell’*e-government* nei sistemi regionali” Il Dipartimento per l’innovazione e le tecnologie presentava una idea per l’accesso dei cittadini e delle imprese a (i siti de) la pubblica amministrazione. Il tema centrale di tale idea era di individuare un certo numero di temi (venti per entrambe le fattispecie) secondo cui prevedere gli accessi. Ovviamente questa visione presuppone non un grossolano indice per indirizzare la navigazione, ma un raffinato sistema di *knowledge management* per assistere e guidare in maniera dinamica e personalizzata la ricerca di informazioni e servizi. Obiettivo della iniziativa è quello di realizzare un “sistema di CRM” che da un lato prenda nozione degli utenti e delle loro caratteristiche e dall’altro esplori e classifichi continuamente l’offerta di informazioni e servizi della pubblica amministrazione in modo (semi)automatico e generalizzato. Nel modello presupposto da questa iniziativa, le Pubblica Amministrazioni locali realizzano le applicazioni che forniscono servizi alle varie categorie di utenti e la regione costruisce un punto di ingresso omogeneo e generalizzato a quei cittadini che non conoscono i servizi o che necessitano di servizi non disponibili localmente.

Iniziativa 4.3

Diffusione e supporto alla firma digitale

Il processo di semplificazione amministrativa e di innovazione dei servizi al cittadino e alle imprese, avviato con le leggi Bassanini, e sottolineato anche dalle recenti iniziative in materia di *e-government*, si propone di consentire a cittadini, studenti, professionisti e aziende operanti sul territorio di accedere in modo più semplice e comodo ai servizi della città.

In questo contesto, assumono un significato fondamentale le seguenti componenti tecnologiche:

- la firma digitale, che, secondo le norme vigenti, ha validità e rilevanza giuridica nelle scritture, comunicazioni e archiviazioni della pubblica amministrazione e dei privati, equiparata alla forma scritta, e permette quindi la sostituzione dei documenti cartacei con transazioni elettroniche con piena validità legale;
- le funzionalità di riconoscimento certo (autenticazione), che consentono l’identificazione sicura in rete e quindi l’erogazione di servizi telematici;
- la rete Internet, che per le sue caratteristiche di capillarità permettere di raggiungere potenzialmente qualunque utente su tutto il territorio, colmando in parte il divario tecnologico tra le aree con diversa accessibilità.
- una *smart card* (carta a microprocessore), che, per le sue caratteristiche di sicurezza e portabilità, rappresenta lo strumento ideale per realizzare le

funzioni di firma digitale e identificazione, oltre ad offrire altre potenzialità per lo sviluppo di diverse applicazioni (memorizzazione dati, pagamento, ecc.).

Tali scelte sono confermate dalle scelte tecnologiche effettuate a livello nazionale per il progetto di realizzazione della Carta di Identità Elettronica e della Carta Nazionale dei Servizi (CNS), al quale tutte le iniziative che faranno uso di *smart card* dovranno fare riferimento.

È compito della Regione promuovere progetti in questa direzione, incoraggiare le iniziative in essere in tutti gli ambiti della vita della cittadino (sanità, istruzione, trasporti, pubblica amministrazione, mondo privato), contribuendo alla definizione di un'architettura comune, che miri alla realizzazione di sistemi telematici unificati per la distribuzione e l'accesso ai servizi.

Iniziativa 4.4

Gestione elettronica dei flussi documentali

Alcuni provvedimenti normativi (D.P.R. n.428/98, la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 28 ottobre 1999) sulla gestione informatica dei flussi documentali nelle pubbliche amministrazioni e le regole tecniche conseguenti, forniscono un concreto riferimento alle amministrazioni centrali, regionali e locali nella attuazione del quadro normativo esistente, sollecitando un profondo cambiamento di tipo organizzativo e culturale ancor prima che un aggiornamento di tipo tecnologico. I sistemi di protocollo informatico, nella loro versione più evoluta, comprendono talune funzioni innovative per la pubblica amministrazione. Oltre alla possibilità di protocollare i tradizionali documenti cartacei, è possibile anche: protocollare documenti elettronici; collegare direttamente al sistema di protocollo il sistema di archiviazione e conservazione dei documenti; garantire forme più efficaci di accesso e trasparenza agli atti amministrativi; fornire elementi utili ai fini delle attività di controllo di gestione; sviluppare applicazioni elettroniche della gestione dei singoli flussi documentali.

