



**Assessorato per le attività produttive, sviluppo economico
e piano telematico**

Direzione generale organizzazione sistemi informativi e telematica

Piano telematico regionale Programma operativo 2004

Luglio 2004

Indice	pag.	2
Introduzione	pag.	3
Il programma operativo 2004	pag.	8
1. Il piano finanziario per il 2004	pag.	8
2. Il rendiconto del programma operativo 2003 e le attività del 2004	pag.	9
A. Le infrastrutture di comunicazione	pag.	9
A.1 Lepida	pag.	9
A.2 R3	pag.	12
B. I progetti di e-governement	pag.	14
B.1 Agriservizi	pag.	14
B.2 IntercentER	pag.	15
B.3 Rilfedeur	pag.	17
B.4 Sigma Ter	pag.	18
B.5 Sil	pag.	20
B.6 Sole	pag.	21
B.7 Docarea	pag.	23
B.8 People	pag.	24
C. I presupposti della Società dell'Informazione	pag.	26
C.1 La legge regionale "Sviluppo regionale della Società dell'Informazione" n11/2004"	pag.	26
C.2 La ricerca sulle ICT	pag.	25
C.3 L'indirizzo allo sviluppo delle telecomunicazioni	pag.	27
C.4 Il Benchmark, il progetto Understand e il monitoraggio	pag.	27
C.5 Il CRC in Emilia-Romagna	pag.	28
D. Le nuove iniziative per il 2004	pag.	30
D.1 Partecipa.net – il kit per la e-democracy	pag.	30
D.2 Il Digitale terrestre	pag.	30
D.3 Il sistema di e-learning federato	pag.	33
D.3.1 L'e-learning per la PA	pag.	33
D.3.2 e-learning per le zone periferiche	pag.	34
D.4 Il telelavoro nelle PA della regione	pag.	35
D.5 Videocomunicazione	pag.	36
D.6 Un dominio cooperativo della cultura on line	pag.	37
D.7 Portale della PA	pag.	38
D.8 Un sistema cooperativo per l'erogazione di servizi integrati alle imprese	pag.	38
D.9 Analisi per la progettazione di Sistema cooperativo per l'accesso a fini informativi ai dati anagrafici della popolazione	pag.	41
D.10 Il sistema di interconnessione e cooperazione tra la RER e gli enti locali, per l'infrastruttura, servizi infrastrutturali e servizi applicativi.	pag.	42
E. La comunicazione per l'e-government.	pag.	44

Introduzione

Continuità e sviluppo

Il Programma Operativo 2004 si colloca in un'ottica di continuità e di sviluppo rispetto ai documenti programmatici che lo hanno preceduto, a partire dal 2002.

La continuità riguarda l'impianto progettuale di base, fondato sull'intervento integrato su infrastrutture e servizi delle tecnologie dell'informazione, accompagnato da azioni di supporto che ne rafforzano l'impatto e la sostenibilità nel lungo termine.

Gli sviluppi di questo ultimo anno non hanno che rafforzato l'importanza dei "punti chiave" indicati del piano del 2003: la necessità di una visione integrata e globale; la centralità dei servizi; la ridefinizione dei processi; il governo supportato dalla conoscenza; l'approccio scientifico; i modelli e gli standard; il cambiamento.

Contemporaneamente, l'evoluzione delle politiche e delle tecnologie evidenziano nuove opportunità di sviluppo che è bene tenere in considerazione nel disegnare un quadro programmatico complessivo.

A livello nazionale, l'avvio della seconda fase del piano di *e-government* è stato introdotto dal documento "L'*e-government* per un federalismo efficiente: una visione condivisa, una realizzazione cooperativa", concertato tra il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, le Regioni e le Autonomie Locali. Viene delineata la cornice istituzionale ed organizzativa complessiva, dal punto di vista dell'interconnessione delle Pubbliche Amministrazioni, dell'erogazione e dell'accesso ai servizi per cittadini e imprese, dei requisiti di sicurezza del sistema, delle architetture per l'interoperabilità, e della diffusione omogenea dell'*e-government* sul territorio nazionale. Coerentemente con il disegno complessivo, le azioni della seconda fase dell'*e-government* declinano le priorità indicate attraverso il supporto ai servizi infrastrutturali nel quadro del Sistema Pubblico di Connettività (nel frattempo istituito con Decreto del Consiglio dei Ministri), della diffusione territoriale attraverso il ri-uso delle soluzioni di *e-government* e l'inclusione in particolare dei piccoli comuni, della promozione dei servizi realizzati verso cittadini e imprese e introducendo il tema nuovo e importante della democrazia elettronica.

In ambito europeo, il piano *e-Europe 2005*, che costituisce il quadro complessivo delle iniziative sulla Società dell'Informazione, è stato aggiornato sulla base delle nuove esigenze e dei risultati di una consultazione allargata. Il primo ambito di intervento riguarda la copertura e l'adozione di collegamenti a banda larga da parte di imprese, pubbliche amministrazioni e cittadini. L'*e-government* rimane poi una delle azioni centrali, "l'unico elemento del piano per il quale le Pubbliche Amministrazioni, oltre ad essere tenute a mettere in atto le necessarie condizioni preliminari, ne sono anche le uniche responsabili"¹. Fra i nuovi orientamenti emersi su questo tema, vale la pena segnalare la forte priorità attribuita all'interoperabilità anche a livello europeo, all'uso effettivo dei servizi da parte di cittadini e imprese, alla necessità di pensare i servizi in un'ottica di erogazione non legata ad un canale specifico ma multicanale. Altri ambiti particolare enfasi è posta, infine, sulla necessità di facilitare il processo di mutuo apprendimento fra le pubbliche amministrazioni, attraverso lo scambio di buone prassi basato su uno schema logico-descrittivo condiviso. Segnaliamo infine l'importanza attribuita dal piano all'adozione di soluzioni innovative in servizi pubblici essenziali quali educazione e sanità.

¹ Comunicazione della Commissione Europea: Il ruolo dell' *e-Government* per il futuro dell'Europa. COM(2003) 567

Da questa pur succinta introduzione emerge chiaramente come l'impianto generale del presente Piano ed ogni singola iniziativa regionale siano inseriti con coerenza nello scenario delineato dai documenti di riferimento nazionale e internazionale più recenti in materia di *e-government* e Società dell'Informazione.

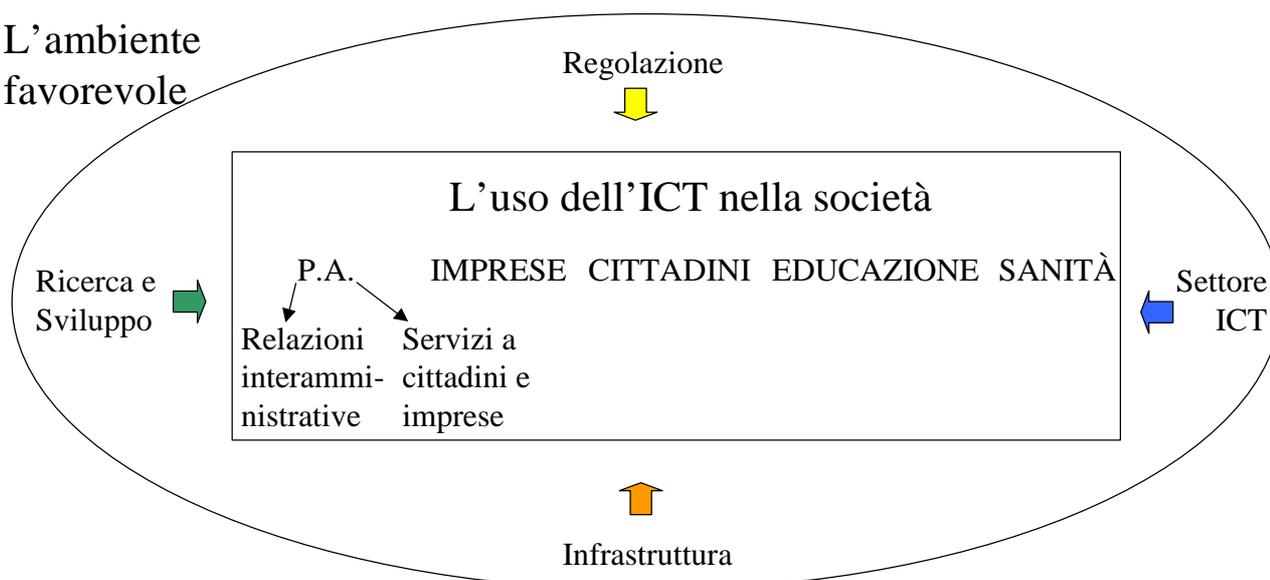
Sistematizzare gli interventi in un quadro logico

E' utile qui arricchire i principi trasversali con un quadro d'insieme che inquadra i molteplici aspetti della società dell'informazione.

L'intervento regionale agisce in primo luogo sulle condizioni ambientali favorevoli allo sviluppo della società dell'informazione, i cosiddetti "presupposti", attraverso la promozione di attività di ricerca e sviluppo nel settore, la predisposizione di strumenti di regolazione, la realizzazione delle infrastrutture. Contemporaneamente, assicura che le diverse componenti socio-economiche colgano pienamente le opportunità legate alle nuove tecnologie: in primo luogo, la pubblica amministrazione stessa, sia nel migliorare l'efficienza interna che nell'erogare servizi a cittadini e imprese, ma anche le imprese, i cittadini, il mondo della scuola e della sanità

Viene così a definirsi un quadro logico della società dell'informazione, che è possibile illustrare schematicamente attraverso un adattamento del "framework della *e-economy*" elaborato dal governo inglese¹:

L'ambiente
favorevole



E' possibile collocare adeguatamente in questo schema le iniziative del Piano Telematico, che arrivano a coprire tutti i punti principali illustrati nel quadro. In particolare, sono oggi coperti i tasselli relativi alla regolazione, attraverso l'approvazione della Legge Regionale sulla Società dell'Informazione, e alla infrastruttura, con l'avvio della rete Lepida su tutto il territorio regionale. Soprattutto Lepida, ma anche tutti i progetti del Piano Telematico, hanno evidentemente un significativo impatto sullo sviluppo del settore ICT, mentre ingente è l'investimento lanciato nell'iniziativa relativa a "Ricerca e Sviluppo". Rispetto all'uso dell'ICT nella società, i progetti di *e-government* affrontano sia temi di cooperazione applicativa tra le amministrazioni sia l'erogazione di servizi all'utente, che possono costituire un traino per l'adozione diffusa delle nuove tecnologie da parte di imprese e cittadini. Questi ultimi possono infine beneficiare

del miglioramento dei servizi sanitari ed educativi, realizzato attraverso i progetti sulla sanità e l'*e-learning*.

Il programma operativo 2004: l'*e-government* "utile e usato"

A due anni dal lancio del Piano, oggi possiamo osservare il consolidamento di diverse iniziative lanciate nel 2002.

- In primo luogo, la Regione Emilia-Romagna si è dotata di uno strumento legislativo che inquadra e sistematizza dal punto di vista normativo l'intervento regionale in materia: la Legge Regionale sulla società dell'informazione consente alla pianificazione regionale di poggiare su basi solide e confini certi.
- Lepida, la rete a banda larga della pubblica amministrazione è partita in tutti i territori della regione.
- I progetti di *e-government*, lanciati con il programma operativo 2002, entrano quest'anno nella fase cruciale della realizzazione dei servizi a cittadini e imprese.
- L'iniziativa di accompagnamento "*Benchmarking* regionale della società dell'informazione", dopo aver costruito *ex post* un quadro complessivo di dati regionali, è ora in grado di produrre dati statistici pienamente comparabili con regioni di 7 paesi europei.

Su questa base, il 2004 sarà dunque l'anno in cui l'*e-government* regionale potrà dispiegare molte delle sue potenzialità. Se il 2003 poteva essere descritto come un cantiere, oggi le fondamenta sono completate e nel corso di questo anno l'edificio diventerà "abitabile". Diventano visibili i primi risultati, sono fruibili i primi servizi *on-line*, Lepida erogherà servizi di connessione a banda larga e servizi aggiuntivi a gran parte degli enti locali.

Le attività del presente programma operativo dunque, oltre a continuare i progetti già avviati, si focalizzano in particolare sulla entrata a regime dell'*e-government*:

- incoraggiando e facilitando l'uso dei servizi pubblici *on-line* da parte di cittadini e imprese;
- stimolando di conseguenza un uso più maturo delle nuove tecnologie nella società e nell'economia regionale;
- diffondendo sul territorio in maniera omogenea l'adozione delle soluzioni di *e-government* da parte della pubblica amministrazione;
- attivando i servizi a valore aggiunto, resi possibili da Lepida, che consentono un immediato beneficio in termini di risparmio ed efficienza;
- iniziando un'attività di valutazione puntuale dei risultati, anche basata su dati statistici, previsto dalla Legge Regionale.

Incoraggiare l'uso dell'*e-government*

È ormai opinione largamente condivisa che il problema attuale *e-government* non sia tanto nella pura e semplice offerta di servizi interattivi, ma nell'insufficiente uso che ne viene fatto da parte dei cittadini.

Come ha dimostrato l'esercizio di *benchmarking*, l'offerta di servizi pubblici *on-line* è nella nostra regione sicuramente all'avanguardia, grazie all'impegno concertato degli enti locali, e vedrà un incremento significativo con l'attuazione dei progetti di *e-government*.

Ciononostante, sono ancora una minoranza i cittadini che utilizzano Internet per contattare la Pubblica Amministrazione, anche se comunque più che nelle altre regioni italiane ed europee. Innanzitutto, perché Internet è un fenomeno che non raggiunge ancora la maggioranza della popolazione: solo il 48% dei cittadini in Emilia-Romagna ne fa uso. Vi è quindi un problema di accesso alla tecnologia, strettamente legato al

possessione del computer. Ed è sbagliato pensare che sia solo questione di tempo, che nel medio termine tutti acquisteranno un computer e accederanno ad Internet. Inoltre, gli stessi servizi già disponibili su Internet spesso sono di difficile individuazione ed uso.

Per queste ragioni, è necessario investire per un maggiore orientamento all'utente dei servizi erogati dalla pubblica amministrazione.

Nell'ambito dei progetti di *e-government* già lanciati, va assicurata l'attenzione all'utente, in termini di accessibilità e usabilità dei servizi *on-line* che verranno realizzati.

E' poi necessario fornire al cittadino diverse modalità di accesso ai servizi poiché diversi sono i profili di utente. Come indica la Commissione Europea, "nel futuro, una volta affermatosi un ambiente multi-piattaforma, si prevede che gli utenti vorranno accedere ai medesimi servizi e contenuti digitali in svariate situazioni e ubicazioni, servendosi di diversi apparecchi e connessioni alla rete"². È per questa ragione che il programma operativo 2004 comprende una azione specifica che mira a portare i servizi *on-line* in ambito multi-piattaforma, segnatamente a partire da un'iniziativa sulla piattaforma digitale terrestre. L'idea progettuale, coerente con gli obiettivi dei bandi nazionali, è di fornire i servizi di *e-government* già erogati su Internet attraverso la nuova piattaforma digitale, in modo da permetterne un più facile uso e familiarizzare l'utente con i servizi a distanza.

L'attenzione e l'orientamento al cittadino si riflette anche nel lancio di nuove iniziative legate all'*e-democracy*, come il progetto Partecipa-Net.

Per accompagnare la realizzazione di questi servizi e stimolarne l'utilizzo è necessario anche informare meglio cittadini e imprese sulle opportunità offerte dai servizi esistenti, attraverso apposite campagne di comunicazione.

