



**Piano Telematico Regionale 2002-2005**  
**Programma operativo 2005**

**Strategie per la società dell'informazione**

Agosto 2005

## INDICE

|  |         |
|--|---------|
| Introduzione   | pag. 3  |
| Il programma operativo per il 2005   | pag. 13 |
| Il rendiconto delle attività   | pag. 13 |
| A. I presupposti della società dell'informazione                               | pag. 13 |
| ▪ La ricerca sulle ICT   | pag. 13 |
| ▪ L'indirizzo allo sviluppo delle telecomunicazioni                            | pag. 15 |
| ▪ Commissione legislativa  | pag. 15 |
| ▪ Il <i>benchmark</i> e il progetto <i>Understand</i>                          | pag. 16 |
| ▪ Monitoraggio e valutazione di impatto  | pag. 16 |
| ▪ Il CRC in Emilia-Romagna   | pag. 17 |
| B. Le infrastrutture di comunicazione  | pag. 18 |
| ▪ Lepida   | pag. 18 |
| ▪ Lepida per i cittadini, liberi professionisti e imprese                      | pag. 21 |
| ▪ R3   | pag. 22 |
| C. Servizi   | pag. 23 |
| I progetti in chiusura   |         |
| ▪ Agriservizi  | pag. 23 |
| ▪ Intercent-ER   | pag. 24 |
| ▪ Rilfedeur  | pag. 26 |
| ▪ Sigma ter  | pag. 26 |
| ▪ SIL  | pag. 28 |
| ▪ Sole   | pag. 29 |
| ▪ Docarea  | pag. 30 |
| ▪ People   | pag. 30 |
| I progetti in corso  |         |
| ▪ Sistema di <i>e-learning</i> per la PA regionale                             | pag. 31 |
| ▪ Il Portale informativo multicanale delle Pubbliche Amministrazioni regionali | pag. 32 |
| ▪ Un sistema cooperativo per l'erogazione di servizi integrati alle imprese    | pag. 33 |
| I progetti al via  |         |
| ▪ Casper - Canale di Servizio Pubblico Emilia-Romagna                          | pag. 35 |
| ▪ Partecipa.net  | pag. 36 |
| ▪ Lepidaservizi  | pag. 37 |
| ▪ Center, i CSt e la Società prevista dalla LR 11/2004                         | pag. 37 |
| ▪ Icar - Interoperabilità e Cooperazione Applicativa tra le Regioni            | pag. 38 |
| ▪ Docarea+   | pag. 39 |
| D. La comunicazione dell'e-gov   | pag. 40 |

## Introduzione

### Un primo bilancio

Il Programma Operativo 2005 chiude il ciclo del piano telematico regionale 2002-2005, che ha visto la Regione Emilia-Romagna investire circa 120 milioni di €, cui 8 milioni di € provenienti da fondi nazionali.

Il programma ha investito in primo luogo sulle infrastrutture di telecomunicazione, mettendo a disposizione della pubblica amministrazione della regione Emilia-Romagna una rete fissa a banda larga ad alta capacità e una rete mobile a tecnologia digitale.

In secondo luogo sui servizi. In terzo luogo sugli sviluppi di lungo periodo, in senso istituzionale con la legge, ed in senso tecnologico attraverso l'investimento in RS.

Posto a conclusione di questo processo, il programma operativo 2005 intende fare il punto dell'esecuzione dei progetti, che andranno a chiudersi nel corso del 2005 e dei primi sei mesi del 2006.

In questa introduzione si illustra un primo bilancio del piano 2002-2005, consapevoli del fatto che non è possibile, così a ridosso temporale di un piano, eseguire una vera e propria valutazione d'impatto.

E' necessario comunque alzare lo sguardo oltre il semplice stato di avanzamento dei progetti, ed offrire uno sguardo d'insieme sul significato di queste iniziative rispetto al contesto evolutivo di sviluppo regionale della società dell'informazione. Le analisi di *benchmarking* del 2003 e 2004, che comprendono cioè il periodo centrale di dispiegamento del piano telematico, ci permettono di offrire una prima riflessione complessiva sul piano, che possa anche contribuire all'impostazione di fondo del prossimo ciclo di programmazione.

La legge regionale sulla società dell'informazione (L.R. 11/2004), insieme alla chiusura del periodo programmatico 2002-2005, prevede infatti la realizzazione di un piano strategico pluriennale in materia di società dell'informazione, che sarà approntato nei prossimi mesi. Tale piano, che prevede una maggiore strutturazione e dettaglio rispetto al precedente, potrà poggiare anche su solide basi di conoscenza territoriale dello sviluppo della società dell'informazione.

Di seguito, si descrive perciò una prima analisi d'insieme dei **risultati** e delle **criticità** emerse dalle analisi dell'utilizzo delle ICT in regione, rispetto agli obiettivi della politica telematica regionale.

Tradizionalmente, la regione Emilia-Romagna è contraddistinta dalla particolare capacità di coniugare **eccellenza** ed **equità**, com'è rilevabile ad esempio dall'alto reddito medio delle famiglie e dalla bassa disuguaglianza sociale. In materia di *e-government* e società dell'informazione, questo sistema di valori si traduce nella necessità di promuovere il massimo avanzamento tecnologico nell'utilizzo delle ICT, ma di garantire altresì che questo non aggravi il ritardo di chi non può o non sa utilizzare al meglio le nuove tecnologie: si fa riferimento cioè al concetto di *digital divide*, sia esso territoriale, economico o sociale.