In questo contesto innovativo è necessario sviluppare una specifica azione dedicata a diffondere le applicazioni e a sviluppare i processi formativi tra enti differenti: si fa riferimento soprattutto ai sistemi di protocollo integrati e alla trasmissione di dati strutturati. In pratica occorre progettare e sviluppare regole e prototipi che consentano agli Enti Locali di gestire in maniera standard (e condivisa) la registrazione di protocollo, la gestione documentale, l'archiviazione, l'espletamento delle singole procedure. La Regione prevede di cofinanziare questa iniziativa che vede come protagonisti principali gli Enti locali (vedi FOCUS 2002 al punto 3.1).

Iniziativa 4.5

Centrale regionale di acquisto (per le PA)

Alcuni provvedimenti normativi facilitano l'introduzione di strumenti di *e-procurement* per le pubbliche amministrazioni; tale opportunità va sicuramente colta nella nostra regione con particolare riferimento alla sanità e agli acquisti delle amministrazioni pubbliche della nostra regione.

Il progetto prevede sia il coordinamento con la CONSIP (centrale) così come definito nel recente protocollo di intesa intervenuto tra il Ministero delle Finanze, CONSIP e la regione Emilia-Romagna, per estendere il modello transazionale, sia la realizzazione di una infrastruttura locale che realizzi un modello di acquisto collaborativo, particolarmente orientato alla sanità (come richiesto da uno studio di fattibilità appena svolto). Un

secondo obbiettivo del progetto è di creare una infrastruttura aperta ed estensibile che possa essere utilizzata (in un secondo momento) anche da operatori non della pubblica amministrazione.

Il finanziamento del progetto, che ragionevolmente si estende per cinque anni, prevede investimenti per 2.6, 4, 2.5, 1.5, 1.5 milioni di euro rispettivamente all'anno; la velocità di spesa relativamente bassa è dovuta ai prevedibili "attriti" di carattere logistico organizzativo (che costituiscono in questo caso il principale fattore limitante).

Iniziativa 4.6

Contact center per la PA

Un assunto di base (presupposto e conseguenza) della società dell'informazione è l'ampliamento dei canali informativi che collegano i vari soggetti; un punto di particolare attenzione è il canale che lega le pubbliche amministrazioni con l'esterno; tale canale è ora largamente una astrazione che comprende i mille rivoli di comunicazione tra le suddivisioni organizzative di una P. A. e i loro utenti; il risultato è una micronizzazione di interazioni che contribuiscono a dare della P. A. una immagine frammentaria e sconnessa. Una idea, che sempre più sta prendendo forma, è di intersecare in un solo punto "virtuale" tutte queste comunicazioni di qualunque tecnologia: Internet, posta elettronica, telefono, giornale, televisione, ecc., per avviare una organica azione di CRM. Il *contact center* regionale è un progetto prototipale che vuole esplorare la possibilità di ristrutturare i flussi comunicativi, puntualizzare gli interlocutori allargandone i ruoli, migliorare l'accesso, razionalizzare l'uso delle risorse (e quindi i costi) e instaurare un ciclo virtuoso di *feed back* con le componenti operative che erogano informazioni e servizi. La sua realizzazione può comportare la spesa di un milione di euro.

Iniziativa 4.7

Progetto anagrafe

Si tratta di creare una infrastruttura di collegamento tra le Anagrafi dei Comuni per raggiungere due risultati:

1. Accedere in sicurezza, previa autorizzazione, alla verifica delle autocertificazioni dei cittadini.
2. Integrare i Comuni in una infrastruttura di cooperazione applicativa, basata su eventi, che consenta agli stessi di pubblicare eventi anagrafici che possano essere sottoscritti e ricevuti da altri enti, autorizzati per legge, ed utilizzati per l'aggiornamento delle proprie anagrafi (es. anagrafi degli assistiti socio-sanitari).