L'*e-government* come traino dell'adozione dell'ICT da parte di cittadini e imprese

Come è emerso dalle indagini di *benchmarking* svolte nel 2003, l'utilizzo evoluto delle nuove tecnologie da parte di cittadini e imprese della nostra regione è ancora episodico e minore rispetto alle più avanzate regioni europee. Internet è utilizzato più a fini di comunicazione che di servizio, e scarsi sono i benefici delle nuove tecnologie se l'utilizzo è limitato allo scambio di *e-mail* e alla creazione di un sito *web* "vetrina".

Al tempo stesso, cittadini e imprese della nostra regione hanno dimostrato una alta propensione, rispetto alle altre regioni, ad utilizzare Internet per contattare la Pubblica Amministrazione.

E' quindi possibile delineare l'interessante opportunità per la Pubblica Amministrazione di assumere un ruolo, per così dire, di traino nella familiarizzazione di cittadini ed imprese verso un uso transattivo delle nuove tecnologie. Imprese che non gestiscono gli ordini *on-line* potrebbero essere incoraggiate a farlo se per vendere alla pubblica amministrazione devono utilizzare un *market-place*. Cittadini che non acquistano *on-line* potrebbero acquisire familiarità con *l'e-commerce* se cominciano a utilizzare Internet per iscrivere i figli all'asilo nido. Parallelamente, in un altro contesto, la rete privata della Pubblica Amministrazione intende stimolare l'accesso a banda larga generalizzato da parte di imprese e cittadini.

L'impatto dell'*e-government*, in questo modo, non risiede solo in un auspicato aumento di efficienza dei servizi pubblici, ma anche in una crescita culturale complessiva del sistema regione.

² Comunicazione della Commissione Europea del 9 luglio 2003 sugli ostacoli all'accesso diffuso a nuovi servizi ed applicazioni della società dell'informazione. In questa comunicazione il digitale terrestre, insieme alle tecnologie mobili di terza generazione, vengono indicate come strade per superare il *digital divide*.

La diffusione sul territorio dell'*e-government*

Oggi, lo sviluppo dell'*e-government* coinvolge gran parte del territorio regionale, ma in maniera disomogenea sulle varie linee progettuali. Se il 70% dei Comuni partecipano ai progetti di *e-government*, una minoranza è coinvolta in maniera sistematica su tutti i progetti.

In particolare, molti piccoli comuni, per la mancanza di risorse e competenze, sono in difficoltà di fronte alla continua evoluzione ed alla dimensione degli investimenti necessari. Questo divario, in mancanza di interventi mirati, andrà a crescere ulteriormente. E' perciò necessario tenere in considerazione la necessità di intervenire a supporto i piccoli comuni, coerentemente con il quadro istituzionale di supporto già esistente e con gli indirizzi della seconda fase dell'*e-government*.

Nel contesto dell'ICT vigono le cosiddette economie di rete. Il beneficio derivante dall'uso cresce al crescere del numero degli utenti. L'impatto concreto, nella vita quotidiana, delle nuove tecnologie avviene solo quando la diffusione diventa sistematica. Su questo assunto si basa l'investimento nella diffusione sul territorio delle soluzioni di *e-government*, illustrati in questo programma operativo. Si collocano in questa ottica Lepida, la rete a banda larga della Pubblica Amministrazione, che permetterà a tutti i comuni di fruire di servizi ad alta velocità ed alta interattività e di integrare le attività degli Enti Locali, come solida base di soluzioni interoperabili. I progetti di *e-government* regionali parteciperanno poi alle attività di riuso previste dalla seconda fase del piano nazionale, per promuovere una diffusione capillare degli strumenti di *e-government* sul territorio. Vale la pena ribadire che il fine di incoraggiare l'adozione diffusa dell'*e-government* non è solo quello, pur in sé validissimo, di garantire equilibrio territoriale e evitare effetti di "divario digitale", ma anche di aumentare il beneficio che ciascun ente locale, "forte" o "debole" che sia, può trarre dagli investimenti in ICT grazie all'uso sistematico e universale che ne viene fatto.

A supporto di queste iniziative operative, inoltre, la Legge Regionale sistematizza e facilita il coordinamento delle iniziative in materia, anche attraverso la costituzione di CenTER, il centro di alta competenza in materia di ICT.

Meno costi e più efficienza grazie alla banda larga.

La rete telematica a banda larga Lepida consentirà poi di attivare, nel corso del 2004, i primi servizi a valore aggiunto che consentono il conseguimento di benefici immediati dalle ICT, in termini di risparmio sui processi e sui prodotti. Tra questi, è bene ricordare i servizi di videocomunicazione, che portano benefici e risparmi in spese logistiche, anche in combinazione con le iniziative legate all'*e-learning* che diminuiscono i costi ed aumentano i destinatari potenziali delle iniziative formative per la pubblica amministrazione ed il cittadino. Saranno inoltre lanciati i servizi di *e-procurement* realizzati dal progetto IntercentER, che innovando e razionalizzando le modalità di approvvigionamento della P.A. e della sanità permettono risparmi significativi sui processi d'acquisto e sui prodotti acquisiti.

Come è stato detto sopra, il programma operativo 2004 disegna un quadro di attività che entrano a regime portando risultati visibili. E' perciò opportuno cominciare un'attività di valutazione puntuale dei risultati, peraltro prevista dalla Legge Regionale. L'iniziativa di *benchmarking* e monitoraggio permetterà di fornire elementi di valutazione soprattutto con dati quantitativi, finalmente disponibili a livello regionale ed europeo grazie al progetto europeo UNDERSTAND coordinato dalla Regione Emilia-Romagna con il supporto della Commissione Europea.

Il programma operativo 2004

Con questo Programma operativo rendiamo conto delle attività e dei progetti sviluppati nel 2003 ed entriamo nella seconda metà del periodo di sviluppo del nostro Piano Telematico. Molti dei progetti infrastrutturali e di servizi sono quindi già in grado di fornire le prime prestazioni e di tracciare un'immagine abbastanza definita di e-gov e della Società dell'Informazione in Emilia-Romagna. Questo è comunque un lavoro *in progress* e per la natura delle tecnologie e per il processo che abbiamo scelto di attuare, per cui anche il 2004 mette in cantiere nuovi progetti, che andranno a riempire LEPIDA di ulteriori contenuti e servizi.

1 Il piano finanziario per il 2004

Il prospetto dei finanziamenti per il primo triennio comprende le risorse per 2002, 2003 e 2004, quelle della prima fase di *e-government* e altre risorse della Regione e della Commissione Europea. Allo stato attuale la seconda fase di *e-government* ha pubblicato alcuni bandi ma non ha ancora avviato le procedure di selezione, per cui non siamo in grado di quantificare ulteriori risorse nazionali pur auspicabili per il 2004, salvo quelli per la prima linea di azione, "lo sviluppo dei servizi infrastrutturali locali e SPC".

Iniziativa	Risorse 2002	Risorse 2003	Risorse 2004	Risorse I bando e-gov	Risorse APQ Società dell'informazione	Risorse UE	Altre risorse RER	Risorse totali
Ricerca e sviluppo	4,15		4,35		1,26 euro per la infrastrutturazione a banda larga provincia di Ferrara(*) 2,34 euro per la linea 1 della seconda fase dell'egov			8,50
Commissione legislativa	0,16		0,15					0,31
G.d.I. delle telecom.	0,13	0,16	0,15					0,44
Rete a banda larga	7,00	15,5	16,9					39,40
Rete radiomobile							25,00	25,00
SIL				0,91			4,00	4,91
Sigma ter	1,90	1,00	1,44	0,81				5,15
Intercenter	2,50	3,00	1,1	1,02				7,62
Sole	3,60		1,34					4,94
Agriservizi				1,18			2,00	3,18
Rilfedeur				0,64		1,26	1,90	
People, Docarea	1,00		0,25			0,48	1,73	
Monitoraggio	0,40	0,40	0,40			0,09 (**)	1,29	
Nuove iniziative		2,5					2,50	
Comunicazione			0,20				0,20	
Azioni di supporto (CRC)		0,10	0,30				0,40	
Varie							3,56	
TOTALE	20,84	22,66	26,58	4,56	3,56	0,09	32,74	111,03

N.B. i valori sono in milioni di euro.

(*) per 2003 e 2004 sono previsti 0,25 keuro mentre nel 2005 sono previsti ulteriori 1,01 Keuro.

(**) Progetto UNDERSTAND – cofinanziato dal programma Interreg IIIC: il cofinanziamento per il 2004 è così composto: 55.267 euro da fondi FESR e 38.687 da fondi CIPE. Il cofinanziamento totale su 30 mesi è di 205.700 euro.

2. Il rendiconto del programma operativo 2003 e le attività del 2004

A. Le infrastrutture di telecomunicazione.

Il 2003 è stato un anno importante per lo sviluppo delle infrastrutture designate a fare dell'Emilia-Romagna una regione digitale. Sono stati definiti e completati i percorsi istituzionali e le convenzioni tra gli enti che verranno collegati dalle reti e, è iniziato il processo di implementazione. Due sono le iniziative che compongono questa attività:

- LEPIDA, ovvero la rete privata a banda larga della pubblica amministrazione locale
- R³, ovvero la rete radiomobile regionale

Queste iniziative non solo doteranno la pubblica amministrazione locale di infrastrutture avanzate, che facilitino la comparsa di sistemi informatici innovativi e la diffusione di servizi avanzati, avendo una vita di (almeno) 30 anni, alla avanguardia della tecnologia, ma sono pensate anche come volano per dare un vantaggio competitivo al territorio.

A.1 LEPIDA

Con il "Piano telematico regionale. 2002-2005" la Regione ha stabilito di dotare il territorio regionale di infrastrutture telematiche di eccellenza, realizzando una rete telematica a banda larga (prevalentemente in fibra ottica).

A sostegno normativo del progetto, la Regione ha approvato nel 2004 la Legge regionale n. 11, dove (articolo 9) si istituisce "la rete regionale delle pubbliche amministrazioni dell'Emilia-Romagna, dedicata ai collegamenti fra gli uffici e gli enti della Regione, interconnessa a internet, e aperta alle altre amministrazioni regionali e locali, enti ed organizzazioni di diritto pubblico regionali e locali e alla erogazione di servizi predisposti dagli enti o integrati con altri enti nel sistema regionale".

Nella Legge, la Regione dispone di coordinare lo sviluppo della rete anche attraverso la collaborazione con le pubbliche amministrazioni locali e centrali e la promozione di un centro di alta competenza per supportare lo sviluppo integrato della rete e dei servizi, in coordinamento con le strutture tecniche degli Enti locali.

La Giunta regionale ha poi disposto di denominare "Lepida" la nuova rete regionale a banda larga.

Per la realizzazione operativa della rete Lepida, si procede logicamente secondo tre fasi successive:

- prima fase: infrastrutturazione primaria del territorio regionale.

È promossa direttamente dalla Regione. L'obiettivo primario è servire con tecnologie in fibra ottica almeno l'85% della propria popolazione residente, garantendo alla restante parte del territorio connessioni con tecnologie alternative ma sempre a larga banda.

Tutte le aree comunali della regione avranno un punto di accesso alla rete primaria, su cui i diversi Gestori distribuiranno (finanziati dalla Regione) servizi di base: connettività IP *on-net*, accesso verso Internet e sottoreti logiche tra enti (VPN). Sarà compito della Regione realizzare e

gestire l'interconnessione delle sottoreti realizzate dai Gestori, nonché garantire le attività di controllo dei servizi offerti.

- seconda fase: infrastrutturazione locale

È coordinata dalla Regione e vedrà una forte partecipazione degli enti locali. L'obiettivo è realizzare le MAN comunali, tramite cui interconnettere alla rete primaria le sedi delle Pubbliche Amministrazioni presenti sul territorio cittadino (uffici comunali, provinciali, della Comunità montana, regionali, ma anche ospedali, sedi ASL, scuole, ecc.). La Regione parteciperà economicamente alle MAN delle aree comunali in cui siano presenti sedi proprie o delle ASL, per le quali provvederà finanziariamente.

- terza fase: rinfittimento della rete primaria

È realizzata di concerto tra la Regione e gli Enti locali. L'obiettivo è raggiungere con fibra ottica anche le aree comunali inizialmente escluse dalla prima fase del progetto. Saranno valutate le possibilità di cofinanziamento offerte dalle normative nazionali e comunitarie, nonché le singole iniziative di finanziamento degli Enti locali.

Durante l'anno trascorso, il focus principale delle attività è stato rivolto alla prima fase del progetto.

In sintesi:

- si sono definiti i sette stralci geografici che porteranno la rete Lepida sull'intero territorio regionale. Le sette sottoreti sono realizzate e gestite da sei diversi soggetti Gestori (le Aziende multiservizi della nostra Regione) e si interconnetteranno tra loro in un punto "neutrale", per ora identificato nella città di Bologna. Gli stralci sono, in ordine: Bologna e la Romagna; Montagne digitali; Modena; Ferrara; Reggio Emilia; Parma; Piacenza.
- per cinque dei sette stralci complessivi (Bologna e Romagna, Modena, Ferrara, Montagna, Reggio Emilia) Regione ed Enti locali hanno proceduto alla stipula di Accordi di Programma Quadro, che definiscono le linee guida del progetto e le modalità generali di attuazione. A ciascun Accordo di Programma stipulato, ha fatto seguito un Decreto del Presidente della Giunta regionale, che ha approvato e avviato lo stralcio di progetto.
- per quattro dei sette stralci (Bologna e Romagna, Montagna, Modena e Reggio Emilia) la Regione ha stipulato specifiche Convenzioni di servizio con il soggetto Gestore di volta in volta individuato dagli Enti locali interessati (Aziende multiservizi). A ciascun Gestore è stato affidato l'incarico di costruire la (sotto) rete primaria tramite fibre ottiche, che la Regione acquista in proprietà, oppure con altre tecnologie alternative (HDSL o satellite), nonché di gestire i servizi primari di rete attiva.

L'impegno economico sinora assunto dalla Regione è pari a circa 41 milioni di Euro, a fronte della realizzazione di oltre 1300 Km di dorsali in fibra ottica di proprietà della Regione.

- la stipula di due Convenzioni con l'Università degli Studi di Bologna e di Ferrara, che prevedono l'interconnessione tramite la rete Lepida delle sedi centrali con le sedi decentrate delle due Università (in Romagna per l'Università degli studi di Bologna e nella provincia di Ferrara per

l'Università di Ferrara), nonché la realizzazione a cura della Regione di tre MAN cittadine (a Ravenna, Cesena e Ferrara) per il collegamento delle sedi universitarie.

Questi accordi ribadiscono l'interesse strategico della Regione a promuovere la rete Lepida come veicolo per la circolazione delle informazioni di natura scientifica, didattica e amministrativa delle Università della regione, anche in vista di nuovi servizi come la didattica multimediale a distanza.

- la stipula di una Convenzione con l'Istituto Nazionale di Astrofisica e il Consortium GARR per l'interconnessione tramite la rete Lepida della stazione radioastronomica "Croce del Nord" di Medicina (Bologna) con il nodo GARR di Bologna.

Questo accordo costituisce una delle prime applicazioni in grado di sperimentare appieno la larghissima banda su lunga distanza e collega Lepida alla più importante infrastruttura telematica per la ricerca del Paese, che offre connettività alle reti della ricerca europee e mondiali con bande dell'ordine di 10 Gbit/sec.

Su due stralci geografici di progetto (Bologna-Romagna e Modena), che interessano cinque province, la rete primaria è già parzialmente realizzata. Di seguito una sintesi dello stato dei lavori (al luglio 2004), relativamente alle porzioni di rete previste in fibra ottica:

- primo stralcio di progetto (provincia di Bologna e Romagna):
170 Km di dorsali già in esercizio, 14 Comuni, 3 Province e 4 sedi universitarie collegati, MAN universitarie a Cesena e Ravenna già realizzate che collegano complessivamente 24 sedi;
- terzo stralcio di progetto (pianura modenese):
40 Km di dorsali già in esercizio, 2 Comuni e la Provincia collegati.
- quinto stralcio di progetto (pianura reggiana):
lavori avviati nel luglio 2004, primi 5 Comuni e la Provincia collegati in settembre 2004.