Perciò, gli sviluppi della società dell'informazione vengono qui descritti attraverso queste due chiavi di lettura fondamentali: da una parte eccellenza e competitività, dall'altra equità e coesione. L'impatto delle ICT sulla competitività sono oggetto da tempo di analisi economica; e dopo anni in cui l'impatto era solo aneddótico o al massimo rilevabile a livello di singola azienda, si è giunti oggi ad un generale consenso sul valore strategico dell'ICT per lo sviluppo economico. Il rapporto del cosiddetto "gruppo Kok" sull'attuazione della strate-

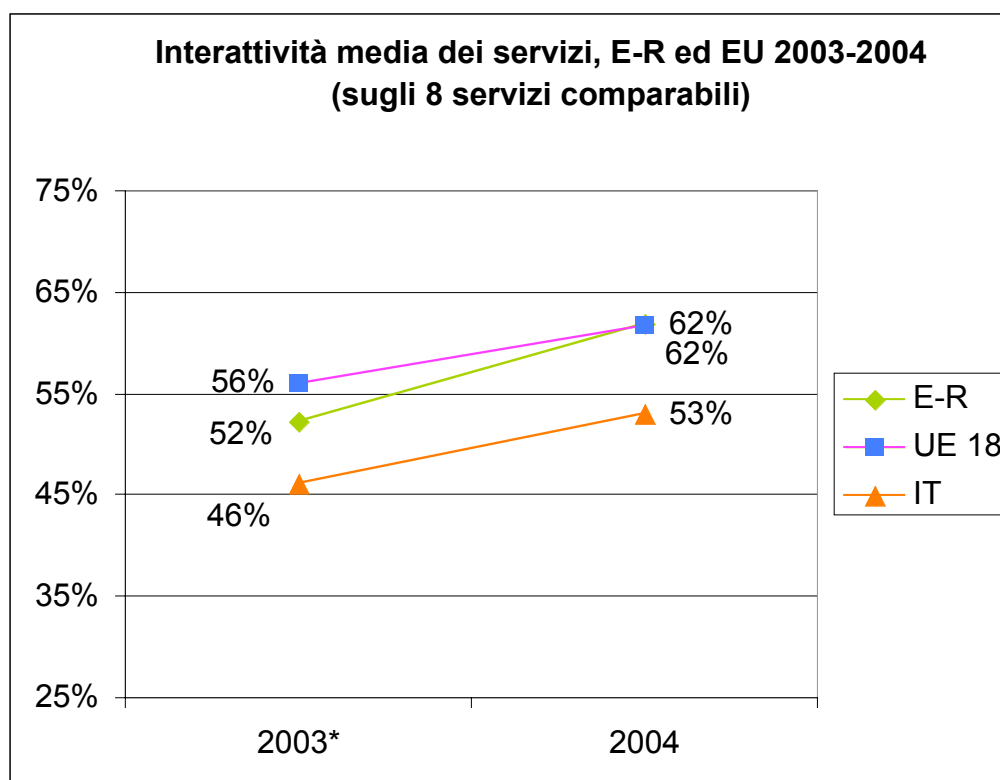
gia di Lisbona rileva che circa due terzi del gap di crescita fra Europa e Stati Uniti sono dovuti al minore utilizzo delle ICT nell'economia<sup>1</sup>.

In termini di **eccellenza e competitività**, molti sono i dati che testimoniano l'alto grado di evoluzione raggiunto dall'uso delle ICT in Emilia-Romagna.

Dal punto di vista delle infrastrutture, gli investimenti straordinari legati a Lepida hanno fortemente incrementato la connettività del territorio emiliano-romagnolo, con prevedibili ricadute positive, nel medio termine, anche sugli utenti privati. In regione Emilia-Romagna tra fine 2003 e fine 2004 la densità di fibra ottica per le infrastrutture di *backbone*, già più alta di quella italiana, è ulteriormente aumentata (+25% contro il +5% italiano). Inoltre, in Emilia-Romagna vi è molta competizione fra operatori di *backbone*: sui 19 operatori italiani, 14 sono presenti in Emilia-Romagna (+2 rispetto al 2003); nelle altre regioni europee con cui ci confrontiamo, la media di operatori presenti è molto minore (5).

Parallelamente è cresciuta la domanda di banda larga. A settembre 2004 la connessione DSL era presente nel 20% delle famiglie, nel 50% delle scuole, nel 60% dei Comuni, nell'80% delle aziende sopra i 10 addetti.

Anche il lavoro svolto sui servizi *on line* ha portato risultati di eccellenza. Nel biennio 2003-2004, la media di interattività dei servizi *on line* locali ha raggiunto la media europea, partendo da un ritardo iniziale di 4 punti. Particolare avanzamento è stato quello dei servizi legati al lavoro ed alla sanità, che peraltro sono fra i servizi privilegiati dagli utenti.



*Grafico 1: Confronto fra media regionale, italiana ed europea degli 8 servizi comparabili. \* i dati 2003 fanno riferimento ad aprile per la Regione Emilia-Romagna, a ottobre per Italia e UE 18*

Oggi quindi la maggioranza di cittadini e imprese dell'Emilia-Romagna può, via *web*:

<sup>1</sup> [http://europa.eu.int/growthandjobs/pdf/kok\\_report\\_it.pdf](http://europa.eu.int/growthandjobs/pdf/kok_report_it.pdf)

- Avere le informazioni di base e scaricare i moduli dei servizi prioritari;
- Pagare l'ICI;
- Iscrivere il figlio all'asilo nido;
- Prenotare un libro in biblioteca;
- Consultare database di posti di lavoro e opportunità di formazione;
- Comunicare l'assunzione di lavoratori;
- Registrare una nuova impresa;
- Consultare lo stato di avanzamento della propria richiesta di autorizzazione.

Anche le analisi nazionali sui servizi *on line*, realizzate dalla rete dei Centri Nazionali di Competenza sull'*e-government* e la società dell'informazione, sottolineano la eccellente disponibilità di servizi *on line*, ben superiore alla media nazionale ed a quella del Nord-Est.