La stesura del progetto aderisce a quanto previsto dal Regolamento di Anagrafe, nonché dall'attuale normativa in materia di semplificazione amministrativa e di privacy, e dalla necessità dei piccoli Comuni di essere aiutati a partecipare attivamente al sistema di cooperazione. Quindi non prevedendo in alcun modo la costituzione di un'anagrafe regionale (o in ogni modo sovra-comunale), consente la realizzazione di una rapida ed efficace verifica di autocertificazione da parte degli uffici delle P.A., in sintonia con i progetti nazionali tra i quali il progetto denominato S.A.I.A., promosso dal Ministero degli Interni.

Il progetto si articola nelle seguenti componenti principali:

- Sottosistema della Base Dati normalizzata dell'anagrafe comunale (estratta periodicamente dalla Base Dati dell'anagrafe di gestione), di competenza di ogni singolo Comune della Regione o Provincia Autonoma.

- Sottosistema della diffusione dei dati dell'anagrafe dei Comuni della Regione o Provincia Autonoma sia in modalità on line che differita anche di natura storica.
- Sottosistema per la Sicurezza nell'accesso, aderente alle modalità, alle regole e alle piattaforme tecnologiche definite da AIPA nell'ambito del regolamento per l'attuazione del documento elettronico, garantendo criteri di visibilità differenziata alla Base Dati di anagrafe normalizzata (per dati e funzioni), secondo quanto previsto dal Regolamento di Anagrafe, dalla normativa sulla privacy L 675/96 e successive modificazioni, nonché dal DPR 318/99.
- Sottosistema per la Pubblicazione di eventi relativi alle Persone Fisiche. L'infrastruttura di comunicazione su cui si basa il sottosistema consente inoltre di automatizzare la pubblicazione degli eventi attraverso una struttura di cooperazione applicativa aderente alle specifiche dell'A.I.P.A.

Il progetto origine ha ottenuto la preventiva approvazione del Ministero degli Interni e il parere favorevole dell'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Iniziativa 4.8

Portale Territoriale dei servizi

Alcuni comuni della regione (Parma, Reggio Emilia, Modena e Bologna) fanno parte di una aggregazione di 26 Comuni italiani di dimensioni medio/grandi che intendono realizzare un cosiddetto "portale dei servizi" per i cittadini e le imprese. La Regione è particolarmente interessata a diffondere sul territorio le esperienze dei quattro comuni emiliani prevedendo il cofinanziamento del riuso e dell'adattamento (vedi FOCUS 2002 al punto 3.1).

2.4.2 Note ed osservazioni

2.5 La sanità e la qualità della vita

La Sanità e tutti i servizi collegati costituiscono un ambito di grande impatto sulla qualità della vita. Il piano telematico, nella sua versione attuale, individua alcune aree di intervento che hanno come obiettivo immediato il coordinamento delle emergenze e la creazione dell'infrastruttura per favorire l'integrazione territorio/ospedale. Contemporaneamente si sta preparando un piano organico di interventi informatici e telematici nell'ambito sanitario che, una volta pronto, entrerà nella prossima versione del piano.

2.5.1 Descrizione delle iniziative e delle azioni

Iniziativa 5.1

Intranet Sanitaria Regionale: la rete integrata delle Aziende Sanitarie e dei Medici di medicina generale e Pediatri di libera scelta

Per raggiungere l'obiettivo di una circolazione di informazioni che riduca gli spostamenti dei cittadini e ottimizzi i percorsi di cura integrando i servizi territoriali e ospedalieri occorre tenere presente che oltre 1700 medici di medicina generale e pediatri di libera scelta sono già informatizzati con sistemi compatibili con le specifiche aziendali e che almeno il 40% degli ambulatori ospedalieri e territoriali sono informatizzati. Date queste premesse è necessario pertanto nelle singole aziende:

1. completare le reti delle singole aziende e collegare a banda larga gli ospedali e le strutture distrettuali/territoriali con tutte le garanzie di sicurezza richieste dalla circolazione di dati sensibili;
2. sperimentare in alcune aziende la condivisione di informazioni fra territorio e ospedale con la realizzazione di cartelle cliniche aziendali (intese come contenitori di dati anamnestici, diagnostici, refertazioni, trattamenti farmacologici, ecc.) integrate e condivise per gli aspetti rilevanti ai percorsi di cura e con le dovute garanzie di rispetto della *privacy*;
3. contemporaneamente al soddisfacimento delle condizioni interne alle Aziende Sanitarie, la rete potrà essere estesa ai medici di medicina generale, ai pediatri di libera scelta e alle strutture private accreditate, tramite il collegamento di ciascuno studio medico con ADSL (o tecnologia equivalente) a canone triennale indipendente dal consumo (almeno su una serie di URL prestabilita).

Iniziativa 5.2

Coordinamento dei centri di emergenza

L'iniziativa va coordinata con l'iniziativa 2.2: 'Potenziamento della rete per le operazioni di emergenza', in particolare per la gestione delle unità mobili, e con l'iniziativa 2.1 'Potenziamento dell'infrastruttura telematica' per il coordinamento dei centri di controllo attraverso l'infrastruttura fissa.

Iniziativa 5.3

"Piano regionale telematico della Sanità"

La Regione, a fronte delle forti responsabilità nella sanità, condividerà tra gli opportuni attori e approverà uno specifico "Piano telematico per la sanità" che raccolga in maniera organica e coerente tutti gli interventi in tale area, complementari a quelli su esposti.

Iniziativa 5.4

Sicurezza

Il progetto mira alla rilevazione dei fenomeni di criminalità e disordine urbano. Si tratta della progettazione e realizzazione di un sistema dedicato alla gestione dell'interazione tra il cittadino e la polizia locale, finalizzato alla individuazione, raccolta e gestione dei dati relativi a quei comportamenti e fenomeni che producono una “domanda di sicurezza” da parte dei cittadini.

Si inquadra nelle attività individuate per la realizzazione dei progetti previsti dall'Accordo sulla sicurezza urbana, raggiunto nella primavera scorsa tra Regione e ministero dell'Interno. Il primo passo è la sperimentazione di un sistema informativo integrato sui fenomeni di criminalità diffusa che riporti sistematicamente e periodicamente sulla cartografia digitalizzata dell'Emilia-Romagna le informazioni sulle denunce di reato, raccolte attraverso il nuovo sistema informativo interforze “Sdi”, e le informazioni sui fenomeni di disordine urbano che verranno raccolte dalle Polizie municipali.

Il progetto si propone come strumento per migliorare la comunicazione tra i cittadini e le Polizie municipali e per permettere agli Enti locali una migliore gestione e pianificazione degli interventi, con l'obiettivo è di aumentare il senso di sicurezza dei cittadini che, come numerose ricerche mostrano, correlano il proprio malessere alla presenza di fenomeni di inciviltà e disordine urbano.

La partecipazione dei cittadini costituisce l'elemento fondamentale di questa iniziativa: infatti il sistema sarà alimentato dalle segnalazioni dei cittadini via *e-mail*, *web*, *call center* dedicati e infine dalle rilevazioni dirette da parte dei “vigili di quartieri” attraverso l'utilizzo di *PC* palmari.

Il progetto vede coinvolte in via sperimentale i cinque territori pilota individuati dall'accordo con il ministero dell'Interno e cioè Rimini, Forlì, Bologna, Modena e Reggio Emilia, ma è prevista l'estensione a tutti i comuni capoluoghi ed ai comuni maggiormente rappresentativi sia in termini di popolazione raggiunta che di aggregazione di territori.

È prevista a livello regionale una funzione che deve curare l'integrazione delle informazioni rilevate con quelle derivanti dal sistema informativo relativo ai reati: questa funzione è prevista all'interno della prima realizzazione e potrà consentire la comparazione di questi fenomeni tra le varie città.