Per quanto attiene le porzioni di rete previste con tecnologia satellitare, sono sinora stati collegati 35 Comuni, 2 Comunità montane, un parco regionale e altre cinque strutture pubbliche (tra cui una scuola elementare e una biblioteca comunale). Tutti gli Enti citati partecipano alla fase sperimentale del servizio di connettività satellitare, che si concluderà nel mese di ottobre 2004, previsto dalla Regione per monitorare le prestazioni ed il grado di soddisfazione dei singoli utenti e definire al termine i risultati ed una proposta per la definizione a regime di SLA, obiettivi di servizio, ecc.

Con questo Programma Operativo si prevede:

- la chiusura della prima fase di progetto (costruzione della rete primaria) per il primo stralcio geografico (Bologna e Romagna). La sottorete collegherà in fibra ottica 74 Comuni, 4 Province, la Regione e l'Università degli Studi di Bologna.
- la realizzazione dell'80% della costruzione della rete primaria in fibra ottica per il terzo (Modena) e il quinto (Reggio Emilia) stralcio geografico.
- la realizzazione completa delle sottoreti con tecnologia HDSL in sei province della regione. Saranno collegati tramite HDSL 35 Comuni e 4 Comunità montane.

- l'avvio delle sottoreti con tecnologia HDSL nelle restanti province della regione.
- la conclusione della sperimentazione e avvio a regime delle sottoreti con tecnologia satellitare nei territori collinari e montani della regione.
- la stipula degli Accordi di Programma Quadro tra la Regione e gli Enti locali negli ultimi due stralci geografici del progetto (pianura parmense e piacentina).
- la stipula di Convenzioni di servizio tra la Regione e i soggetti Gestori per l'avvio dei lavori negli ultimi tre stralci di progetto (pianura parmense e piacentina e provincia di Ferrara).
- la definizione delle linee guida generali e delle modalità attuative, in accordo con gli Enti locali, per l'avvio della seconda fase di progetto (MAN) almeno in tutti i Comuni capoluogo e nei Comuni maggiori.
- l'accordo tra Regione, Aziende Sanitarie Locali e Aziende Ospedaliere per la definizione progettuale e operativa relativamente alla connessione alle MAN di Ospedali, sedi amministrative e poliambulatori.
- l'Analisi di fattibilità e avvio dei primi progetti relativi alla terza fase (rinfittimento della rete primaria in fibra ottica).
- l'avvio di progetti sperimentali di IP telephony e di trasmissione di voce over IP sulla rete Lepida, in collaborazione con i soggetti Gestori delle diverse sotto-reti.

A.2 R³ La rete radiomobile regionale

La rete radiomobile regionale (R³) è un'iniziativa infrastrutturale finalizzata ad uniformare i servizi regionali di emergenza. La rete, in tecnologia digitale TETRA, permette la possibilità di utilizzare, o di integrare con le reti già in uso, alcuni servizi regionali finalizzati all'emergenza territoriale e sanitaria, apportando alcune innovazioni che la tecnologia digitale permette come, per esempio, il trasferimento di dati ed un maggiore coordinamento di tutti gli operatori coinvolti nei casi di emergenza. Tra i primi servizi coinvolti nello sviluppo del progetto sono le emergenze sanitarie, la protezione civile e le polizie municipali e provinciali.

Durante l'anno passato la Giunta regionale con la delibera n. 317 del 3 marzo 2003, ha avviato il procedimento di gara con la formula dell'appalto-concorso per l'individuazione del fornitore. La gara è stata aggiudicata al raggruppamento temporaneo di impresa formato da OTE, Sirti, Telecom Italia, Consorzio Cooperative costruzioni e Strhold per valore di circa 21 milioni di euro.

Sono così iniziati i lavori del primo lotto con l'approvazione del raggruppamento aggiudicatario.

Sono stati anche definiti gli organi di governo e di controllo del progetto e i componenti.

- Comitato strategico, responsabile del monitoraggio complessivo del progetto, in termini di raggiungimento degli obiettivi previsti e delle risorse impegnate; è composto dal Direttore Lavori, da Dirigenti della Direzione Sanità e Politiche Sociali, del Servizio Protezione Civile, del Servizio Politiche per la Sicurezza e Polizia Locale della Regione ed è coordinato dalla Direzione Organizzazione, Sistemi informativi e Telematica;

- Comitato qualità, responsabile della qualità del lavoro svolto durante l'esecuzione del progetto; è composto da tecnici esterni di alto profilo professionale e da rappresentanti tecnici dei futuri utenti. E' compito di questo comitato preparare delle relazioni tecniche da presentare al Comitato strategico sulla rispondenza dei lavori effettuati con quelli previsti.
- Gruppi Utenti, che hanno il compito di fornire al progetto un riscontro immediato circa l'accettabilità e congruenza delle soluzioni tecniche ed organizzative proposte dal progetto, in rapporto alla normativa, agli attuali assetti organizzativi ed alla convenienze economica degli stessi. Nella creazione dei gruppi si sono distinte due fasi: nella prima fase progettuale i partecipanti a questi gruppi erano referenti con compiti gestionali, mentre nella seconda fase i partecipanti saranno la componente operativa delle varie strutture che provvederà ai primi test di sistema.
- Direzione lavori che sovrintende alle tempistiche e alle consegne dei lavori previste dal progetto esecutivo. Collabora con la Direzione Lavori il Gruppo di Accettazione e Verifica che conduce i primi test di verifica sulle strutture tecnologiche implementate, compilando periodicamente dei *report*.

Ulteriore area di attività è quella della formazione. All'interno del progetto per sensibilizzare e formare le strutture coinvolte e gli utenti che utilizzeranno la nuova rete sono stati realizzati due edizioni di seminari informativi nel periodo giugno 2003 e febbraio 2004 nelle città di Bologna, Forlì e Parma.

Nella prima edizione sono stati illustrate le tecnologie utilizzate e i servizi offerti dalla nuova rete; nella seconda edizione l'attenzione è stata maggiormente posta sugli obiettivi del progetto da realizzare, il raggruppamento di imprese aggiudicatario e l'Ufficio Direzione Lavori costituito presso la Regione Emilia-Romagna.

Con questo Programma operativo assistiamo all'avvio ufficiale delle attività: la RTI ha presentato il Progetto Esecutivo e il Piano di Temporale di Dettaglio, entrambi discussi ed approvati con la Direzione Lavori della Regione Emilia-Romagna.

Il Ministero delle Comunicazioni ha rilasciato la concessione delle frequenze radio dal 1 agosto 2004 e quindi inizieranno i lavori previsti, relativi al primo lotto nel Progetto Esecutivo con le tempistiche indicate nel Piano Temporale di Dettaglio.

Nel settembre 2004 verrà firmato il contratto per l'esecuzione dei lavori previsti nel lotto II.

Nel maggio 2004 è stata sottoscritta tra la Regione Emilia-Romagna e la Provincia di Modena una convenzione – cui seguiranno analoghe convenzioni con le restanti Province - per l'utilizzo da parte del Corpo di Polizia Provinciale e del Servizio Manutenzione Strade e del Servizio Protezione Civile.

B Il progetti di e-government

La gran parte dei progetti di seguito descritti sono stati presentati nel 2002 al primo avviso nazionale sull'e-government e li co-finanziati. I progetti sono a metà del loro cammino e i primi risultati sono già apprezzabili, in termini di servizi *on-line* attivi e ridefinizione del *back office*. Una particolarità di questi progetti è la ricerca di soluzioni che possano permettere ai diversi servizi di integrarsi e di funzionare come sistema unico dell'e-government regionale. Esempio di questa integrazione ha come protagonisti la piattaforma tecnico-organizzativa documentale del progetto DOCAREA e i servizi erogati da Agriservizi, SIL, Sigma Ter. Peraltro questa particolarità, vero valore aggiunto della progettualità regionale, deriva dal percorso di progettazione integrata tra settori e tra livelli istituzionali con il quale si è risposto all'avviso nazionale e che è il vero "filo rosso" di questo Piano Telematico.

B.1 Agriservizi

Descrizione del progetto: Agriservizi è il progetto di e-government che la Regione Emilia-Romagna promuove per realizzare il Sistema informativo agricolo regionale istituito con la legge regionale 15/1997.

Il DPR 503/1999 ha istituito l'anagrafe nazionale delle aziende agricole, che integrata con i sistemi informativi regionali, deve contenere tutte le informazioni anagrafiche, strutturali, produttive e di erogazione/autorizzazione eseguite dalle pubbliche amministrazioni a favore delle imprese esercenti attività agro-forestali.

L'anagrafe delle aziende agro-forestali rappresenta il cuore del progetto su cui si basano tutti i sistemi di gestione dei procedimenti. In Emilia-Romagna le funzioni amministrative in materie di agricoltura sono ripartite tra Regione, Province, Comunità montane ed AGREA.

Partecipanti al progetto sono la Regione Emilia-Romagna e la Regione Lazio in qualità di sviluppatori, mentre come utilizzatori partecipano 9 province e 14 Comunità montane della Regione Emilia-Romagna.

Il progetto è stato avviato nel 2001 con termine previsto al termine del 2005.

Attività svolte nel 2003 e servizi sviluppati ed implementati

- Portale www.ermesagricoltura.it che per ciascun servizio rilasciato contiene pagine informative.
- Stipula delle convenzioni con i CAA per la gestione della anagrafe delle aziende agricole
- Implementazione della cooperazione applicativa tra l'anagrafe delle aziende agricole ed Infocamere.
- Attivazione anagrafe delle aziende agricole (Dicembre 2003) accessibile da www.ermesagricoltura.it sezione SPORTELLO AGRICOLO
- Attivazione sottosistema Gestione pratiche Utenti Motori Agricoli connesso all'anagrafe delle aziende agricole accessibile da www.ermesagricoltura.it sezione SPORTELLO AGRICOLO
- Attivazione sottosistema Servizi Fitosanitari Emilia-Romagna connesso all'anagrafe delle aziende agricole accessibile da www.ermesagricoltura.it sezione SPORTELLO AGRICOLO (i servizi rilasciati sono la gestione delle autorizzazioni all'esercizio delle attività vivaistiche ed il rilascio dei patentini per la commercializzazione e

l'impiego dei prodotti fitosanitari, i servizi per la gestione delle certificazioni fitosanitarie di import/export saranno realizzate nel corso del 2004).

- Attivazione sottosistema Sistema Operativo Pratiche (AGREA) connesso all'anagrafe delle aziende agricole accessibile da www.ermesagricoltura.it sezione SPORTELLO AGRICOLO (i servizi rilasciati sono relativi al piano di sviluppo rurale, misure 1A, 1B, 1C, 2E, 2F, 2H e 2I, alle politiche agricole comunitarie per la parte cereali).

Obiettivi e risultati attesi per il 2004

- Completamento dei servizi fitosanitari Emilia-Romagna realizzando la gestione delle certificazioni fitosanitarie di import/export
- Attivazione sottosistema gestione calamità naturali connesso all'anagrafe delle aziende agricole.
- Sperimentazione della cooperazione applicativa con il catasto vitivinicolo nazionale
- Attivazione sottosistema gestione pratiche settore vitivinicolo connesso all'anagrafe delle aziende agricole.
- Sperimentazione della cooperazione applicativa con l'anagrafe bovina nazionale
- Aggiornamento del sottosistema Sistema Operativo Pratiche (AGREA) per la parte relativa al piano di sviluppo rurale con le misure mancanti, alle politiche agricole comunitarie per la parte zootecnica ed alle Organizzazioni Comuni dei Mercati.
- Realizzazione del sottosistema per la gestione dei tesserini cacciatori
- Docarea-Servizi UMA
- Sigma-TER AGRISERVIZI (georeferenziazione anagrafe delle aziende agricole)

B.2 IntercentER - Creazione di un sistema di intermediazione digitale a supporto del territorio della regione Emilia-Romagna.

Descrizione del progetto: Il progetto intende realizzare un sistema d'intermediazione a livello regionale, quale struttura di supporto alle attività di compravendita di beni e servizi. Il sistema proposto vuole contribuire a migliorare l'efficienza e l'efficacia dei processi di acquisto di organizzazioni e amministrazioni pubbliche e, quindi, indirettamente, il valore che esse possono produrre per cittadini e imprese, elevando l'efficienza complessiva del sistema Regione. Partecipano al progetto – coordinato dalla regione Emilia-Romagna - 49 amministrazioni dell'Emilia-Romagna, tutte in qualità di utilizzatori.

Attività svolte nel 2003 e servizi sviluppati ed implementati :

è stata indetta e aggiudicata la gara, mediante appalto-concorso, per la fornitura di:

- una piattaforma software di intermediazione digitale, comprensiva di un sistema di *e-procurement* e di un portale informativo relativo agli acquisti degli enti che utilizzeranno il sistema
- servizi quali *hosting* del sistema, gestione sistemistica, gestione applicativa, manutenzione del sistema, archiviazione e conservazione dei

- documenti, connettività ad Internet, *help-desk* e *call center*, monitoraggio del sistema, formazione per l'utilizzo del sistema di *e-procurement*;
- si è conclusa l'analisi giuridica a supporto della costituzione dell'agenzia regionale che gestirà il sistema di intermediazione digitale degli acquisti, analisi del modello di finanziamento con cui opererà l'agenzia regionale, analisi del modello organizzativo e analisi delle linee guida del piano di razionalizzazione della spesa;
 - stipulato il 2° Protocollo d'intesa tra Regione, Consip e C.A.L.E.R. per un intervento di formazione e di supporto agli Enti Locali della Regione Emilia-Romagna sul *market-place*;
 - costituzione del Comitato Guida regionale per la gestione della fase di avvio del progetto.

E' importante qui ricordare la approvazione della legge "Sviluppo regionale della società dell'informazione" da parte del Consiglio regionale, che promuove un sistema regionale di negoziazione telematica per le pubbliche amministrazioni

Obiettivi e risultati attesi per il 2004

- costituzione dell'agenzia regionale che gestirà il sistema di intermediazione digitale per gli acquisti;
- realizzazione della piattaforma tecnologica comprensiva di un sistema di *e-procurement* e di un portale informativo; attraverso il portale sarà possibile accedere ai cataloghi elettronici relativi alle convenzioni in essere, al *marketplace* e attivare gare telematiche;
- definizione del piano di comunicazione;
- attività di comunicazione e di *workshop* per la promozione del sistema di intermediazione;
- formazione a supporto degli Enti locali e delle Aziende Sanitarie sul sistema di *e-procurement*;
- attivazione delle prime iniziative di acquisto pilota;
- sperimentazione e rilascio in esercizio della piattaforma tecnologica.

Funzionalità da sviluppare in un'ottica di riuso

Le funzionalità che Intercent-ER produrrà e che si possono considerare in un'ottica di riuso, possono essere schematizzate in tre dimensioni fondamentali:

- generali di progetto: connessi al progetto nel suo complesso, quali ad esempio il piano di lavoro, piano di esercizio, piano di sicurezza, piano di qualità, piano di collaudo, modello organizzativo, modello di funzionamento, ecc.;
- transazionale: legati, in qualche modo, al sistema d'intermediazione in senso stretto e, quindi, riconducibili alle attività vere e proprie di compravendita tra gli attori della regione ;
- collaborativo: che si rifanno, invece, ad una logica d'intermediazione in cui i benefici maggiori discendono, piuttosto, dalla condivisione d'informazioni all'interno della comunità degli attori (es. osservatorio prezzi, elenco fornitori, documentazioni di gara, ecc.)

In tal senso si segnala che sono in atto rapporti con la Regione Friuli Venezia Giulia e con Innovazione Italia per il riuso del modello nelle regioni di Obiettivo 1.