I confronti con le regioni europee partner del progetto *UNDERSTAND* evidenziano come l'*e-government* e l'infrastruttura a banda larga siano due punti di forza della regione Emilia-Romagna anche a livello europeo.

Ancor più importante è la stretta correlazione fra l'evoluzione territoriale e gli obiettivi delle politiche regionali. E' spesso riscontrabile un avanzamento significativo proprio su quelle aree di attività coperte dai progetti regionali, a testimoniare l'impatto degli stessi progetti e più in generale l'attenzione convergente della pubblica amministrazione su determinate aree di attività ritenute strategiche. Possiamo evidenziare alcuni risultati quantitativi strettamente correlati ai progetti:

| <b>Progetto</b>       | <b>Indicatore</b>                                     | <b>Variazione 2003-2004</b> |
|-----------------------|---|-----------------------------|
| <b>INFRASTRUTTURE</b> |   |                             |
| LEPIDA                | Fibra ottica posata backbone                          | +25%                        |
|                       | Numero operatori backbone                             | +17%                        |
|                       | Numero operatori retail                               | +16%                        |
| <b>SERVIZI</b>        |   |                             |
| SOLE                  | Interattività del servizio "scelta medico di base"    | +32%                        |
|                       | Interattività del servizio "prenotazione visite"      | +11%                        |
| SigmaTER              | Interattività del servizio "pagamento ICI"            | +19%                        |
|                       | % di enti con Sistema Informativo Territoriale        | +7%                         |
| Agriservizi           | Interattività del servizio "Utenti Macchine Agricole" | +17%                        |
|                       | Ma per associazioni di categoria                      | +86%                        |
| SIL                   | Interattività del servizio "ricerca lavoro"           | +31%                        |
| Intercent-ER          | % di enti che pubblicano bandi di gara on line        | +19%                        |

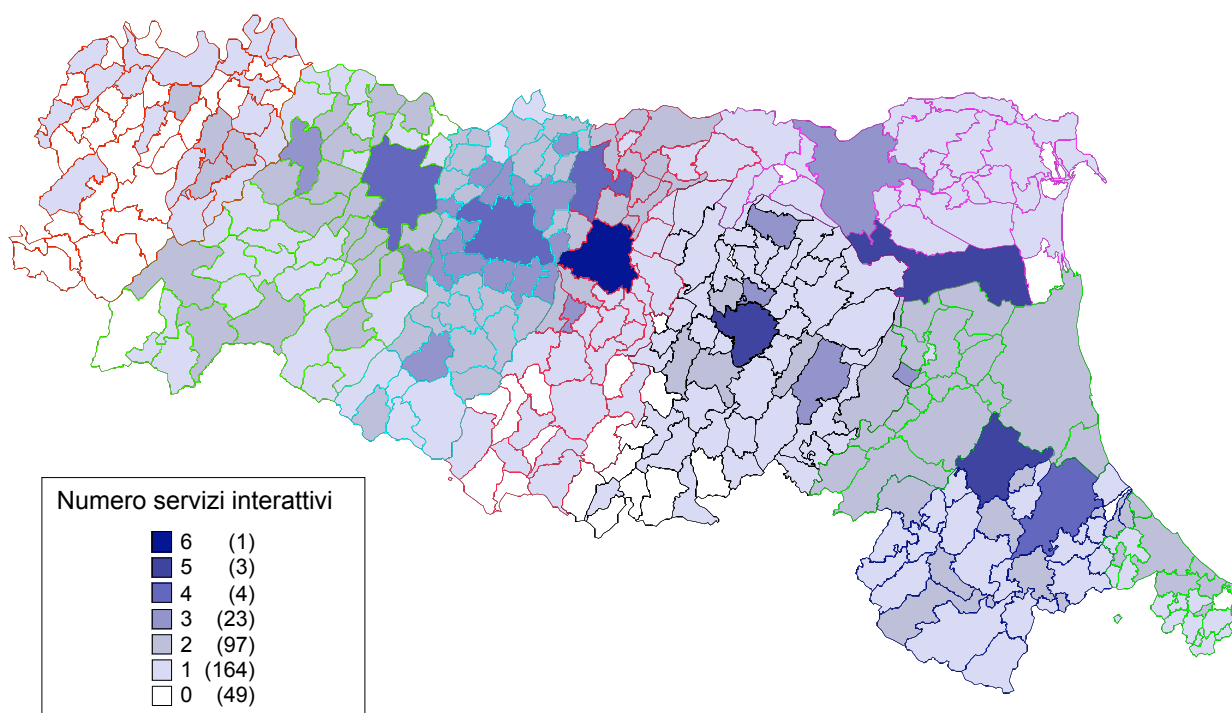
Ulteriore testimonianza oggettiva di "eccellenza" può essere individuata nell'alto tasso di approvazione dei progetti proposti in maniera unitaria dal "sistema Regione ed enti locali" in risposta ai bandi di *e-government* nazionali, come ad esempio la recente valutazione al primo posto del progetto CASPER sul digitale terrestre.

Un altro sicuro patrimonio della regione Emilia-Romagna risiede nelle competenze specialistiche in materia ICT. Le università emiliano-romagnole producono circa 5700 laureati in materia ICT (dato 2003), il 10% del totale nazionale. L'iniziativa del piano telematico a supporto della ricerca in ambito ICT (detta iniziativa 1.1) ha continuato ad investire su

questo punto di forza, anche per contrastare il generale basso livello di investimento in RS in Emilia-Romagna rispetto ai paesi più evoluti d'Europa.