Al fine di supportare le singole Polizie municipali nella creazione di figure professionali adeguate è previsto un intervento formativo centralizzato e un altrettanto servizio di assistenza tecnico-informatico. Infine è previsto un gruppo di lavoro con il compito di costruire, integrare ed eventualmente ampliare il glossario dei fenomeni per i quali è prevista la rilevazione.

2.5.2. Note ed osservazioni

2.6 Imprese

2.6.1 Descrizione delle iniziative e delle azioni

L'obiettivo delle iniziative nel settore imprenditoriale e del commercio (compresa la creazione di contenuti) ha due componenti fondamentali:

- assicurare la assimilazione e l'uso delle tecnologie delle comunicazioni e dell'informazione da parte del settore imprenditoriale,
- favorire lo sviluppo delle industrie locali del settore delle Tecnologie della Società dell'Informazione e dell'Industria di creazione di contenuti (multimediali e audiovisivi).

Le azioni di questo ambito (in particolare 6.1, 6.4, 6.5) rappresentano alcuni elementi di sintesi del più generale piano triennale delle attività produttive, inoltre le iniziative di seguito indicate (in particolare 6.2 e 6.3) sono appoggiate da azioni di tipo normativo che favoriscono l'ambiente competitivo e il cambio generazionale: tali azioni sono inserite nell'ambito trasversale (iniziativa 2).

Le PMI con forte contenuto tecnologico dovranno svolgere un ruolo importante al momento di disegnare nuovi prodotti e servizi in modo che il potenziale scientifico e tecnologico della regione si trasformi in successo economico. In questa area tre linee strategiche sono:

- Una politica di stimolo alle imprese di prodotti e servizi in Tecnologie dell'Informazione, ivi comprendendo lo sviluppo dell'*e-commerce* (come un'altra industria ICT).
- La promozione del settore "creativo" di contenuti multimediali, audiovisivi e di nuovi imprenditori.
- L'adeguamento del mondo imprenditoriale al cambiamento: le imprese come scommessa per il futuro (si veda il piano regionale triennale per le attività produttive).

Questa politica sostiene azioni pensate per rafforzare il settore produttivo imprenditoriale delle industrie della Società dell'Informazione, che non si limita solo a quello di Tecnologie dell'Informazione e delle Comunicazioni in senso stretto, ma è costituita sia da quelle imprese che producono elettronica, computer e ogni tipo di *hardware* per le telecomunicazioni, l'informatica e gli audiovisivi, sia da quelle che operano nel nuovo settore emergente del commercio elettronico.

Iniziativa 6.1

Formazione, sensibilizzazione e qualificazione della domanda

Azioni:

- Creazione delle condizioni culturali, di infrastrutture, economiche e regolatrici che permettano di aumentare la domanda di prodotti ICT.
- Pubblicazione su Internet della pianificazione e fornitura delle amministrazioni a breve e lunga scadenza, in modo che gli investimenti in ICT da parte del settore pubblico siano conosciute dal settore imprenditoriale ICT e l'amministrazione agisca come motore e stimolo della domanda. Ad ogni modo, bisognerà anche potenziare il fatto che le amministrazioni possano privilegiare in qualche modo l'accesso telematico agli acquisti dei loro fornitori.

- Stimolo alla creazione di nuovi prodotti e servizi attraenti e innovatori per il consumatore.