D'altro canto Intercent-ER potrebbe essere a sua volta ampliato sviluppando altre funzionalità non previste nel progetto originale e che potrebbero riassumersi in due gruppi:

- interoperabilità con i sistemi gestionali degli enti aderenti al progetto al fine di avere una maggiore integrazione tra il sistema di intermediazione digitale e i sistemi interni dei vari enti utilizzatori;
- adeguamento rispetto agli standard proposti dal progetto DOCAREA per quanto riguarda la gestione documentale e protocollo informatico per l'Agenzia regionale di sviluppo dei mercati telematici.

B.3 RIL.FE.DE.UR. (Rilevazione dei Fenomeni di Degradamento Urbano)

Descrizione del progetto :il progetto mira al miglioramento delle attività delle Polizie Municipali nella rilevazione dei fenomeni di "inciviltà e degrado urbano" consentendo alle stesse un miglior dialogo, su tali aspetti, con i cittadini. Il servizio sarà basato su un Sistema Informativo in grado di raccogliere le informazioni sul degrado urbano attraverso tre principali canali:

- telefonate;
- segnalazioni dei cittadini via e-mail o *web form*;
- rilevazione con PC palmare.

Attività svolte nel 2003 e servizi sviluppati ed implementati

- È stata realizzata una prima sperimentazione di rilevazione diretta del degrado urbano attraverso PC palmari nel Comune di Bologna.³ Si sono concluse le attività di analisi dei servizi e delle infrastrutture tramite incontri in loco presso tutti i Comuni coinvolti nel progetto.
- poiché con il progetto si intende realizzare presso le Polizie Municipali un servizio di rilevazione del degrado urbano secondo procedure unificate a livello locale, si è resa necessaria la realizzazione di una classificazione dei fenomeni unica e condivisa fra i partner.
- sono state infine elaborate le Specifiche tecniche e funzionali al fine di formalizzare i requisiti del sistema che si intende implementare.

Obiettivi e risultati attesi per il 2004

- Definizione del capitolato del bando di appalto ed espletazione delle procedure amministrative per la stipula del contratto con il fornitore del *software* gestionale del sistema informativo.
- test dell'applicativo e verifica funzionale dell'operatività del servizio.
- attivazione di un servizio di *Help Desk* e di consulenza tecnica per gli enti locali partecipanti al progetto. Va definito il grado di definizione di tale servizio anche per cittadini che intendano utilizzare l'applicativo *web*.
- formazione per gli amministratori dei DB locali e gli operatori di Polizia Municipale per l'utilizzo dei PC palmari. Progettazione di un modulo mini-

³(V.sito: http://www.regione.emiliaromgna.it/wcm/sicurezza/sezioni/strumenti_di_lavoro/azioni_di_supporto/progetto_riduzione_disordine_urbano/gqn02_2004_04.pdf).

mo di formazione sulle funzionalità riservate ai cittadini, eventualmente anche via *web*.

- Implementazione del sistema presso i rimanenti comuni *partner* a seguito del superamento del test effettuato nel comune pilota.
- Avvio e test del servizio presso tutti i comuni *partner*.

Queste attività portano alla realizzazione di un sistema informativo unificato relativo al degrado urbano basato su un database gestito dalla Polizia Municipale dei Comuni che partecipano al progetto, integrato con la cartografia. Il DB sarà in grado di integrare i dati che verranno imputati tramite PC palmare dagli operatori di Polizia Municipale e le segnalazioni che i cittadini potranno effettuare tramite applicativo *web* con le segnalazioni che arrivano tradizionalmente via telefono.

Funzionalità da sviluppare in un'ottica di riuso

Al momento attuale è possibile prefigurare un allargamento della soluzione in fase di realizzazione presso altri contesti. I Comuni di Carpi e di Bellaria - Igea Marina hanno già manifestato interesse ad essere riutilizzatori. Molti altri comuni sono i primi destinatari naturali della diffusione del servizio. Il Servizio Politiche per la sicurezza ha inoltre avviato rapporti con diversi enti appartenenti al proprio interlocutore privilegiato, il Forum Italiano per la sicurezza urbana, tra cui Regione Marche e Regione Toscana al fine di allargare la fase riuso anche al di fuori del territorio regionale.

Come fattore implementativo è da considerare anche la progettazione di un modulo ulteriore che, inserito nell'applicativo in corso di realizzazione, permetta e favorisca l'integrazione con le procedure dell'Ente per realizzare la piena comunicazione tra gli addetti alla ricezione e rilevazione dei fenomeni di degrado urbano e gli addetti alla risoluzione dei problemi riscontrati.

B.4 SIGMA TER (Servizi Integrati catastali e Geografici per il Monitoraggio Amministrativo del TERRitorio)

Descrizione del progetto: il progetto nasce con lo scopo di facilitare il processo di decentramento delle funzioni catastali e per migliorare la capacità di pianificazione, la gestione amministrativa e fiscale del territorio e la qualità dei servizi offerti a cittadini imprese e professionisti attraverso l'integrazione di informazioni prodotte e gestite a diversi livelli istituzionali (Agenzia del Territorio, Regioni, Province, Comuni, Comunità Montane).

Obiettivi primari sono la realizzazione di un'infrastruttura per l'interscambio dei dati catastali e l'integrazione con banche dati locali, dalle quali sviluppare servizi a valore aggiunto per gli utenti finali.

Attività svolte nel 2003 e servizi sviluppati ed implementati

Si riportano in estrema sintesi i principali prodotti rilasciati:

- “modulo base” del Sistema di Interscambio dell’Agenzia del Territorio;
- componenti principali del “modulo base” del Sistema di Interscambio “lato Regioni”;
- procedure di base del Sistema di Integrazione;
- definizione del DBTI (modello dati logico, fisico e implementazione tecnologica);

- un primo gruppo di Servizi Infrastrutturali per l'accesso ai DBTI attraverso la cooperazione applicativa;
 - un primo gruppo di “Applicazioni *General Purpose*” che permettono l'accesso al DBTI attraverso *browser* agli utenti finali;
 - avvio dei Centri Servizi prototipali delle Regioni;
 - conclusione della selezione dei fornitori principali del progetto;
 - numerose attività di predisposizione dei sistemi informativi degli Enti locali per l'interazione con il livello infrastrutturale del progetto;
 - analisi e primi prototipi di servizi finali da parte degli enti locali;
- Si segnala che questi servizi, seppur testati e funzionanti in versione prototipale, non sono ancora utilizzabili da parte di utenti esterni alle Pubbliche Amministrazioni realizzatrici.

Obiettivi e risultati attesi per il 2004

Obiettivo primario è il rilascio sia di componenti infrastrutturali che di servizi finali rivolti a operatori delle PA, cittadini, professionisti e imprese.

I principali prodotti attesi per il prossimo anno di progetto sono:

- completamento del Sistema di Interscambio modulo base;
- realizzazione del Sistema di Interscambio “modulo *plus*”, per realizzare uno scambio informativo da parte degli Enti locali verso le Regioni e l'Agenzia del Territorio;
- diffusione delle soluzioni realizzate fra gli enti partecipanti (ad es. Sistema di Interscambio lato regioni, Sistema di Integrazione, Servizi Infrastrutturali e Applicazioni *General Purpose*);
- rilascio dei servizi finali da parte di Regioni, Province e Comuni, anche con interazioni con altri progetti di *e-government*.

Funzionalità da sviluppare in un'ottica di riuso

Il progetto ha già stipulato convenzioni per formalizzare la *partnership* con altri importanti progetti di *e-government*, in particolare DOCAREA (ex *Panta Rei*) e People ed è in corso di perfezionamento la convenzione con il progetto SICS (coordinato dalla Regione Sicilia).

Con DOCAREA e People è attivo da oltre un anno un tavolo tecnico di coordinamento che, sulla base di un piano operativo condiviso, ha l'obiettivo di evitare sovrapposizioni, massimizzare gli investimenti e consentire una reale integrazione fra le soluzioni realizzate dai progetti.

Questa collaborazione ha portato anche ad alcuni incontri con referenti del CNIPA per approfondire e confrontarsi sui temi dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa, anche grazie alla realizzazione ed utilizzo in SIGMA TER di un'interfaccia, standard e *open source*, per le porte di dominio (www.openpdd.org)

I risultati di questa collaborazione saranno propedeutici alla definizione di progetti di riuso ed estensione reciproca dei progetti, potendo disporre già di un'integrazione non solo a livello di analisi architettonica, ma anche tecnica o addirittura di componenti *software* già disponibili.

Il progetto ha ricevuto numerose richieste di adesione e di “riuso” di componenti da parte di Enti non solo delle Regioni già partecipanti, ma dell'intero territorio nazionale.

Si segnala inoltre l'avvio di un rapporto con il CNIPA per l'estensione del progetto alle Regioni del Sud, nell'ambito dell'attuazione della Delibera CI-

PE 9 maggio 2003, n.17 – Progetto per lo sviluppo della Larga Banda nelle Regioni del Mezzogiorno – Progetto 5: Estensione dei Servizi Informativi Integrati per la gestione del Territorio.

B.5 SIL

Descrizione del progetto .il progetto SIL mira a creare un sistema a supporto della gestione amministrativa e di servizio dei Centri per l'Impiego della amministrazioni provinciali.

Il progetto prevede la predisposizione di strumenti atti a garantire il governo del mercato del lavoro da parte delle amministrazioni coinvolte e l'agevolazione all'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro mediante il coinvolgimento attivo, ma regolamentato, dei soggetti privati.

Attività svolte nel 2003 e servizi sviluppati ed implementati

Il primo *cluster* di attività riguarda le analisi dei requisiti per la predisposizione dei moduli base del sistema SIL regionale mediante l'attivazione di gruppi di lavoro composto da referenti di tutte le amministrazioni provinciali e dalla Regione.

Queste attività hanno permesso la realizzazione dei moduli per la gestione delle principali funzioni base del SIL regionale quali:

- Gestione accesso al sistema da parte degli operatori
- Gestione informazioni anagrafiche, professionali e di disponibilità al lavoro dei lavoratori
- Gestione informazioni anagrafiche, amministrative e di servizio delle imprese
- Gestione amministrativa dei lavoratori e delle imprese
- Strumenti di incrocio tra la domanda ed offerta di lavoro
- Strumenti a supporto organizzativo del servizio (agenda, scadenziario, gestione contatti e convocazioni)
- Attivazione delle prime attività di familiarizzazione e formazione sul sistema rivolte agli operatori provinciali.
- Predisposizione di un ambiente di formazione, di un ambiente di test ed ambiente di sviluppo a disposizione degli specifici referenti per la verifica delle funzioni realizzate rispetto ai requisiti emersi.

Obiettivi e risultati attesi per il 2004

- Avvio del sistema presso le amministrazioni provinciali e dismissione dei sistemi attualmente in uso.
- Supporto all'avvio mediante l'acquisizione dei dati gestiti negli attuali sistemi in uso (*prototyping*) ed erogazione dei servizi di formazione rivolte agli utenti del sistema.
- Predisposizione delle funzionalità residue quali:
 - Strumenti di monitoraggio a supporto dell'analisi dei dati del sistema
 - Gestione completa degli operatori esterni alla pubblica amministrazione
 - Integrazione con la borsa lavoro nazionale
 - Gestione accesso al sistema diretto da parte dei lavoratori e delle imprese
- Personalizzazione e completamento delle funzionalità di minore priorità

Funzionalità da sviluppare in un'ottica di riuso

Il sistema SIL della regione Emilia-Romagna si compone di moduli utilizzabili singolarmente a seconda delle esigenze di ogni singola amministrazione principale.

I principali oggetti di riuso sono:

- Gestione amministrativa lavoratori: completa gestione degli stati occupazionali in base alla normativa vigente (D.lgs 297/02);
- Gestione comunicazione telematica da parte delle imprese: acquisizione movimenti amministrativi comunicati da parte delle imprese in modalità telematica. -Gestione degli impatti amministrativi inerenti le comunicazioni;
- Gestione incontro domanda offerta di lavoro: strumenti a supporto della gestione dell'incontro tra la domanda ed offerta di lavoro mediante algoritmi di *matching* esatto e di *matching* mediante motore di prossimità. Completa gestione degli esiti comunicati dalle imprese a fronte di una segnalazione di nominativi;
- Gestione Agenda e Scadenziario: Strumenti a supporto organizzativo per la pianificazione e gestione delle attività di colloquio con l'utenza da parte dei servizi. Supporto alla gestione delle principali scadenze amministrative e di servizio a cui le amministrazioni devono fare fronte.

La Regione Umbria e Piemonte hanno manifestato interesse per gli strumenti realizzati ed un eventuale riuso in termini di analisi e/o moduli realizzati.

B.6 Sole (Sanità On-line) Rete integrata ospedale-territorio nelle aziende sanitarie della regione Emilia-Romagna: I medici di famiglia e gli specialisti *on-line*.

Descrizione del progetto: il progetto è finalizzato a realizzare, attraverso l'implementazione delle necessarie infrastrutture tecnologiche, un'ampia gamma di servizi telematici, fruibili su scala distrettuale e aziendale dalla maggior parte delle strutture del territorio: studi medici di medicina generale, assistenza domiciliare infermieristica, punti di guardia medica cittadina, poliambulatori distrettuali e ospedalieri, *hospice*, centri di salute mentale, consultori familiari e servizi sociali dei comuni. Sul sito www.Progetto-sole.it sono riportate la descrizione del Progetto e dei Servizi relativi.

Attività svolte nel 2003

- costituzione di Gruppi Tematici di Lavoro con coinvolgimento di competenze tecniche, cliniche e organizzative per la prima impostazione progettuale condivisa.
- definizione della infrastruttura tecnologica, applicativo-funzionale, della infrastruttura di interoperatività nell'ambito di standard internazionali e della infrastruttura di supporto, formazione e comunicazione.
- definizione del Progetto esecutivo e Configurazione del Piano di Progetto Analitico e del Piano di Progetto Sintetico

- definizione degli impianti tecnologici e acquisizione delle tecnologie Hardware e *Software* relative alle Aziende Sanitarie, al Centro Regionale e al Laboratorio di sviluppo e test.
- configurazione dei Servizi Informatici necessari ai Servizi Applicativi previsti dal Progetto e della relativa struttura di cooperazione applicativa.
- configurazione e definizione Messaggi e Profili per la realizzazione degli interfacciamenti di SOLE con i sistemi informatici delle singole aziende.
- produzione Informazione e motivazione dei *Partner* (Aziende Sanitarie, Medici di Medicina generale – MMG -, RER....).
- specifiche per lo sviluppo del *software* relativo ai Servizi per il ciclo informativo Prescrizione-Refertazione e per la Continuità Assistenziale.

Nel 2003 è iniziato lo sviluppo e l'implementazione dell'infrastruttura applicativa mentre la realizzazione dei Servizi è prevista nel corso del 2004.

Obiettivi e risultati attesi per il 2004

Inizia la sperimentazione presso otto aziende (Asl di Rimini, Asl di Imola, Asl e azienda ospedaliera di Reggio Emilia, di Modena e di Bologna) per quanto riguarda il servizio "ciclo prescrizione/referto", il servizio "notifiche di ricovero/dimissione" e la progettazione/sperimentazione supporto SOLE all'applicazione linee guida Diabete.

Tra i risultati attesi :

- Completamento della definizione in materia di Cooperazione, standard, consenso
- Completamento realizzazione *software* Infrastruttura applicativa e dei Servizi relativi al ciclo Prescrizione-Refertazione e Continuità Assistenziale
- Attivazione del Centro Regionale, del Laboratorio Sviluppo *Software*, del progetto in otto Aziende e della Connessione dei Medici
- Configurazione di un Modello per la strutturazione dell'IREC (Indice regionale Eventi Clinici) e l'alimentazione dello stesso e progettazione esecutiva.
- Rilevazione e analisi dello stato di informatizzazione delle attività ambulatoriali nelle aziende per configurare la potenziale cooperazione applicativa

Funzionalità da sviluppare in un'ottica di riuso

La definizione degli standard HL7/XML per prescrizioni, referti, anagrafiche e notifiche rappresentano la parte significativa riusabile del progetto sia come modello di analisi, come specifica di sviluppo, come interfacce già sviluppate.