Questo sforzo verso l'eccellenza si è coniugato con la naturale propensione solidale della regione, volto a garantire una **crescita omogenea e coesa** dei diversi segmenti territoriali e sociali.

Rispetto ai servizi di *e-government*, l'evoluzione 2003-2004 ha visto ridursi la distanza fra le aree territoriali della regione. L'area di Piacenza, precedentemente in ritardo, ha ridotto il suo gap, anche grazie alla significativa adesione ai progetti di *e-government* regionali. Comuni piccoli e grandi sono cresciuti, con particolari segnali positivi da quelli medio-piccoli (5-15 mila abitanti) e da quelli di montagna. Oggi, come si vede dalla cartina, l'86% dei Comuni eroga almeno un servizio interattivo via *web* e dunque è in qualche modo incluso nello sviluppo dell'*e-government*.



*Cartina 1: Numero di servizi interattivi 2004 per Comune sui servizi di competenza comunale*

Allo stesso modo, segnali positivi sono venuti da altri segmenti socio-economici potenzialmente "a rischio". Molto cresciuta è ad esempio la dotazione informatica delle scuole primarie, precedentemente in netto ritardo rispetto alle scuole secondarie.

Questa coesione territoriale sull'*e-government* poggia sulla base solida della generale coesione socioeconomica del territorio, rafforzata dall'approccio concertato e unitario all'*e-government* (così come ad altre politiche). I buoni risultati dei progetti regionali nelle valutazioni dei progetti di *e-government* sono legati alla capacità di presentare progetti con una forte adesione degli enti del territorio, che in prospettiva andrà a rafforzarsi con le disposizioni contenute nella Legge Regionale sullo sviluppo della società dell'informazione che istituzionalizza la concertazione a livello tecnico e politico.

L'inclusione dei piccoli Comuni nel processo di *e-government* non è infatti un processo spontaneo e naturale, ma il risultato di deliberate scelte degli enti sovra-ordinati o delle aggregazioni fra Comuni. Quando un piccolo Comune dispone di dotazioni informatiche di *back-office* avanzate, spesso è grazie ad una iniziativa a livello di gestione associata o provinciale. Quando eroga un servizio interattivo via *web*, quasi sempre lo fa nell'ambito di una iniziativa provinciale o regionale o di enti terzi (municipalizzate, tesorieri etc.).

Un *e-government* affidabile si può realizzare solo tramite la concentrazione di alcune funzioni ICT per il raggiungimento di massa critica di risorse e competenze; contemporaneamente l'aggregazione delle funzioni pubbliche tradizionali è abilitato dall'adozione di soluzioni ICT avanzate ed interoperabili.

Nonostante questi risultati positivi, rimangono ancora alcuni **punti critici**.

In primo luogo, l'utilizzo dell'*e-government* da parte di cittadini e imprese non è cresciuto a fronte dell'aumentata offerta. Sono rimasti una stretta minoranza (3%) gli emiliano-romagnoli che hanno utilizzato servizi transattivi di *e-government*, a fronte però di una buona percentuale di utenti dell'*e-government* a fini informativi (39%). Questa "avversione alle transazioni *on line*" è d'altra parte rilevabile anche nei servizi privati: l'Emilia-Romagna appare in ritardo sulle altre regioni europee in termini di cittadini che fanno acquisti *on line* ed utilizzano l'*home banking*, così come per le imprese che comprano e vendono *on line*. E' un paradosso significativo che l'Emilia-Romagna abbia, fra le regioni partner di *UNDERSTAND*, la più alta percentuale di Comuni che rendono disponibili servizi di pagamento *on line*, e la più bassa percentuale di cittadini che effettuano pagamenti *on line*. Probabilmente vi è stata una eccessiva focalizzazione della progettazione sui servizi di pagamento e transazione completa, a scapito di altre forme di erogazione dei servizi che risultano più usabili e più usate tramite il *web*: più che effettuare la transazione completa dell'autorizzazione unica alle imprese sul *web*, può essere utile rendere disponibile alle imprese la possibilità di consultare lo stato di avanzamento della propria richiesta di autorizzazione, peraltro già oggi disponibile in due terzi dei Comuni. Altro fattore importante del non uso è l'informazione. E' significativo che nel 20% dei casi la ragione del mancato uso risiede nella mancata conoscenza del servizio.

Il problema dell'uso dell'*e-government* è ben noto, ed in qualche modo prevedibile. E' evidente che si deve partire dall'offerta di servizi *on line*, per poi incoraggiare la domanda. Diversi paesi, in primis il Regno Unito, hanno affrontato una prima fase di basso utilizzo dei servizi *on line*, poi superata anche grazie ad una capillare azione di comunicazione e incentivazione, nonché di rifocalizzazione su alcune modalità di servizio *on line*. Vi è tradizionalmente un *gap* temporale legato all'apprendimento ed al cambiamento delle abitudini fra la messa a disposizione dei servizi *on line* e l'utilizzo estensivo da parte degli utenti. Finché non emergerà un uso diffuso dei servizi *on line*, non saranno visibili i benefici dell'investimento in *e-government*. E' quindi fondamentale lavorare, ora che si è raggiunta una significativa massa critica nei servizi *on line*, per stimolarne l'utilizzo e disegnare i nuovi servizi sulla base delle esperienze di (non) utilizzo dei servizi attuali.

Certo non giova all'utilizzo diffuso dell'*e-government* una certa volatilità di diversi siti pubblici. Non possiamo pensare che il *web* diventi un punto di riferimento, se tra il 2003 ed il 2004 in un Comune su cinque sono "scomparsi" alcuni moduli e informazioni, spesso a causa di nuove versioni del sito che non sono ancora state adeguatamente riempiti di contenuti. Allo stesso modo, spesso i servizi sono difficili da usare e ancor più da trovare: una recente indagine europea ha sottolineato come l'ostacolo maggiore all'utilizzo dell'*e-government* da parte dei cittadini è proprio la difficoltà a trovare l'informazione. Ulteriori sforzi vanno fatti dunque per rendere più chiaro e integrato l'approccio ai servizi pubblici *on line*, anche attraverso l'utilizzo di diversi canali di accesso.