Iniziativa 6.2

La promozione del settore imprenditoriale di creazione di contenuti e di servizi di interazione multimediale

- Promozione di incentivi per gli investimenti nel campo e sostegno di R&D al settore multimediale, quali: tele immersion, realtà virtuale, e-learning, streaming audio e video di comunicazione mobile 3G, HDTV su rete, ecc.) rivolti in particolare a consorzi di imprese o a iniziative di creazione di centri o strutture aggregate di imprese in questi campi.
- Dotazione di premi per le migliori iniziative imprenditoriali relative alle tecnologie della Società dell'Informazione.
- Qualificazione e creazione di centri formativi e centri di competenza e di eccellenza per i servizi multimediali, le ICT, il management in ambiente ICT delle imprese e della pubblica amministrazione.
- Coordinamento del settore privato con il settore pubblico per la digitalizzazione e creazione di fonti culturali, educative e turistiche e disponibilità delle stesse, come elemento essenziale. Annualmente si stabilirà una linea d'azione in ciascuno degli ambiti (centri multimediali, educazione, cultura/svago, turismo).
- Creazione di vincoli stabili fra i progetti a valenza educativa promossi dall'Amministrazione e le imprese del settore di contenuti e ICT per la futura "scuola interattiva".
- Sostegno allo sviluppo delle esportazioni delle industrie dei contenuti elaborati in ambito regionale.
- Rivalutazione urbanistica delle aree industriali e degli spazi urbani: adeguamento delle qualificazioni del suolo alla nuova realtà imprenditoriale ICT, di modo che il suolo edificabile può diventare un nuovo potenziale per le imprese di servizi tecnologici.

Iniziativa 6.3

Provvedimenti per lo sviluppo degli investimenti in ICT e per lo sviluppo delle conoscenze e delle utilizzazioni delle ICT.

- Dotazione di incentivi per gli investimenti in ICT.
- Priorità dei fondi pubblici per la formazione continua in ICT.
- Sensibilizzazione dell'imprenditoria circa il nuovo modello di impresa: commercio elettronico, telelavoro, servizio di attenzione al cliente (CRM), ecc.
 - Creazione di un forum di diffusione di esperienze pubbliche e private (*best practices*) con *feedback* nelle imprese del settore.
 - Accordi con organizzazioni imprenditoriali per potenziare e articolare progetti.

Iniziativa 6.4

Promozione del commercio elettronico e delle reti di imprese

- Informazione/formazione alle imprese sui vantaggi di commercio e transazioni elettronici e divulgazione della stessa: bisogna informare ed educare a una tecnica di vendite, mercato e sostegno al cliente, la quale è molto diversa da quella convenzionale, adeguata al multilinguismo e ad altri mercati.
- Diffusione di (nuovi) strumenti e abitudini, carte di credito e denaro elettronico, e di una “cornice legale” protettrice delle transazioni in rete (iniziativa 2).
- Promozione/instaurazione, da parte dell’Amministrazione, di procedimenti di interscambio elettronico con i suoi fornitori.
- Coordinamento con le associazioni di categoria per stimolare e utilizzare l’istituzione della standardizzazione dell’interscambio elettronico di dati mediante il *web* nel *business-to-business* (B2B).
- Instaurazione di azioni congiunte per attuare progetti complessi in cui solo le sinergie dei differenti attori rendono possibile un centro commerciale “sostenibile”; in questa linea bisognerà creare centri virtuali cheentino sulla partecipazione di banca, delle televisioni e dei settori corrispondenti, e dei fornitori di contenuti.
- Implementazione di una serie di azioni e accordi che mettano alla portata del commercio regionale le imprese di logistica necessarie al settore, sia a livello locale che a livello mondiale: il successo della vendita elettronica consisterà non tanto nel prezzo, quanto nella qualità integrale del servizio, cioè nel fatto che sia più conveniente accedere a un prodotto o un servizio locale piuttosto che a quello di un altro territorio.
- Promozione di piattaforme virtuali che rendano facile per gli utenti l’acquisto e l’accesso a beni turistici e culturali dell’Emilia-Romagna, data l’importanza del settore turistico e di quello dei contenuti. Questa azione contempla il rafforzamento e l’estensione degli accordi fra imprese di cartografia, turistiche, alberghiere, operatori di viaggi, trasporto aereo, terrestre e marittimo, ed anche comuni e province.