Sono già stati fatti alcuni incontri e sono stati scambiati documenti la regione Veneto, si sta operando al fine di attivare un accordo quadro con le regioni Veneto, Friuli, Umbria, Liguria per la condivisione degli *standard* tecnologici; tutte queste regioni hanno concordato col modello impostato da SOLE ed hanno richiesto di poter condividere gli standard.

B.7 DOCAREA - La comunicazione digitale nell'Ente e fra Enti. I flussi documentali e la gestione dei processi. La rete degli sportelli unici per l'impresa. La rete degli URP.

Descrizione del progetto: costruzione di un *network* territoriale a scala provinciale fra le amministrazioni per la circolazione digitale della documentazione. Nell'ambito di ogni territorio provinciale si realizza un Polo territoriale attrezzato, sotto il profilo *hardware* e *software*. Inoltre i Poli territoriali provvedono alla gestione dell'archiviazione a norma della documentazione elettronica. Ogni amministrazione è collegata al polo Territoriale e fruisce dei servizi generali proposti.

Attività svolte nel 2003 e servizi sviluppati ed implementati

- Processo di accreditamento dei fornitori: verifiche di aderenza alle specifiche di legge (protocollo a norma) e alle specifiche DOCAREA (integrazione con sistemi di posta certificata, firma digitale e piattaforma *Hummingbird*);
- gara di fornitura per i server relativi alla piattaforma EDMS; ogni Polo territoriale è dotato dell'*hardware* e del *software* di base;
- aggiudicazione delle gare di fornitura per sistema di autenticazione, per il sistema di Firma Digitale, del sistema di posta certificata;
- elaborazione delle specifiche di progetto relative al sistema di conservazione documentale (archivistiche e tecnologiche);
- elaborazione delle specifiche di progetto relative ai servizi "tipo".

Obiettivi e risultati attesi per il 2004

- Attivazione dei Poli territoriali regionali e dei nodi ad essi collegati: piattaforma documentale installata presso gli enti dei Poli, autenticazione centralizzata degli operatori dei Poli, comunicazione digitale tra gli enti con l'utilizzo della posta certificata e della firma digitale, strumenti archivistici adottati dagli Enti del Poli.
- Realizzazioni *software* applicativi e relativi servizi:
 - accreditamento di fornitori di applicazioni di *workflow* e per lo sportello unico attività produttive;
 - *software* di gestione trasporti eccezionali;
 - *software* per l'erogazione di contributi alle imprese artigiane;
 - integrazioni con il servizio UMA, il SARE, il progetto STAR.;
- Approvvigionamento del sistema di archiviazione ottica;
- Realizzazione sportello unico integrato;

Funzionalità da sviluppare in un'ottica di riuso

- Integrazione con il progetto "Anagrafe Unica delle Imprese", al fine di sostenere l'implementazione dello sportello unico integrato.
- Ampliamento del progetto DOCAREA, in termini di piattaforma tecnologica ed organizzativa, ad altri enti del territorio regionale: aziende ASL, ARPA.
- Allargamento dei servizi erogabili, attraverso l'integrazione con i progetti regionali Agriservizi, Sil e Sinapoli.

B.8 People

Il progetto intende semplificare ed innovare i rapporti tra la P.A. ed il cittadino, attraverso lo sviluppo di un modello di scambio, integrazione e condivisione di servizi, prodotti e soluzioni tra i più dinamici comuni italiani. Il progetto intende realizzare un sistema telematico multicanale che si articola in circa 200 servizi, individuati dagli Enti come l'insieme dei servizi principali in grado di soddisfare le necessità dei cittadini e dei comuni. In questo sistema telematico, il Portale Internet rappresenta una delle principali modalità di erogazione.

Attività svolte nel 2003 e servizi sviluppati ed implementati

Realizzazione PEOPLE Beta; esso ha avuto l'obiettivo di anticipare la realizzazione di un portale contenente alcuni servizi asincroni che non comportano l'integrazione informatica con il *back office* del Comune.

Si è realizzata un'infrastruttura in grado di rispondere ai requisiti ed alle norme del Testo Unico in materia di documentazione amministrativa (DPR 28 dicembre 2000 n. 445).

Si sono realizzati i seguenti Servizi:

- Cambio indirizzo, che richiede firma digitale del richiedente ed eventualmente del coniuge del richiedente;
- Denuncia Inizio Attività (D.I.A.), che richiede la firma digitale del richiedente e del tecnico (es. Geometra o Architetto);
- Pratica generica, che non richiede firma digitale, per cui è sufficiente l'autenticazione del cittadino basato su *Userid* e *password*.

I servizi disponibili *on-line* sono stati organizzati secondo una struttura gerarchica di categorie; le categorie principali sono chiamate "eventi della vita" e possono contenere direttamente un servizio oppure altre categorie. Per tale realizzazione si è reso necessario di trasporto messaggi fra utenti e amministrazioni; a tale proposito si è fatto ricorso al servizio di Posta Certificata di Postecom accessibile via Internet.

E' inoltre iniziata la fase di sviluppo dei servizi applicativi presso alcuni dei comuni "sviluppatori", ovvero Genova, per i servizi Tributarî e Siena per i servizi Demografici.

Obiettivi e risultati attesi per il 2004

Il 2004 è l'anno nel quale People deve svolgere gran parte delle attività e raggiungere alcuni degli obiettivi principali; in particolare sarà terminata la modellazione dei servizi e saranno disponibili i primi rilasci definitivi per i servizi Tributi, Demografici, Concessioni / Autorizzazioni e Servizi alla persona. Questi servizi saranno in produzione presso i comuni "sperimentatori" (Genova, Siena, Pesaro, Cesena, Venezia), congiuntamente con i servizi di pagamento (Bologna e Cesena).

I medesimi servizi saranno in collaudo e parzialmente in produzione presso i comuni "collaudatori delle piattaforme" ovvero Parma, Ancona, Genova, Roma, Bari.

La "*reference implementation*" sarà sviluppata e gestita dall'integratore e fisicamente collocata a Roma presso il Centro di Integrazione e Collaudo di People.

Funzionalità da sviluppare in un'ottica di riuso

Obiettivo di People è quello di estendere e migliorare il progetto a costi contenuti; il finanziamento deriva da accordi con Comuni che "riutilizzano" le soluzioni base di People, ad esempio nell'ambito dei seguenti argomenti:

- Servizi di multicanalità;
- Modellazione servizi e modellazione normativa;
- Business Process Reengineering.

I progetti privilegiati di riuso deriveranno da accordi strategici con altri progetti (Sigmater, Docarea), così come i territori privilegiati di riuso saranno quelli dove il capoluogo di Provincia è un ente People.

C Il presupposti della Società dell'Informazione

I temi che vengono trattati in questa sezione sono quelli che formano la cornice, le condizioni abilitanti affinché la progettualità possa esprimersi al suo meglio e trovare un territorio pronto a recepirla e a farne un fattore importante per la competitività della nostra regione. Caratteristica fondamentale di questo Piano Telematico infatti è quella di non fermarsi a ridefinire attività e procedure con cui la amministrazione si misura con le novità portate dalle nuove tecnologie nel suo modo di lavorare, ma nel cercare di dare a tutto il territorio le opportunità per poter fare delle nuove tecnologie uno strumento di sviluppo e di maggiore coesione sociale.

C.1 La legge regionale “Sviluppo regionale della Società dell'Informazione n. 11/2004”

Scopo della Legge è garantire la diffusione e l'utilizzo integrato delle tecnologie ICT in regione per assicurare sia un più facile accesso alla conoscenza per i cittadini - rimuovendo le cause del divario digitale sia le condizioni per mantenere il livello di competitività del sistema economico regionale in uno scenario sempre più globale e basato sulle telecomunicazioni. In questo senso la legge si focalizza sull'adeguamento delle infrastrutture (il capitolo sulle infrastrutture si concentra su Lepida, la rete a larga banda destinata a collegare le pubbliche amministrazioni regionali), sulla diffusione omogenea dell'utilizzo delle ICT e sul supporto alle ricerca e alla sperimentazione di soluzioni di eccellenza che forniscano al mondo economico regionale nuove leve per mantenere un ruolo attivo nel mercato.

Integrazione ed interoperabilità sono parole chiave di questa legge: definiscono sia le modalità di sviluppo del sistema informativo regionale, gli strumenti per combattere il *digital divide* e la relazione tra le pubbliche amministrazioni regionali, chiamate a gestire in modo collegiale e coordinato tutte le iniziative che verranno messe in campo con la legge.

Particolare risalto è dato alla creazione di un Sistema Regionale di Negoziazione Telematica per le Pubbliche Amministrazioni, per la razionalizzazione della spesa per l'approvvigionamento di beni e servizi delle amministrazioni pubbliche. La promozione del sistema è affidata ad un'agenzia regionale di sviluppo dei mercati telematici

Per realizzare gli obiettivi della legge dovranno venire redatte ed approvate dal Consiglio regionale le Linee di indirizzo del piano regionale per lo sviluppo telematico (triennali) in coerenza con il DPEF. Queste linee di indirizzo verranno declinate in piani annuali di attuazione.

La *governance* del processo è articolata in un comitato scientifico e un comitato permanente di indirizzo e coordinamento con gli Enti Locali.

C.2 La ricerca sulle ICT

Con questa iniziativa la Regione si propone di cofinanziare progetti di ricerca che vedano come proponenti *partnership* tra le Università e le imprese, con base nel territorio regionale.

Gli ambiti di ricerca definiti dal bando emesso nel settembre 2003 sono:

- sistemi multimediali;
- tecnologie ed applicazioni richiedenti la banda larga;
- sviluppo di applicazioni per *ambient intelligence* ;

- piattaforme e/o contenuti per *e-learning*;
- applicazioni per le organizzazioni a rete e per distretti industriali.

La procedura definita per la valutazione delle proposte è quella negoziale delineata nel decreto legislativo n. 123 del 31/3/1998. In particolare la procedura si è articolata in due fasi:

- la prima fase di selezione condotta sulla base delle indicazioni e dei principi applicati per il procedimento valutativo e di quanto specificato nel bando;
- la seconda fase, negoziale, di approfondimento dei progetti valutati positivamente nella prima fase.

Contestualmente è stato nominato un Nucleo di Valutazione, che ha preso in esame le proposte arrivate in risposta al bando e ha selezionato un gruppo di dieci progetti meritevoli di approfondimento. La fase negoziale si è conclusa con la approvazione al co-finanziamento per tutti e dieci questi progetti, dopo la revisione dei *budget* e una più precisa definizione delle attività, distinguendo le attività di ricerca industriale e di ricerca pre-competitiva in ciascun progetto. Nel contempo si è proceduto alla notifica per aiuti di Stato presso la Commissione europea e si potrà partire con la firma dei contratti e l'inizio lavori per i dieci progetti selezionati solo quando questa procedura sarà conclusa.

Alta è stata la partecipazione delle Università della regione e quella del mondo imprenditoriale, dimostrando così di apprezzare lo spirito della iniziativa che mirava ad incentivare attività di ricerca congiunte tra mondo accademico e mondo delle imprese. Tutti i settori identificati dal bando hanno ricevuto una buona risposta, dimostrando quanto la ricerca regionale sia pronta a utilizzare al meglio e dare valore aggiunto all'investimento in infrastrutture a banda larga di questo Piano Telematico Regionale.

C.3 L'indirizzo allo sviluppo delle telecomunicazioni

In continuazione con gli anni precedenti, continuano le attività del Gruppo di Indirizzo sulle telecomunicazioni regionale formato prevalentemente da accademici ed esperti che operano nella nostra regione.

Il gruppo di Indirizzo porta contributi costanti all'aggiornamento del Piano Telematico Regionale, da' supporto alla Regione per la partecipazione ai bandi nazionali o su iniziative ad hoc (tecniche o di ricerca) di grande visibilità da realizzare anche al di fuori del Piano Telematico.

C.4 Il *benchmark*, il progetto Understand e il monitoraggio

L'iniziativa di *benchmarking* della società dell'informazione, sviluppata sul modello del programma "*benchmarking e-Europe*" della Commissione Europea, permette di comparare il grado di diffusione delle nuove tecnologie nelle componenti socioeconomiche della regione con quelle di altre regioni e paesi europei. Al momento infatti, a fronte di un investimento molto significativo delle regioni europee sul tema, mancano dati statistici aggiornati relativi all'adozione dell'ICT a livello regionale in ambito europeo. Il progetto intende produrre dati omogenei con altre 10 regioni europee su ambiti quali diffusione di Internet fra

i cittadini, adozione delle soluzioni di *e-business* nelle imprese, sviluppo dell'*e-government*, uso dell'ICT nelle scuole, e presenza di una infrastruttura adeguata a banda larga.

Parallelamente, il monitoraggio del piano telematico consente di leggere l'avanzamento dei progetti regionali, permettendo di rilevare il conseguimento dei risultati previsti ed il rispetto dei tempi dell'esecuzione.

Il progetto nel 2003 ha prodotto studi quantitativi sulla diffusione delle nuove tecnologie su nove ambiti tematici, raccolti in tre volumi, ed i relativi dati sono stati anche sistematizzati in un prodotto ipertestuale, il cruscotto regionale della società dell'informazione⁴. Dalle analisi è emerso come l'Emilia-Romagna sia all'avanguardia in Italia e in Europa su molti fronti, come l'offerta dei servizi *on-line* della pubblica amministrazione, l'infrastruttura a banda larga, la produzione di materiale didattico nelle scuole, la inclusione delle fasce deboli nella società dell'informazione. I temi prioritari invece su cui è opportuno investire di più sono la ricerca e sviluppo, l'uso dell'*e-business* nelle imprese, l'utilizzo dei servizi di *e-government* che per quanto maggiore delle altre regioni europee, risulta ancora appannaggio di una minoranza di popolazione (17%).

L'intensa attività di *networking* europeo, soprattutto nell'ambito della rete interregionale ERIS@, ha portato alla candidatura vittoriosa del progetto ad un bando della Commissione Europea (programma Interreg IIIc). È stato così avviato il progetto UNDERSTAND, "*European regions UNDER way towards STANDard indicators for benchmarking information society*", che vede la Regione Emilia-Romagna leader di un gruppo di 10 regioni europee da 7 paesi diversi (www.understand-eu.net).

Nel corso del 2004, le attività di *benchmarking* verranno sviluppate soprattutto nell'ambito del progetto UNDERSTAND, e vedranno la realizzazione di indagini sui temi sopra citati, che porteranno a risultati comparabili con le altre regioni europee. Nei primi mesi del 2005 verranno prodotti gli studi su *e-government*, settore ICT, imprese, cittadini, scuole, punti di accesso pubblico ad Internet, rete della ricerca, infrastruttura a banda larga. Parallelamente, verranno disseminati i dati e la metodologia del progetto europeo per promuoverne la più ampia condivisione e utilizzo e quindi, l'ampliamento del numero di regioni con cui compararsi. Le attività di monitoraggio dei progetti verranno realizzate in continuità con quanto svolto nel 2003.

C.5 Il CRC in Emilia-Romagna

Il 2003 è stato un anno molto importante per il consolidamento del CRC nella nostra regione. Attorno al CRC si è creata infatti una comunità di pratica che è una delle premesse importanti per realizzare le iniziative presenti nel Piano telematico.