Nonostante il *digital divide* in Emilia-Romagna si sia ridotto, permangono significative differenze e soprattutto uno “zoccolo duro” che non può o non vuole utilizzare le ICT.

In termini di infrastruttura a banda larga, questo significa che gli operatori di telecomunicazione non porteranno mai la banda larga disponibile nelle aree più remote, che più potrebbero beneficiare da una riduzione almeno virtuale della loro distanza attraverso la banda larga. Questi limiti del mercato vanno affrontati con iniziative pubbliche ad *hoc* basate sul grande asset costituito da Lepida, valorizzando le possibili integrazioni con R3 in particolare utilizzandone i siti.

In termini di adozione delle ICT, continuano a presentare tassi di informatizzazione molto deboli i piccoli Comuni sotto i 3.000 abitanti, spesso collocati in un circolo vizioso in cui hanno poche risorse finanziarie, non hanno risorse umane qualificate in materia ICT, devono quindi fare affidamento solo sui fornitori e spesso effettuano scelte di investimento non ottimali, aggravando quindi la situazione finanziaria. Ad esempio, in mancanza di risorse umane è difficile pensare all'utilizzo di *software open source*, e quindi prevedibile il maggiore ricorso a *software* proprietario in genere più costoso. Cruciale, soprattutto dal punto di vista del presidio interno strategico dell'ICT, è qui il ruolo giocato dalle Gestioni Associate e dalle Province nel supporto ai piccoli Comuni. Ma il problema delle risorse umane qualificate è di tutta la pubblica amministrazione della regione: figure specialistiche in materia informatica sono presenti solo in un Comune su due. E' perciò importante agire da una parte sulla formazione, in cui la nostra regione appare ancora in ritardo, ed dall'altra sul governo strategico dei rapporti con i fornitori ICT, cui la P.A. fa e farà affidamento in maniera crescente. L'esternalizzazione di alcuni servizi informatici è processo per molti versi necessario ma che deve essere governato nell'ambito di una collaborazione da una parte fra i diversi livelli istituzionali, che devono concordare i ruoli e le regole di collaborazione; dall'altra fra pubblico e privato per attenuare le asimmetrie informative fra fornitore e committente, ad esempio attraverso un adeguato utilizzo di *Service Level Agreement*. Va qui ricordato peraltro che il settore ICT non è uno dei punti di forza del sistema economico emiliano-romagnolo in quanto il peso di questo settore in termini di addetti sull'economia regionale è del 1,91% contro il 2,95% del corrispondente valore nazionale.

Permane inoltre anche fra i cittadini una maggioranza di persone che non utilizzano *Internet*, soprattutto fra i cittadini con bassi livelli di istruzione, basso reddito ed età avanzata. Questo *digital divide* non accenna a diminuire, anzi i tassi di crescita nella diffusione delle ICT sembrano aver rallentato quasi avessero raggiunto il livello di saturazione. Si tratta, in molti casi, non tanto di una forzata *esclusione digitale* quanto di una *scelta non digitale*: fra le ragioni addotte per il mancato utilizzo di *Internet* quella di gran lunga prevalente è la mancanza di interesse, non il costo eccessivo. Questo fa pensare che un intervento pubblico per la riduzione del *digital divide* si debba scontrare con grandi ostacoli, quale il disinteresse della popolazione. Sorpassata appare la visione iper-tecnologica che ritiene necessario e auspicabile che tutti i cittadini abbiano accesso ad *Internet*, mentre più attuale appare segmentare l'utilizzo delle tecnologie sulle diverse tipologie di utente. Non dimentichiamo che le ICT sono un mezzo e non un fine. Le cause del non utilizzo di *Internet* vanno individuate nell'educazione, nel reddito, nell'occupazione e nell'età: una azione mirata per la diffusione di *Internet* nella popolazione rischia di affrontare i sintomi e non la causa dell'esclusione digitale ed anche sociale. Più importante sembra agire per rendere disponibili i servizi *on line* attraverso canali diversi, in modo da garantire pari opportunità di accesso ai servizi a tutti i cittadini; ciò significa anche agire per una maggiore usabilità e accessibilità dei servizi su *Internet*.

Anche le imprese dell'Emilia-Romagna sembrano mantenere una bassa propensione ad utilizzare soluzioni ICT avanzate. In particolare, pur avendo una buona dotazione di base di tecnologie interne all'azienda, basso è l'uso di soluzioni integrate con fornitori e clienti, e



basso l'utilizzo dell'*e-commerce* per comprare e vendere *on line*. Anche qui, il ruolo della pubblica amministrazione deve soprattutto essere quello di offrire servizi efficienti ed utilizzare l'*e-government* per semplificare le procedure richieste alle aziende, mentre la incentivazione diretta dell'uso delle ICT nelle imprese, pur auspicabile dal punto di vista dello sviluppo economico della regione, deve essere gestito in maniera integrata con le altre politiche volte a promuovere l'innovazione di prodotto e di processo nelle imprese.

### **Le prospettive**

Da questa breve analisi emergono alcune indicazioni generali che, volte ad informare la programmazione futura, già sono presenti in maniera embrionale nel presente programma operativo. In primo luogo delineiamo l'approccio istituzionale, per poi analizzare alcune aree tematiche particolarmente critiche.