Iniziativa 6.5

Sistema informativo delle imprese agricole SIA

Già nel 2001 sono iniziate le attività di costruzione del sistema informativo per le imprese agricole con la messa a punto del data base delle aziende, i servizi di accesso e l’UMA. È a piano la realizzazione degli altri moduli in maniera coordinata con l’AGREA per gli anni che vanno dal 2002 al 2004.

2.6.2. Note ed osservazioni

3. IMPLEMENTAZIONE E MONITORAGGIO

3.1 Il *focus* 2002

Il *focus* per l'anno 2002 è descritto dalla seguente tabella in cui i finanziamenti sono in megaeuro. Come si vede le iniziative da intraprendere, e su cui è concentrata l'attenzione, sono quelle della ricerca (in generale dell'ambito trasversale), delle infrastrutture, della sanità, di tre sistemi informativi fondamentali (territorio, agricoltura e lavoro), degli acquisti e del rapporto con gli utenti/clienti.

Verrà dato anche un supporto ai progetti presentati dagli enti locali del territorio, ai quali la Regione aderisce (iniziative 4.2 e 4.8).

Tutte le iniziative hanno finanziamenti dal piano telematico tranne:

- * TETRA, che verrà attuata con altri fondi Regionali e statali (Sanità e Protezione Civile);
- ** Sistema informativo del lavoro, che verrà realizzato con i fondi messi a disposizione dall'Agenzia del lavoro;
- *** *Contact Center*, che verrà attuato con altri fondi Regionali;
- **** La preparazione di un "piano telematico sanitario", che verrà condotta con fondi della direzione Organizzazione, sistemi informativi e telematica;
- ***** Sistema informativo delle imprese agricole, che verrà realizzato con fondi delle due direzioni generali coinvolte (Organizzazione, Sistemi informativi e telematica, Agricoltura).

Iniziativa	Finanziamento 2002 in megaeuro
1.1 Ricerca e sviluppo per la società dell'informazione e per l'industria avanzata di creazione di contenuti e servizi multimediali	4,15
1.2 Commissione legislativa	0,20
1.3 G.d.I. delle telecomunicazioni	0,13
2.1 Infrastrutture (Romagna)	4,60
2.1 Infrastrutture (Emilia)	2,40
2.2 TETRA *	0,00
3.2 Sistema informativo del Lavoro **	0,00
4.1 Catasto	1,90
4.4 Gestione elettronica dei flussi documentali	0,50
4.5 Centrale di acquisto per le P.A.	2,50
4.6 <i>Contact Center</i> ****	0,00
4.8 Portale territoriale dei servizi	0,50
5.1 Rete sanitaria integrata	3,60
5.5 "Piano telematico sanitario" ****	0,00
6.5 Sistema informativo delle imprese agricole *****	0,00
Monitoraggio	0,40
TOTALE	20,88

3.2 Una azione coordinata a livello nazionale e internazionale

Essendo i fondi a disposizione del Piano limitati, particolare cura sarà posta al problema del cofinanziamento: alcune iniziative del presente piano saranno presentate come progetti al bando nazionale di *e-government*, altri saranno presentati ai bandi del 6th Framework Program e delle azioni innovative della Commissione Europea. Inoltre il piano telematico regionale verrà inoltrato alla Commissione Europea che ha di recente pubblicato un bando di “manifestazione di interesse” per raccogliere informazioni sulle attività di ricerca e sviluppo da parte delle Pubbliche Amministrazioni.

3.3 Attività per il monitoraggio e l’informazione annuale

È essenziale per il successo e la *accountability* delle iniziative del piano che:

1. esista una azione indipendente e “neutrale” di *benchmarking*, svincolata dalla attuazione del piano, da attuarsi con cadenza semestrale su indicatori che (almeno inizialmente) siano coerenti con quelli adottati dalla CE;
2. l’andamento delle singole iniziative sia monitorato da un soggetto terzo che riferisca circa l’andamento del piano al livello politico e agli organismi tecnici di cui ai punti 1.1, 1.2, 1.3, per esempio con cadenza trimestrale;
3. siano previsti momenti pubblici (per esempio annuali) di esposizione dei risultati da parte dei soggetti di cui al punto 2.