⁴ Volumi e cruscotto sono scaricabili dal sito www.regionedigitale.net

Le attività del CRC – che hanno continuità in questo Programma Operativo – vanno in due direzioni: la realizzazione di strumenti per monitorare lo sviluppo regionale della società dell'informazione e dall'altra le attività di formazione rivolte ai dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni. Sul primo tema, tramite la creazione e l'aggiornamento costante dell'Osservatorio della Società dell'Informazione, la rilevazione dello sviluppo della Società dell'Informazione nella nostra regione e l'analisi dei dati, che diano a tutti gli enti locali costantemente la conoscenza sullo stato dell'arte e sull'impatto delle politiche realizzate (<http://osservatorio.regionedigitale.net>) .

Continuerà il Tour delle province, tramite il quale il CRC incontra sul territorio le Pubbliche amministrazioni, raccoglie informazioni più precise sui progetti in corso, promuove l'Osservatorio e la conoscenza delle politiche regionali in materia di società dell'informazione.

Sulla formazione all'*e-government* , la attività è mirata in parte a rendere possibili i progetti attualmente in corso, ma più in generale a fare entrare le nuove procedure nella quotidianità dell'agire della P.A. In questo senso, oltre alla attività di formazione previste dai progetti del primo avviso , il CRC organizzerà un percorso composto da seminari e laboratori, sulla relazione tra cittadini e amministrazioni tramite le nuove tecnologie: i canali di comunicazione, la partecipazione, l'erogazione dei servizi, i nuovi modelli di relazione che danno valore aggiunto all'*e-gov*.

D Le nuove iniziative per il 2004

D.1 Partecipa.net – il kit per la e-democracy

Uno dei campi più evidenti in cui le nuove tecnologie impattano nei confronti dei cittadini, e promuovono un atteggiamento attivo da parte dell'utente" è la possibilità di stringere legami costanti e bidirezionali per farli partecipare più attivamente nelle scelte delle amministrazioni sul disegno del futuro del territorio, dei servizi, della più generale qualità della vita.

La Regione Emilia-Romagna, in *partnership* con diversi enti locali ha partecipato al bando nazionale sulla *e-democracy* – emesso dal CNIPA nell'ambito della seconda fase dell'*e-government* - con una proposta che, se approvata, va a sviluppare un "kit" per la *e-democracy* per rendere disponibile uno strumento completo sia dal punto di vista delle tecnologie che da quello delle metodologie per attivare processi di partecipazione adattabili a qualsiasi contesto e a qualsiasi politica.

L'architettura della partecipazione prevede tre fasi, che concettualmente sono l'una promotrice della seguente ma possono anche essere sviluppate separatamente:

- il primo livello è di informazione, con la creazione di uno strumento della distribuzione di informazioni personalizzate;
- il secondo mette a disposizione strumenti che consentono di cominciare ad interagire con l'amministrazione nonché di attingere, ad un livello più approfondito, ancora ad informazioni/documentazione sulle tematiche di interesse. In questa fase si sviluppano strumenti per sondaggi di consultazione, consulenze personalizzate ed una biblioteca di documenti;
- Il terzo prevede il coinvolgimento più articolato e complesso e concerne l'utilizzo dello strumento dei forum. I forum offrono un contesto visibile per lo svolgersi di un dialogo e di un confronto dei cittadini e la P.A. nonché dei cittadini fra di loro e permettono la composizione di una conclusione, sia essa una decisione o una consultazione;

Il progetto intende sviluppare questi strumenti e la metodologia relativa in 24 mesi.

D.2 Il Digitale terrestre

Le soluzioni tecnologiche offerte dalla televisione digitale terrestre aprono opportunità potenzialmente molto significative nell'intero assetto del sistema delle telecomunicazioni, anche se è presto per comprenderne il reale impatto.

Per la Pubblica Amministrazione, il digitale terrestre comporta soprattutto la disponibilità di un nuovo canale per comunicare ed erogare servizi al cittadino. Si tratta di un canale complementare e non sostitutivo rispetto agli altri, in particolare ad Internet, e che può consentire di rispondere alla sfida oggi ritenuta più importante per l'*e-government*: promuovere l'utilizzo dei servizi *on-line*, più che la semplice offerta.

Il digitale terrestre consente infatti di intervenire su due fattori, l'accessibilità e l'usabilità, che incidono in maniera fondamentale sull'uso dei servizi *on-line*. Tramite questa tecnologia sarà possibile infatti in primo luogo raggiungere tutti coloro che hanno un televisore, quindi la stragrande maggioranza di popolazione (contro il 48% che attualmente accede a Internet). Sarà anche possibile erogare servizi più facili da usare, sia perché l'accesso avverrà tramite il televisore, sia perché il digitale terrestre consente di realizzare servizi informativi ad alta multimedialità, quindi con una impostazione grafica e funzionale più usabile e vicina alle abitudini dell'utente.

Il progetto per il Digitale Terrestre da parte di Regione ed Enti locali deve proporsi di evidenziare e sperimentare le utilità e le opportunità che proprio gli Enti Pubblici Locali possono promuovere attraverso l'uso di tale mezzo; più che rappresentare soltanto e semplicemente una dimostrazione dell'uso di servizi resi disponibili dagli operatori professionali.

Per queste ragioni è importante individuare innanzitutto alcune coordinate di riferimento sia del contesto nel quale si vuole collocare l'impegno della Regione e degli Enti locali nell'uso del Digitale Terrestre; sia della complessiva strategia nella comunicazione e dello specifico obiettivo per la comunicazione che con l'impegno di sperimentazione nel Digitale Terrestre si vuole rappresentare.

Tali coordinate di riferimento appaiono essere:

- La possibilità di cogliere la specifica opportunità che la TV Digitale Terrestre sembra mettere a disposizione, con la moltiplicazione di frequenze utilizzabili; e anche con la possibilità tecnologica di realizzare l'interattività, sia per la fruizione di servizi e informazioni, sia per la possibilità di collegarsi a specifiche fonti di dati.
- Appare logico che tale teorica disponibilità di nuove frequenze possa e debba essere utilizzata anche per accrescere le funzioni di informazione, *education, learning*, etc... gestibili nel mezzo televisivo e non solo le opportunità di mercato.
- In questa direzione si deve quindi riproporre anche nell'ambito del "Digitale Terrestre" il tema di specifiche funzioni di servizio pubblico da promuovere e realizzare.
- Sempre sul piano tecnologico il Digitale Terrestre si presenta come una delle soluzioni possibili dell'obiettivo della "convergenza", capace di rendere più facile accessibile l'uso delle reti internet anche attraverso il mezzo televisivo.

Per queste ragioni il progetto da promuovere potrebbe essere così impostato:

- evidenziare la possibilità di uso di uno specifico canale di trasmissione, da parte di regione ed Enti Locali, possibilmente in una dimensione regionale, sia per fini informativi e di erogazione di servizi verso i cittadini, sia per sperimentare la possibilità di funzioni di diffusione culturale con specifiche iniziative e contenuti riguardanti (o prodotti negli) ambiti territoriali. Per questo la opportunità di acquisire la disponibilità di uso di un canale dedicato andrebbe perseguita prioritariamente rispetto a quella della sola sovrapposizione in preesistenti canali trasmissivi. Per queste ragioni vanno esplorate le opportunità di collaborazione con RAI in particolare ove dimostrative di una sperimentazione di possibile futuro servizio pub-

blico anche sul digitale con canali dedicati al territorio. Sono peraltro evidenti le convenienze di poter contare su uno specifico canale trasmissivo scevro da problemi di sovrapposizione commerciale e capace di dare le modalità più coerenti alla caratterizzazione di una iniziativa pubblica anche per promuovere con le regole necessarie l'accesso dei tanti soggetti possibili in particolare nel territorio.

- promuovere come prodotti sperimentali:

- Servizi informativi

il valore specifico di tali servizi in ambito Digitale Terrestre, appare in particolare importante in quanto legato alla "convergenza" di una fruizione nel mezzo televisivo. In altre parole se può essere ragionevole ritenere che la fruizione di servizi che abbisognano di una proceduralità particolarmente complessa per la interattività, può essere svolta con altri mezzi (*e.commerce* via internet, oppure più semplicemente comunicazione telefonica ecc...) appare invece comunque interessante poter disporre di pacchetti informativi utili, di facile accesso e consultazione su mezzo televisivo (Es: l'informazione aggiornata su accessi ai servizi degli Enti Locali, sulle programmazioni culturali a livello cittadino provinciale e regionale, sullo stato della disponibilità di servizi - come prenotazioni di prestazioni sanitarie - anche se la prenotazione effettiva può essere effettuata con altri mezzi etc ...).

Servizi interattivi

La sperimentazione dovrebbe riguardare soprattutto la accessibilità e la funzionalità di fruizione (più che la promozione ex novo di servizi che comportino particolare impegno di soluzioni logistiche di *Backoffice* di difficile realizzazione visti i tempi disponibili per la preparazione dei progetti)
Prodotti audiovisivi

Si può ipotizzare la sperimentazione di una sorta di "TV on demand" per prodotti audiovisivi, o di tele-formazione disponibili o producibili nell'ambito dei patrimoni delle attività di istituzioni culturali pubbliche etc In questo caso i temi da affrontare sarebbero quelli della funzionalità tecnologica, (digitalizzazione degli audiovisivi, uso di *server* per la gestione, capacità dei *modem*). L'ambito della sperimentazione in questi casi potrebbe poi essere individuato in circuiti di luoghi "collettivi" (un certo numero di scuole, o un certo numero di centri sociali anziani , o un certo numero di videoteche/biblioteche).

Trattandosi di una sperimentazione da cui si vogliono trarre elementi di conoscenza e di supporto alle decisioni, particolare attenzione sarà rivolta alla valutazione ed alla diffusione dei risultati. Per le attività di valutazione, si intende analizzare quanto e come i servizi vengono utilizzati, in modo da rilevare le esigenze del cittadino rispetto ai servizi *on-line* e rafforzare l'orientamento all'utente dei servizi di *e-government*. In tema di disseminazione, si curerà la comunicazione capillare nei confronti dei cittadini per favorire la consapevolezza dei servizi offerti, mentre sul fronte istituzionale saranno diffusi i risultati del progetto fra tutti gli enti locali della regione in modo da garantire il massimo beneficio per il sistema regione rispetto alle opportunità del digitale terrestre.

D.3 Il sistema di *e-learning* federato

D.3.1 L'*e-learning* per la P.A.

Lo studio di fattibilità ha avuto inizio con una rilevazione al fine di conoscere le esperienze locali di *e-learning* presso le pubbliche amministrazioni in regione e conseguentemente di individuare e definire un sistema di *e-learning* federato il più rispondente e coerente al tipo di contesto di riferimento. Quarantaquattro sono le esperienze di formazione realizzate per i pubblici dipendenti con l'uso di sistemi *e-learning* nella nostra regione. Gli enti che non hanno sperimentato tale modalità formativa indicano nella maturazione culturale il principale elemento che ostacola la sperimentazione seguito dalla non sufficiente conoscenza dei sistemi *e-learning* e a ruota dall'eccessivo costo dell'investimento in rapporto al numero di dipendenti (piccoli comuni). Ciò che invece ha favorito la messa in campo di attività formative con sistemi *e-learning* è stato principalmente il tempo di realizzazione e personalizzazione dell'intervento formativo per i grandi Enti nonché dare una nuova immagine innovativa per gli enti di piccole dimensioni.

I temi trattati riguardano principalmente l'area informatica e telematica con l'utilizzo di contenuti acquisiti sul mercato; solo due Enti hanno una piattaforma proprietaria, la provincia di Parma ed il Comune di Bologna, mentre le altre esperienze si avvalgono di piattaforme noleggiate sul mercato o di proprietà dell'ente di formazione incaricato della realizzazione della formazione.

L'interesse dimostrato dalle amministrazioni all'ipotesi di affrontare il tema in forma cooperativa fra gli Enti si focalizza soprattutto sulla possibilità di produrre contenuti riutilizzabili e pertanto economicamente più vantaggiosi e di qualità, di potere sperimentare servizi avanzati senza investimenti eccessivi a carico del singolo Ente, migliorare la qualità del processo formativo anche in termini pedagogici e sperimentare nuovi percorsi in relazione alle nuove competenze richieste dai processi di innovazione e dall'uso delle nuove tecnologie.

Il progetto proposto dal gruppo di lavoro composto dalla Regione Emilia-Romagna, dalla Provincia di Parma, dal Comune di Bologna, dal Consorzio della formazione professionale di Ravenna, da Sinform (consorzio di Enti di formazione e Centro Risorse FAD –formazione a distanza - per la Regione) e coordinato dal CRC Emilia-Romagna, propone la sperimentazione di un modello che offra una opportunità a tutte le amministrazioni locali grazie alla attuazione di un equilibrio tra la dimensione regionale e quella dei singoli enti locali situati e operanti sul territorio: la Regione costituisce il punto di integrazione, coordinamento e supervisione, mentre le specifiche iniziative sono garantite dalla partecipazione degli Enti coinvolti. Il sistema è sviluppato localmente e federato in modo da rendere possibile, da ogni punto della rete, l'accesso alle informazioni e servizi disponibili su tutto il territorio regionale.

Il sistema, quindi, comprende l'elaborazione di soluzioni, prodotti e servizi che prevedono una ricaduta in termini di utilizzo sui punti della rete.

L'architettura e l'organizzazione del sistema

Il sistema ha come principali caratteristiche l'indipendenza e l'integrazione. Indipendenza in quanto ogni realtà (Amministrazione pubblica, Ente locale, ecc.), può, in autonomia, erogare e gestire percorsi di apprendimento in *e-learning*; integrazione è finalizzata all'utilizzo - nel modo più efficiente - di ciò che è disponibile sul territorio in termini di risorse umane, risorse tecnologiche e materiali didattici.

Il *learning network*, sarà costituito da *Learning Point* (LP), ovvero da strutture, distribuite sul territorio, facenti parte del sistema regionale di *e-learning*. Queste strutture saranno destinate alla produzione di eContent, alla progettazione gestione ed erogazione di percorsi formativi *e-learning*, alla sperimentazione di nuovi strumenti e metodiche, il tutto finalizzato all'integrazione e valorizzazione di risorse. Ciascun LP può essere espressione di realtà operanti o di soggetti diversi (Enti locali, Istituzioni, Società, Enti di Formazione (pubblici e/o privati), ecc.), che anche associandosi tra loro intendono far parte del sistema regionale e ne accettano obiettivi e condizioni.

Nell'ambito del network potranno esistere diverse tipologie di LP (LP base LP intermedio LP evoluto - LP Master) in funzione delle dotazione e del livello di autonomia e dei servizi offerti. Gli LP potranno far parte della rete rispettando le regole di accesso e di gestione della rete.

L'organizzazione prevede la circolarità della rete che è indirizzata e coordinata da una struttura partecipata dai soggetti che costituiscono la rete più soggetti partner esterni quali università od esperti in materia. Questa struttura svolge il ruolo di indirizzo e coordinamento e di interfaccia con l'amministrazione regionale:

- traccia le linee guida dell'*e-learning* federato;
- controlla ed attua misure di monitoraggio.

Gestionalmente da questa struttura discende il *Learning Point Master* che

- amministra il *Learning Network*;
- gestisce la Piattaforma LMS/CMS;
- Fornisce eventuale supporto all'elaborazione di percorsi formativi;
- Ospita il catalogo e il *repository* dei prodotti;

I Singoli LP costituiscono i punti della rete dove si eroga la formazione si producono contenuti si sperimentano percorsi e si condivide esperienze e metodologie e strumenti attraverso LP *Master*.

In questi Programma Operativo si propone la sperimentazione del modello proposto.

L'attività prevede anche azioni di accompagnamento, quali sensibilizzazione all'*e-learning* presso le amministrazioni locali, lo scambio di esperienze, ricognizione delle figure professionali esistenti sul territorio e valutazione del fabbisogno

D.3. 2 *e-learning* per zone periferiche

Con *e-learning* indichiamo una nuova modalità di apprendimento (in sostituzione del termine "sistemi di terza generazione e/o di rete") definen-

do soluzioni formative (processi, logiche di progettazione di prodotti, servizi e relativi strumenti tecnologici) erogate in rete:

- completamente a distanza;
- in modalità “*blended learning*”, forme di carattere misto basate sull’integrazione di momenti di formazione in aula e a distanza;
- a supporto delle attività formative tradizionali “*didattica web enhanced*”, predisponendo aree di accesso ai materiali condivisi e *tool* di comunicazione.