In primo luogo, a livello politico ed istituzionale, la legge 11/2004 pone le basi per un rafforzamento dell'azione politica della Regione e degli Enti Locali, permettendo un ragionamento ed un investimento in un ottica di medio e lungo periodo. Questo potrà sicuramente avvenire tramite un rafforzamento della concertazione che già ha caratterizzato il Piano telematico regionale in corso ed è tratto distintivo di tutte le politiche in regione Emilia-Romagna. Non va dimenticato che la Regione Emilia-Romagna è stata una delle prime regioni a dotarsi di un piano telematico, ed una delle poche a concertarlo con gli Enti Locali. Da una parte, la concertazione con gli Enti locali andrà a rafforzarsi ulteriormente tramite la creazione di un "comitato permanente di indirizzo e coordinamento", nominato dalla Giunta previo parere della Conferenza Regione-Autonomie locali.

Come a livello politico, anche a livello tecnico si farà sempre più sentita l'esigenza di interventi integrati fra i diversi livelli istituzionali. E' ormai un luogo comune che l'*e-government* implichi la cooperazione applicativa e l'interoperabilità fra i sistemi informativi di diverse amministrazioni. In altre parole, anche tecnicamente l'*e-government* impone la collaborazione fra amministrazioni. Lepida costituisce una infrastruttura veloce e sicura su cui realizzare tale cooperazione. A tal fine è anche necessario mettere tutti i Comuni nelle condizioni di farsi fornitori e fruitori di dati e di servizi applicativi, mentre oggi, come detto sopra, i piccoli Comuni soffrono ancora di un ritardo strutturale rispetto all'*e-government*, che viene attenuato grazie all'iniziativa di enti sovra-ordinati quali Province e forme associative fra Comuni. E' in tal senso che va l'iniziativa nazionale di supporto alla creazione di Centri Servizi Territoriali, strutture di natura pubblica e consortile che permettono l'erogazione di servizi infrastrutturali ai piccoli Comuni. In tal senso, l'Emilia-Romagna è ben preparata dal punto di vista organizzativo, grazie all'azione congiunta di CenTER, centro di alta competenza per la telematica regionale, e dei CST (Centri servizi territoriali), azione già definita a grandi linee nel precedente programma operativo annuale, che si completa nel presente programma operativo anche in considerazione del fatto che entro fine anno uscirà l'avviso emanato dal CNIPA per queste tematiche.

Parallelamente alla collaborazione fra diverse amministrazioni, va rafforzato il coordinamento interno con le politiche settoriali della Regione Emilia-Romagna, che nella quasi totalità prevedono interventi in ambito ICT. Già ora peraltro il Piano telematico regionale comprende alcune iniziative promosse e finanziate da altri Assessorati. E' novità significativa già del presente documento operativo (derivato dall'ultimo rapporto regionale CRC sull'innovazione) presentare una rassegna – che non può già dirsi esaustiva ma costituisce l'avvio di un lavoro – delle principali iniziative in materia ICT coordinate dalle altre Direzioni Generali della Regione (1).

Il coordinamento fra le diverse politiche regionali è già avviato rispetto alle tematiche della ricerca e sviluppo, su cui la Regione ha strutturato il proprio intervento tramite la legge regionale n.7/2002. L'iniziativa Ricerca e Sviluppo del Piano telematico 2002-2005 è coerente

te con le iniziative previste dalla legge ed i progetti finanziati sono considerati parte della Rete regionale della ricerca industriale e del trasferimento tecnologico dell'Emilia-Romagna. La Regione attribuisce chiaramente valenza strategica alla ricerca e all'innovazione: i dati sulla ricerca e sviluppo, pur positivi rispetto al contesto italiano, sono ben lontani dalle regioni più innovative d'Europa e dagli obiettivi di Lisbona. Nell'ambito delle ICT l'Emilia-Romagna può e deve sfruttare un importante patrimonio di competenze di eccellenza nelle proprie università, vi investe e vi investirà quindi risorse significative anche nell'ambito del Piano telematico, per promuoverne le ricadute positive nel medio periodo sui temi prioritari del Piano telematico, ed in particolare sui servizi offerti tramite Lepida.

Dal punto di vista infrastrutturale, nonostante l'iniziativa regionale sulla banda larga abbia diminuito il problema del collegamento a banda larga per le pubbliche amministrazioni, i cittadini, i liberi professionisti e le imprese di molte aree periferiche ancora non possono accedere alle connessioni a banda larga (DSL compresa). Si tratta proprio delle aree di montagna e di pianura più disagiate, che già soffrono di ritardi di sviluppo socio-economico e conseguente spopolamento. Non è pensabile promuovere lo sviluppo di tali aree in assenza di dotazioni infrastrutturali oggi divenute necessarie come la banda larga. Per questa ragione è opportuno, partendo dall'asset importante costituito da Lepida ed attraverso l'integrazione di altre tecnologie, estendere la disponibilità della connessione a banda larga a questi territori. In questa direzione va il progetto, in fase di elaborazione, *Lepida-Digital Divide*, teso a portare a cittadini, liberi professionisti ed imprese che vivono in questi territori, connessioni a banda larga o tramite la fibra o sperimentando nuove possibilità, quali quelle offerte dal WiMax.

Rispetto ai servizi di *e-government*, è stata oggi raggiunta una buona massa critica di offerta in termini quantitativi. Per garantire un significativo impatto è ora necessario che i servizi vengano usati. Minore delle altre regioni europee è la percentuale di cittadini e imprese che utilizzano i servizi transattivi *on line* della pubblica amministrazione, così come quella di cittadini e imprese che comprano e vendono *on line*. E' necessario perciò in primo luogo informare meglio cittadini e imprese sulle opportunità dell'*e-government*, tramite campagne apposite: dopo anni di politiche sull'*e-government*, ancora il 20% degli utenti *Internet* afferma di non essere a conoscenza dei servizi *on line* della pubblica amministrazione. E' paradossale oggi vedere in Posta le code per il pagamento dell'ICI mentre nella maggioranza dei Comuni della regione è possibile effettuare il pagamento sicuro tramite *Internet*.