I recenti progressi tecnologici collegati allo sviluppo della telematica nelle applicazioni educative/formative, vedono le istituzioni che governano l’istruzione scolastica e universitaria convenire sull’importanza attribuita alla qualità dell’apprendimento erogato attraverso i sistemi di *e-learning*. La rete a banda larga diffusa sul territorio consente di aprire nuove importanti opportunità di applicazione in aree periferiche, altrimenti prive di servizi educativi e formativi, con evidenti ricadute negative sullo sviluppo locale nel contesto dell’economia della conoscenza.

L’attività preparatoria realizzata nell’ambito del piano operativo 2003 con il supporto di Symposium ha consentito di raccogliere una ricca e dettagliata mappa delle competenze e delle iniziative realizzate dalle università regionali, in termini metodologici, tecnici, contenutistici, di servizio. Sono emerse esperienze significative in tutte le università, generalmente di tipo “*blended*” o “*web enhanced*”: sono cioè rare le esperienze di formazione completamente a distanza.

In questo contesto di riferimento, l’approccio all’*e-learning* del quale si avvale il progetto è contraddistinto dalla adozione di una logica di ricerca/sviluppo di “processo” che, superando la sola e riduttiva logica di “prodotto”, vede promuovere dalla catena di valore costituita da tutti soggetti che partecipano alla redazione del Progetto una “infrastruttura del sapere” dalle concrete linee di ricerca, programmazione e sperimentazione sull’*e-learning*, convogliando in prima istanza gli apporti dei diversi domini disciplinari a livello accademico, dei professori e dei ricercatori coinvolti dagli Atenei. Il progetto intende avvalersi della forza propulsiva e sinergica di tutti i soggetti partecipanti in un’ottica di “sistema”, caratterizzata da una logica di confronto costante tra i due segmenti principali ad essa collegati sul tema dell’ *e-learning*:

- alle quattro componenti tradizionali dell’*e-learning* riferibili “all’offerta”: consulenza, contenuti, servizi, tecnologie ricoperte dagli Atenei ;
- alla comittenza/utenza (Regione Emilia Romagna/studenti) come rappresentanti della “domanda”.

Sulla base delle esperienze mappate, si andrà al completamento dello studio di fattibilità e ad attivare due sperimentazioni territoriali di erogazione di servizi formativi in aree montane.

D.4 Il telelavoro nelle P.A. della regione

L’analisi dello state dell’arte in regione , realizzata con il supporto dell’Università cattolica del Sacro Cuore di Piacenza, ha portato ad elencare una serie di iniziative che, se sviluppate assieme, potrebbero essere di grande aiuto alle pubbliche amministrazioni per sviluppare progetti di telelavoro.

La proposta prevede:

- una politica di incentivazione;
- un kit del telelavoro;

- un sito del telelavoro in ER;
- alcune sperimentazioni;

La politica di incentivazione comprende incentivi di carattere economico, soprattutto per gli enti di minore dimensione, con un sostegno regionale per la fase di avvio fino alla messa regime. Sempre in questo ambito sono contemplati il kit, ovvero un manuale del telelavoro da distribuire a tutte le PA, la creazione di un sito specifico e attività promozionali (ad esempio un premio annuale per la esperienza di maggior successo) volti a dimostrare il valore di questa modalità organizzativa. Per le sperimentazioni, si tratta di sperimentazioni già in corso che l'ente desidera estendere ad altre attività o ad altre tecnologie, oppure di esperimenti soltanto pianificati che si vorrebbe svolgere.

D.5 Videocomunicazione

La videocomunicazione (VDC) è un servizio di telecomunicazioni che consente il trasferimento di informazioni audio, video e dati in tempo reale tra persone situate in due o più luoghi diversi. La VDC può essere utilizzata a supporto di riunioni, *briefing*, consulenza, incontri di rappresentanza ed attività di formazione. Tra i servizi resi possibili dalla realizzazione di Lepida, la VDC appare come uno di quelli che più rapidamente possono portare vantaggi concreti alla produttività della Pubblica Amministrazione, in termini di risparmi sui costi di trasferta e razionalizzazione dei lavori di gruppo. Tipicamente, infatti, servizi quali la trasmissione di video ad alta qualità, applicazioni di tele-lavoro e di teleformazione evidenziano un fabbisogno di banda posizionato in un *range* di valori compresi tra 0,3 e 10 Mbit/s.

Dallo studio di fattibilità svolto nell'ambito del programma operativo 2003 è emerso come anche sul nostro territorio il servizio di VDC non costituisca una novità, poiché è disponibile da diversi anni ad esempio tramite linee ISDN ed è stato già sperimentato dagli enti locali. Purtroppo i relativi costi e difficoltà tecniche la hanno resa finora poco vantaggiosa e ne hanno rallentato la diffusione, soprattutto in un contesto territoriale quale il nostro in cui le relazioni personali sono particolarmente importanti anche in ambito lavorativo. L'avvento di LEPIDA può cambiare radicalmente il rapporto costi-benefici della VDC, diminuendone i costi (attraverso l'uso del protocollo IP su una rete territoriale con banda larga garantita) e aumentandone i vantaggi (grazie alla diffusione capillare sul territorio, che come per ogni tecnologia di rete ne aumenta il beneficio per gli utenti). Coesistono oggi diverse soluzioni tecnologiche che è bene considerare in maniera integrata, basati su ISDN o su IP, anche nell'ambito di forniture acquisite dalle convenzioni CONSIP.

Per questa ragione emerge l'opportunità di avviare una sperimentazione strutturata dei diversi modelli di servizio, conciliando le esigenze di sperimentazione concreta tramite tecnologie mature (come ISDN) e la necessaria integrazione su IP, ma anche le diverse opzioni architetture (punto-punto o multipunto, tipo di terminali, servizi collaborativi) e organizzative (*insourcing* - *outsourcing*). In particolare, si prevede di realizzare in collaborazione con l'Agenzia Emilia-Romagna Lavoro una prima sperimentazione di multiconferenza su ISDN e mista IP-ISDN. Si realizzerà poi con le Province un progetto pilota per servizi quali videocomunicazioni punto-punto su IP, multiconferenza su IP, integrazione IP-ISDN. Sono previste attività di integrazione di questi servizi con le attività previste dall'iniziativa di *e-learning* per la Pubblica Amministrazione.

Il progetto andrà quindi a sperimentare in maniera modulare i diversi modelli di servizio, valutandone costi e benefici, e produrrà elementi di supporto alle decisioni sull'architettura dei servizi di videocomunicazione erogati su Lepida a partire dal 2005.

D.6 Un dominio cooperativo della cultura *on-line*

A partire da quanto indicato nel Piano Telematico Regionale - Programma operativo 2003, l'area infrastrutturale di competenza regionale è stata progettata in coerenza all'area dell'integrazione locale in modo tale da consentire l'integrazione delle diverse basi di dati di interesse culturale (su musei, archivi e biblioteche), la ricerca integrata fra gli stessi e la localizzazione territoriale dell'area dei servizi offerti all'utente finale.

Si è intesa tale infrastruttura come un insieme integrato di reti informatiche, dati e metadati, strumenti di organizzazione della ricerca, interfacce informatiche per la gestione di servizi innovativi per l'utenza, procedure *software* e regole condivise su impegni reciproci (intese, protocolli tecnici e gruppi di lavoro).

L'innovativa architettura del SEBINA O.L. (*web based, web services*.) come infrastruttura tecnologica e applicativa per l'interoperabilità fra gli istituti culturali tradizionali (archivi, biblioteche e musei) consentirà pertanto di sviluppare anche le esperienze pilota individuate nel 2003 che hanno raggiunto un definito livello di progettazione, come il progetto sulla cineteca del Comune di Bologna ed il progetto CAMUS (Cooperazione e Automazione nei Musei) per i musei della Provincia di Ravenna. Per questi due progetti sono in corso accordi per la loro attuazione, mentre per quanto riguarda il settore della musica (Comune e Provincia di Parma) la progettazione non è ancora stata ultimata e necessita di ulteriori approfondimenti.

Per quanto riguarda la realizzazione progressiva dell'area infrastrutturale di competenza regionale posta a disposizione delle integrazioni locali, l'Istituto per i Beni Artistici, Culturali e Naturali ha definito e promosso lo sviluppo con proprie risorse delle attività sotto elencate

- *Framework*, fornisce un ambiente standard che implementa le norme di catalogazione valide in ambito nazionale, gestisce la comunicazione fra le varie componenti e la normalizzazione dell'interfaccia utente;
- Servizi di ricerca, recupero e presentazione delle informazioni: OPAC e «RICERCA ESTESA». Queste funzioni sono necessarie per tutte le aree interessate (musei, biblioteche e archivi);

Con le risorse del presente Programma operativo si avvieranno le prime realizzazioni :

- Cineteca di Bologna: realizzazione di una suite di servizi di front office che implementa le macro funzioni di identificazione, autenticazione e prenotazione. Integrazione delle diverse tipologie di archivi (video, manifesti, libri, foto) presenti nell'infrastruttura di ricerca.
- Progetto «CAMUS»: acquisizione ed ingegnerizzazione del sistema per la realizzazione in ambiente WEB di visite guidate, immersive e tridimensionali, nel sistema museale della provincia di Ravenna, con creazione della infrastruttura di supporto e dell'interfaccia standard verso i dati di catalogo dei beni museali.

D.7 Portale della PA

L'obiettivo del presente progetto è quello di dar vita ad un Portale regionale in grado di fungere da "collettore primario" delle informazioni locali, proponendosi come punto di primo accesso per il navigatore Internet alla ricerca di informazioni e servizi resi via *web* dal "sistema regione". Una sorta di guida dunque che, pur potendo anche essere fruita di per sé, avrà come missione principale quella di orientare e indirizzare il navigatore verso altri siti territoriali in grado di soddisfare le sue esigenze.

Possibili soluzioni innovative, per costruire il nuovo sistema e in grado di superare i limiti degli attuali portali, valorizzando gli investimenti già sostenuti dalle diverse Amministrazioni e integrando le informazioni e i servizi *on-line* (attuali e futuri), sono rappresentate dalla "semantizzazione" e dalla "analisi concettuale". La combinazione delle due diverse metodologie, consente (almeno in linea di principio) di progettare e realizzare uno strumento innovativo che supera i limiti degli attuali portali.

Non tutte le informazioni hanno senso al di fuori del loro dominio amministrativo, per cui è importante identificare quali informazioni rendere condivise alle altre Pubbliche Amministrazioni ed al Portale Regionale in particolare. E' stato svolto quindi un esame delle tipologie di informazioni curate dai singoli enti che potrebbero essere interessanti anche in un ambito territoriale più vasto (Bandi di concorso e di gara; informazioni turistiche, eventi e spettacoli; Centri per l'impiego; Biblioteche; Informazioni sulla viabilità curate dalle Province; Informazioni meteo). Queste categorie rappresentano il punto di inizio, per la sperimentazione del nuovo portale.

Il gruppo di lavoro ha trattato sia i temi organizzativi (definizione di direzione editoriale, comitato di redazione, coordinamento tecnico, redazione centrale, redazioni tematiche) che quelli tecnici, riferiti allo scambio di contenuti, con particolare attenzione ai temi della standardizzazione, le tecnologie e i protocolli per la distribuzione in rete delle informazioni.

Lo studio di fattibilità propone la realizzazione di un prototipo di collettore/distributore di informazioni regionali (per Aprile 2005) e la realizzazione finale del collettore e del sito relativo (*on line* per l'estate del 2006). Il prototipo dovrà essere in grado di collezionare news pubblicate in formato RSS (*Really Simple Syndacation*) e renderle ricercabili ed esportabili, indipendentemente dal sito dove le *news* sono state pubblicate.

Sarà inoltre necessario disporre di *news* di varie tipologie e di varie fonti, e sarà quindi necessario che alcune Amministrazioni che pubblicano informazioni tramite sistemi WCM si rendano disponibili a produrre l'indice dei contenuti del loro sito in formato RSS.

D.8 Un sistema cooperativo per l'erogazione di servizi integrati alle imprese

L'erogazione di servizi integrati alle imprese si fonda sulla realizzazione di un nuovo modello cooperativo fra Regione, Enti locali, e Camere di Commercio in cui l'impresa può: richiedere il servizio di cui ha bisogno ad una qualsiasi amministrazione di *front-office*, abilitata, presente sul territorio o direttamente *on-*

line, e lì riceverlo; è tenuta a fornire i propri dati una sola volta; può infine esigere che ogni punto di *front-office* reperisca tali informazioni in autonomia

La realizzazione di tale modello cooperativo si articola in due componenti fondamentali: il *back-office* ed il *front-office*, infatti, nella costruzione dell'*e-government*, è ormai divenuto un fatto assodato che per fornire un buon servizio è necessario avere alle spalle una solida rete di sostegno fatta di Enti che cooperano al processo di creazione ed erogazione del servizio stesso : la riorganizzazione partecipe del *back-office*.

Le funzioni proprie, trasferite o delegate che impattano sulle imprese e coinvolgono la Regione, le Province ed i Comuni sono molteplici e nelle diverse materie: Ambiente , Trasporti, Agricoltura, Attività Produttive, Lavoro, Turismo, Statistica, Pianificazione e Programmazione Territoriale, Lavori Pubblici (appalti opere pubbliche), Provveditorato (forniture di beni e servizi).

Si è quindi proceduto a somministrare a Regione, Province, Comuni Capoluogo ed un campione di altri Comuni, un apposito questionario per poter dare un quadro il più possibile analitico della situazione in atto. Questa analisi ha messo in rilievo esigenze molto differenziate : risulta perciò fondamentale ed essenziale un coordinamento forte delle diverse iniziative in atto attuato anche attraverso una proposta tecnica che preveda la creazione di strumenti (banche dati, semi-lavorati, *web services*, ...) tendenzialmente indipendenti dalle applicazioni verticali, fruibili con semplicità e nella disponibilità di tutti.

Il principale strumento di *back-office* che realizza gli obiettivi anzidetti, è l'anagrafe unitaria e condivisa delle imprese, punto di riferimento per i sistemi informativi verticali in via di sviluppo e condiviso fra tutte le Amministrazioni interessate secondo metodi e protocolli certi.

Lo studio di fattibilità, redatto da Regione ed Enti locali, con il supporto delle Camere di Commercio, propone un disegno architeturale ed un flusso di azioni composto da:

- architettura cooperativa fra le diverse Amministrazioni;
- cooperazione applicativa fra Camere di Commercio e Amministrazioni;
- estensioni degli archivi locali;
- georeferenziazione sul territorio delle imprese;
- attribuzione alle imprese dei prodotti di natura documentale.

In questo contesto diversi sono gli apporti dei diversi enti: la CCIAA attraverso la gestione del Registro Imprese gestiscono e forniscono le uniche informazioni comuni che possono costituire uno strato condiviso a tutte le tematiche verticali che possono innescarsi sul soggetto "impresa" ovvero quelle a carattere "anagrafico".

Regione ed EE.LL apportano al nucleo informativo centrale appena descritto la possibilità di georeferenziare sul territorio, attraverso l'indirizzo ed il numero civico, l'impresa e le sue unità produttive.

Nella proposta di architettura di sistema - partendo dal presupposto che l'anagrafe della imprese può essere fornita dalla sola fonte autorevole rappresentata dalle Camere di Commercio Italiane (CCIAA) - diventa importante rispettare l'architettura che le CCIAA hanno fin ora realizzato, con il registro Imprese (R.I.) e le sue strutture di sintesi.

Il perno di questa architettura è la Camera Provinciale, dotate di autonomia decisionale sulla tenuta del registro imprese. Le Province, che come territoria-

lità rispettano la Camere di Commercio locali, saranno i nodi nevralgici presso le quali costituire l'anagrafe delle imprese. Per quanto riguarda invece analisi sulle politiche di sviluppo del territorio, e la possibilità di analisi extraterritoriali, diventa importante avere un altro punto riferimento: la Regione. La scelta di una architettura distribuita, realizzata tramite la cooperazione applicativa vuole fornire ad ogni ente coinvolto (Regione, Provincia,...) la massima libertà interna, richiedendo solo requisiti minimi di conformità che permettano lo scambio dei dati.

Più complessa è la realizzazione di una struttura di *front-office* che consenta: all'impresa di fruire di un canale certo di relazione con la Pubblica Amministrazione, nel quale trovare risposta ai propri bisogni; al sistema pubblico di far convergere verso quel canale tutte le informazioni ed i servizi necessari a costruire le risposte, salvaguardando altresì gli investimenti sino ad oggi effettuati.

L'architettura proposta a livello regionale è quindi rappresentata da una "*rete di portali*" che utilizzano medesimi servizi infrastrutturali: identificazione delle imprese, loro riconoscimento ed accesso. In questo modo si realizza un'integrazione di base stabilita dall'utilizzo condiviso di componenti comuni.

I portali della "rete" sono poi fra loro coordinati e resi cooperanti dalla presenza del Portale regionale, luogo in cui sono riportate a sintesi le informazioni necessarie a fornire all'impresa un quadro esaustivo delle azioni che deve compiere – e delle opportunità di cui può fruire – a fronte dei propri diversificati bisogni (il riferimento naturale è al "Registro Nazionale degli Adempimenti" realizzato su base regionale). Dal portale regionale, infine, si propaga inversamente un puntatore al portale dell'Amministrazione competente per l'erogazione effettiva del servizio richiesto.

L'idea ambiziosa ed innovativa consiste nel portare a sintesi le informazioni già ora elaborate e gestite dalla rete per gli SUAP, così come da analoghi sistemi di erogazione di servizi alle imprese presenti presso le diverse Amministrazioni, attraverso gli strumenti della cooperazione applicativa. Si tratta pertanto di realizzare un dominio di cooperazione in cui le singole amministrazioni espongono le informazioni ed i servizi di propria pertinenza. Potranno convergere a sintesi informazioni e servizi alle imprese prodotti da livelli istituzionali ed aree territoriali diversi, così come da diversi sistemi informativi verticali che attualmente presidiano aree tematiche diverse se pur sempre riferite all'entità "impresa".

Le istituzioni che cooperano alla "rete" sono, come detto, la Regione, gli Enti Locali, le Camere di Commercio ma anche, a seguire, ARPA e le Aziende ASL.

Deve essere altresì assicurato il collegamento con il livello nazionale ed il portale nazionale delle imprese che, dal proprio canto, dovrebbe portare a sintesi informazioni e servizi prodotti dall'Amministrazione centrale e periferica dello Stato.

La realizzazione tecnologica dell'architettura a rete sopradescritta prevede anche una preliminare analisi dei sistemi esistenti circa le informazioni ed i servizi già ora fruibili anche se in modo disorganico e la definizione di standard per la presentazione dei servizi nel dominio di cooperazione. Infine l'architettura a rete proposta dalla tecnologia dovrebbe indurre ed aiutare le varie Ammini-

strazioni a convergere verso metodologie tendenzialmente uniformi di erogazione dei servizi e trattamento dei processi amministrativi che vi sottendono.

D9 Analisi per la progettazione di un Sistema cooperativo per l'accesso a fini informativi ai dati anagrafici della popolazione

Uno dei principi ispiratori *dell'e-government* è sicuramente quello che individua come necessario obiettivo dei Sistemi Informativi della Pubblica Amministrazione (P.A.) il miglioramento della quantità e della qualità dei servizi resi ai propri clienti (i cittadini, le Imprese e le diverse componenti del sociale). Questo anche grazie a una azione coordinata tra le diverse componenti della P.A. e dei loro *back-office*.

Da una analisi approfondita delle attività svolte dalla P.A. e volendo svilupparne i Sistemi Informativi secondo una architettura integrata e cooperativa, risulta chiaro che occorre considerare come banche dati anagrafiche fondamentali per una buona strutturazione del *back-office*, da porre alla base dei Sistemi Informativi stessi (in particolare di quelli orientati all'erogazione di servizi a cittadini, imprese e sociale), le seguenti: popolazione, imprese e territorio.

Il Piano Telematico Regionale (nei suoi programmi operativi 2002-2004) ha già affrontato, e parzialmente risolto, sia il tema delle banche dati territoriali (ad esempio con il progetto SIGMA-TER) sia quello della banca dati delle imprese (vedi nuova iniziativa D8 del presente Piano Operativo e l'analoga del Piano 2003); la realizzazione dei due progetti in parola metterà nei fatti a disposizione di tutta la Regione e della P.A. locale del territorio regionale una infrastruttura informativa omogenea, coerente, certificata e continuamente aggiornata pienamente integrabile con i relativi Sistemi Informativi utile, tra l'altro, per favorire il processo di integrazione fra Sistemi Informativi di Enti diversi (una base fondamentale per un *back-office* cooperativo).

Per quanto riguarda la popolazione alcune esperienze locali (ad esempio le Province ed i Comuni di Parma, Ravenna e Modena) hanno messo in luce aspetti e problemi tecnici e normativi che potrebbero vantaggiosamente essere messi a sistema, almeno a livello regionale, al fine di mettere a punto le basi di quello che potrebbe diventare una sorta di sistema federato per l'accesso a dati della popolazione da fonte anagrafica.

Con questo Programma operativo ci proponiamo di creare un gruppo di lavoro che arrivi a proporre uno schema di fattibilità per questo sistema, indicando le possibili funzionalità e i servizi che potrebbero essere resi disponibili.

Preso atto che le normative in vigore in materia di anagrafe della popolazione e di tutela della *privacy* non permettono di applicare all'ambito della popolazione soluzioni tecniche/architetturali simili a quelle adottate nell'ambito delle imprese occorrerà quindi analizzare il problema e progettare una soluzione che permetta ai Sistemi Informativi degli Enti interessati, se autorizzati, di accedere al dato anagrafico della popolazione (sia singolo che d'insieme) nella piena compatibilità con la normativa esistente e sfruttando appieno la disponibilità di una rete veloce e sicura come Lepida.

In estrema sintesi le idee base del progetto partono dalla possibilità di realizzare una interfaccia video omogenea ed unificata (corrispondente alla adozione concordata fra tutti i Comuni e gli Enti di un tracciato di visualizzazione standard) che permetta l'accesso semplificato in visualizzazione, se autorizzato, da parte degli Enti e degli organismi attivi sul territorio.

La riorganizzazione ed aggregazione delle informazioni anagrafiche relative alla popolazione, se georeferenziata su base cartografica, consentirebbe poi

di elaborare una base informativa a supporto delle attività di programmazione e di pianificazione prima di tutto dei Comuni collegati ed anche, subordinatamente, degli Enti in parola con conseguente ottimizzazione dei tempi e dei costi di acquisizione delle informazioni.

D 10 Il sistema di interconnessione e cooperazione tra la RER e gli enti locali, per l'infrastruttura , servizi infrastrutturali e i servizi applicativi.

Il presupposto per l'erogazione di efficienti servizi *on-line* a cittadini ed imprese è la realizzazione di un'infrastruttura comune per la interconnessione fino al livello applicativo tra le varie amministrazioni pubbliche presenti nella Regione, ovvero il sistema di interconnessione e cooperazione: questo sistema è finalizzato a integrare, velocizzare ed armonizzare i processi di comunicazione tra i *back-office* delle amministrazioni.

Per attuare questo disegno, e creare il sistema regionale dell'*e-government*, è necessaria la realizzazione e la gestione di elementi infrastrutturali complessi a coordinamento dei processi.

Si vuole realizzare una cooperazione paritaria nella quale, pur preservando le autonomie delle scelte ed i diversi sistemi esistenti, questi ultimi possono interoperare tra loro in maniera efficace utilizzando tecnologie consolidate.

Per fare in modo che il sistema possa funzionare è necessaria la predisposizione di elementi infrastrutturali comuni che assolvano diverse funzioni di pubblicizzazione di risorse, funzioni, servizi, strutture dati e semantiche.

A tali funzioni dovranno essere affiancate quelle relative all'accesso, alla profilatura, alla tracciabilità, alla sicurezza, alla gestione ed al supporto.

Gli attori che saranno impegnati in questo ruolo sono:

- CenTER - Centro per lo sviluppo della telematica regionale

CenTER è una nuova struttura della Regione Emilia-Romagna e avrà le funzioni di sala di regia per l'innovazione e lo sviluppo della telematica nella regione. Dovrà garantire le funzioni di supervisione e controllo rispetto alla gestione delle infrastrutture di rete, le funzioni di supporto (in particolare verso gli organi di livello nazionale), l'individuazione dei servizi infrastrutturali necessari all'erogazione dei servizi applicativi, funzioni di studio e ricerca.

- Centri di servizio territoriali (CST)

I CST, sono strutture di livello sovracomunale - previste dal Ministro per l'Innovazione Tecnologica nella seconda fase di *e-government* - il cui compito è quello di garantire la maggiore 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*.

I CST cooperano con CenTER all'individuazione dei servizi infrastrutturali e rendono disponibili i servizi applicativi.

- soggetti gestori delle infrastrutture di rete (le Aziende multiservizi)

Gli enti locali hanno individuato quali soggetti gestori per le rispettive aree territoriali di competenza le multiservizi, firmatarie di apposite convenzioni con

l'amministrazione regionale per la realizzazione di Lepida, l'infrastruttura di telecomunicazioni fissa per l'interconnessione della pubblica amministrazione, e la successiva erogazione dei servizi di rete primari (connettività IP, accesso ad Internet, VPN).

In questo contesto si situa anche R³, la nuova rete regionale radiomobile digitale per i servizi di emergenza, attualmente in fase di costruzione, il cui soggetto gestore sarà presto individuato.

Lepida e R³ mettono a disposizione della pubblica amministrazione dell'Emilia-Romagna una infrastruttura avanzata e moderna in grado di veicolare servizi innovativi.

In entrambi i casi il soggetto gestore si impegna a rendere disponibili i servizi di rete primari in conformità a livelli di qualità di servizio (SLA) precedentemente concordati e successivamente verificati da CenTER.

Più specificamente CenTER ha i seguenti compiti:

- garantire una funzione di supervisione e controllo dell'operato dei gestori delle sottoreti;
- garantire funzioni di supporto;
- garantire l'individuazione dei servizi infrastrutturali necessari all'erogazione dei servizi applicativi, in cooperazione con i CST;
- garantire attività di studio e ricerca per la promozione dell'innovazione telematica;

Più specificamente i CST hanno i seguenti compiti:

- organizzare la domanda proveniente dal territorio e provvedere alle attività di formazione, informazione e promozione necessarie ad assicurare una efficace diffusione alle iniziative di *e-government*;
- sviluppare e personalizzare i servizi applicativi espressione delle necessità del territorio, secondo le filosofie delle *best practice* e del riuso;
- gestire l'erogazione dei servizi infrastrutturali ed applicativi sul territorio, assicurando agli enti che ne abbisognano il necessario supporto operativo.

Cooperazione tra CenTER e CST

In generale, la realizzazione di un sistema cooperativo comporta:

- il collegamento tra i sistemi con una infrastruttura di rete sicura ed affidabile;
- la definizione di formati *standard* per lo scambio di informazioni fra sistemi eterogenei (protocolli e dati).
- la disponibilità di servizi di base per la gestione dell'accesso alle funzionalità offerte dai sistemi (ricerca, pubblicazione, descrizione delle modalità di accesso ai servizi applicativi resi disponibili)
- la definizione di politiche di sicurezza che consentano di rendere affidabile l'intera infrastruttura.

Nel modello dell'architettura proposto si dovrà tener conto delle applicazioni preesistenti definendo una architettura modulare di riferimento che permetta al tempo stesso di ottenere funzionalità di cooperazione spinta e di preservare autonomia e peculiarità dei singoli sistemi interconnessi.

Per ciascuna delle tre tipologie di “elementi” infrastruttura, servizi infrastrutturali e servizi applicativi, si possono individuare quattro fasi principali del relativo ciclo di vita: progettazione, realizzazione, attivazione/formazione e gestione.

		Progettazione	Realizzazione	Attivazione/Formazione	Gestione
Infrastruttura di rete		(CenTER)	(CenTER)	CenTER	(CenTER)
Servizi infrastrutturali	comuni	CenTER CST/Singola P.A.	CenTER	CenTER	CST/Singola P.A.
	peculiarità	CST/Singola P.A.	CST/Singola P.A.	CST/Singola P.A.	CST/Singola P.A.
Servizi applicativi		CST/Singola P.A.	CST/Singola P.A.	CST/Singola P.A.	CST/Singola P.A.

In realtà tali fasi hanno significati leggermente diversi sulle diverse tipologie.

Per l’infrastruttura di rete, occorre infatti tenere conto del ruolo svolto dai soggetti gestori, che forniscono il progetto esecutivo e realizzano, attivano e gestiscono. CenTER, ad esempio, non gestisce l’infrastruttura, ma controlla che la gestione dell’infrastruttura avvenga in conformità agli SLA. Allo stesso modo, per quanto riguarda i servizi, progettazione e realizzazione vanno letti più come “identificazione di standard” e “specificazione e selezione”.

E La Comunicazione per l’e-government

Nei primi due anni del Piano telematico ci si è concentrati in buona misura sulla progettazione e realizzazione dei servizi *on-line* e delle infrastrutture abilitanti l’*e-government*. E’ arrivato quindi il momento di spostare l’attenzione sugli utenti per promuovere i nuovi servizi ma soprattutto per creare la cittadinanza digitale : si tratta quindi di lavorare per dare a tutti le capacità, la fiducia e le opportunità di cui hanno bisogno per sfruttare a pieno le opportunità derivanti dalle nuove tecnologie.

Nel 2004 quindi partirà una campagna di comunicazione volta a promuovere i progetti in corso, ovvero Lepida e i servizi *on-line* che saranno resi disponibili dagli enti locali della regione tramite la nuova rete, anche integrandosi con la Linea 5 “La promozione dell’utilizzo dei nuovi servizi presso cittadini e imprese” della seconda fase dell’*e-government*.

La campagna proseguirà per stralci successivi in parallelo all’avanzamento dei lavori per la realizzazione di Lepida.

Su Lepida verranno organizzati interventi di comunicazione diffusa ma anche interventi indirizzati a *target* specifici di pubblico. Sui servizi, oltre alla produzione di materiale illustrativo sui nuovi servizi e le nuove modalità di interazione con la Pubblica amministrazione, attenzione particolare verrà rivolta a quelle categorie di cittadini che più di altre sono interessate a un accesso virtuale ai servizi della P.A..

Altro elemento di attenzione della campagna di comunicazione sarà la integrazione tra i canali di comunicazione della pubblica amministrazione locale: internet, digitale terrestre, *call centre* tanti infatti sono gli strumenti attivati dalle nostre amministrazioni per raggiungere il numero più vasto di cittadini e renderli partecipi dell’era digitale. E tutti questi canali verranno utilizzati per veicolare i contenuti della campagna comunicativa.

Caratteristica importante di questa campagna è che dovrà essere organizzata e svolta assieme agli enti locali nella finalità di promuovere la nuova rete in corso di realizzazione come opzione comune e presentare i nuovi servizi a distanza, attivati a livello locale, come autonome declinazioni territoriali di una strategia unica e condivisa a livello regionale.