In secondo luogo, è necessario migliorare la completezza dei servizi. Spesso il sito *web* della Pubblica Amministrazione non comprende tutte le informazioni di base, alcune sono datate, alcuni servizi "scompaiono" da un anno all'altro. Perché l'*e-government* sia utilizzato, è necessario che il sito *web* diventi un punto di riferimento in cui il cittadino (o il funzionario pubblico) possa attendersi almeno di trovare tutte le informazioni ed i moduli necessari all'espletazione di una pratica (il cosiddetto livello 2 di *eEurope*). Non si tratta di un investimento tecnologico ma di cura redazionale. Secondo il nuovo Codice della Pubblica Amministrazione, entro il 2006 tutti i moduli dovranno essere disponibili sul *web*, o non potranno essere richiesti dalla pubblica amministrazione. Potrebbe essere utile far sì che l'Emilia-Romagna si trovi pronta anche in anticipo rispetto a tale scadenza. In questo senso le iniziative denominate "Percorsi di qualità dei servizi on line della P.A. in Emilia-Romagna" sviluppati dal nostro CRC negli ultimi due anni hanno fornito un buon esempio, da estendere con iniziative più localizzate, su come trattare le tematiche e redigere assieme agli enti locali linee guida che permettano di arrivare ad avere formati standard e agibili da parte di tutti i nostri comuni.

In terzo luogo, è necessario migliorare la qualità dei servizi, in modo che siano più facili da trovare e da utilizzare. Troppa poca attenzione è stata rivolta a questo aspetto nell'erogazione dei servizi di *e-government*: si è puntato a "mettere *on line*" i servizi, ritenendo che l'utilizzo sarebbe venuto da sé. La storia delle ICT invece insegna che i nuovi servizi vengono utilizzati solo se offrono benefici significativi a fronte del "costo" di apprendimento ed utilizzo. Se i servizi di *e-government* hanno modi di utilizzo estremamente diversi l'uno dall'altro, e per nulla intuitivi, solo pochi appassionati sono disposti ad utilizzarli. In questo senso, è bene puntare su quei servizi veramente utili, e diversificare i canali di accesso a seconda dei profili di utilizzo. La televisione digitale terrestre offre la possibilità di realizzare servizi più semplici, più immediatamente usabili, più facili da trovare. E' inoltre un mezzo diffuso in maniera capillare, e quindi consente di raggiungere quel 50% delle famiglie che oggi (e probabilmente domani e dopodomani) non ha *Internet*. Non basta che i servizi *on line* ci siano, è necessario che siano facili da trovare e da utilizzare. In questo senso è fondamentale investire su diversi canali.

Per stimolare l'utilizzo è necessario costruire un rapporto di fiducia nel mezzo. Da una parte questo viene dalla fiducia nei confronti delle informazioni presenti sul *web*, che devono essere ben organizzate, complete e aggiornate. Dall'altra è un problema di fiducia nella tecnologia: è necessario investire perciò oltre che nella affidabilità degli strumenti tecnologici, in sistemi di sicurezza della gestione dei dati personali. E' perciò necessario investire su sistemi di autenticazione sicura dell'utente ai servizi della pubblica amministrazione, siano essi erogati via *web* o tramite televisione digitale terrestre.

Per fare tutto questo, servono risorse finanziarie adeguate, ma soprattutto risorse umane qualificate, come si è sostenuto in precedenza. Occorre realizzare interventi di formazione e qualificazione del personale, sia di tipo tecnico che gestionale, sfruttando al meglio le potenzialità (ed i risparmi) legati all'utilizzo dell'*e-learning*, strumento ancora sottoutilizzato ma su cui la Regione già ha sviluppato competenze rilevanti.

Tutti questi interventi hanno un obiettivo comune: massimizzare l'impatto dell'*e-government*. L'investimento sull'*e-government* non è fine a se stesso, ma volto a contribuire in maniera determinante alla sostenibilità della finanza pubblica, alla competitività del territorio ed alla qualità della vita. In particolare, l'*e-government* può diminuire i costi di gestione della pubblica amministrazione, consentire di concentrare le risorse umane verso i servizi più critici, ridurre i costi burocratici per le imprese e semplificare le procedure, promuovere l'utilizzo delle ICT fra cittadini e imprese, garantire l'erogazione di servizi nelle aree periferiche. E' il risultato di un lavoro necessariamente lungo e faticoso, visibile solo a distanza di tempo, ma che se ben governato garantisce benefici che aprono nuove prospettive di sviluppo. Per questo è necessario ora avviare un serio lavoro di valutazione d'impatto degli investimenti effettuati, come peraltro previsto dalla stessa legge regionale 11/2004. Attraverso le indagini di *benchmarking* la Regione dispone oggi di un solido set di dati quantitativi sui quali impostare la valutazione di impatto, attraverso l'analisi incrociata di dati relativi all'*e-government* e quelli relativi allo sviluppo socio-economico. Ora è possibile monitorare, attraverso il tempo, come e quanto l'*e-government* contribuisce allo sviluppo regionale.

## (1)Tabella delle altre politiche settoriali

|   |   |           |          |
|---|---|-----------|----------|
| Piano triennale per le attività produttive 2003-2005  | Attività produttive, Commercio, Turismo   | 2003-2005 | 91.000   |
| Programma regionale per la ricerca industriale, l'innovazione e il trasferimento tecnologico – PRRIITT 2003-2005  | Attività produttive, Commercio, Turismo   | 2003-2005 | 48.000   |
| Programma regionale di Aziende Innovative "Salute, scienza della vita ed innovazione tecnologica regionale"   | Attività produttive, Commercio, Turismo   | 2003-2004 | 900      |
| DOCUP 2000-2006; riprogrammazione regionale approvata dalla Comunità Europea il 8/10/2004 (Il triennio)   | Attività produttive, Commercio, Turismo   | 2004-2006 |          |
| Piano-Programma 2004-2006 e piano d'attività anno 2004 dell'Agenzia Sanitaria Regionale ((Delibera Giunta regionale n. 451/2004)  | Sanità e politiche sociali  | 2004      | 144.970* |
| Linee guida per una strategia regionale di logistica urbana – programma regionale degli interventi di <i>city logistic</i> 2003-2005  | Programmazione territoriale e sistemi di mobilità' - Servizio di pianificazione dei trasporti e logistica | 2003-2005 | 24.489   |
| Programma regionale degli interventi in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali. Obiettivi, linee di indirizzo e procedure per il triennio 2004-2006          | Cultura, Formazione e Lavoro  | 2004-2006 | 4.950    |
| Programma regionale in materia di spettacolo ai sensi dell'articolo 5 della legge regionale 5 luglio 1999, n. 13. Obiettivi, azioni prioritarie e procedure per il triennio 2003-2005 | Cultura, Formazione e Lavoro  | 2003-2005 | 8.110    |
| Programma Triennale Regionale Tutela Ambientale 2004 – 2006   | Ambiente, difesa del suolo e della costa  | 2004-2006 | 20.790** |

\* Progetti di innovazione e per altre funzioni a gestione accentrata regionale (sistemi informativi, materiale di consumo, ecc.).

\*\* Importo sul bilancio di previsione 2004 della Regione per sul cap. 37385 "Interventi per l'attuazione del Piano di Azione Ambientale per un futuro sostenibile: contributi alle Province per la realizzazione di opere ed interventi di risanamento ambientale (artt. 70,74,81 e 84 D.Lgs. 31 marzo 1998 n.112 e art. 99, L.R. 21 aprile 1999 n. 3) Mezzi Regionali"

## Il programma operativo per il 2005

### Il rendiconto delle attività

#### A. I presupposti della società dell'informazione

Una caratteristica strutturale del Piano Telematico della nostra regione per il periodo 2002-2005 è stato quello di occuparsi non solo delle filiere "di prodotto", ovvero le reti e i servizi, ma anche del contesto in cui queste si sviluppano e vanno ad operare. C'è infatti la convinzione che il formarsi della Società dell'Informazione sia il frutto non tanto di una applicazione più o meno innovativa delle tecnologie, ma delle condizioni di contorno oggettive del territorio in cui queste innovazioni vanno ad inserirsi. E che sia sul territorio, sul contesto economico e formativo che vada concentrata altrettanta attenzione, per ottenere risultati duraturi.

##### ▪ La ricerca sulle ICT

Uno degli elementi di contesto principali per una vera politica di supporto alla Società dell'Informazione regionale è quella che rafforza la ricerca nell'ambito delle ICT, promuovendo contestualmente il lavoro comune tra i centri di ricerca e le imprese; uno degli scopi dichiarati del Piano Telematico, con questa iniziativa infatti è quella di rendere il nostro territorio appetibile per le industrie di punta di questo settore, identificando come un'area con un mercato pronto e sensibile quello delle applicazioni ICT per la pubblica amministrazione. Per questo, nel definire gli argomenti su cui indirizzare i progetti, si è data priorità a tematiche già presenti nella progettazione dell'*e-government* regionale, ma che avrebbero potuto agevolarsi dei risultati della ricerca per prefigurare servizi più avanzati e un utilizzo innovativo della infrastruttura.

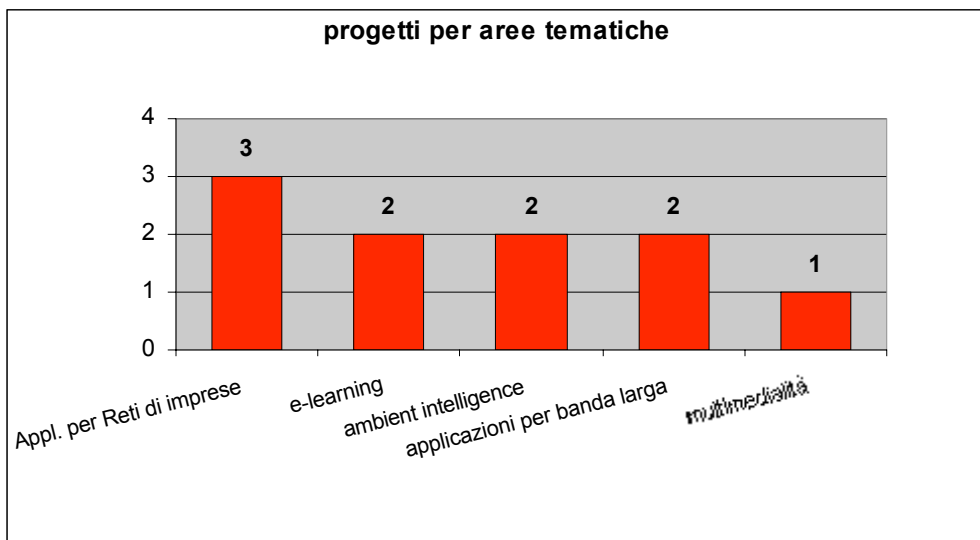
Gli ambiti di ricerca definiti dal bando erano:

- 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.

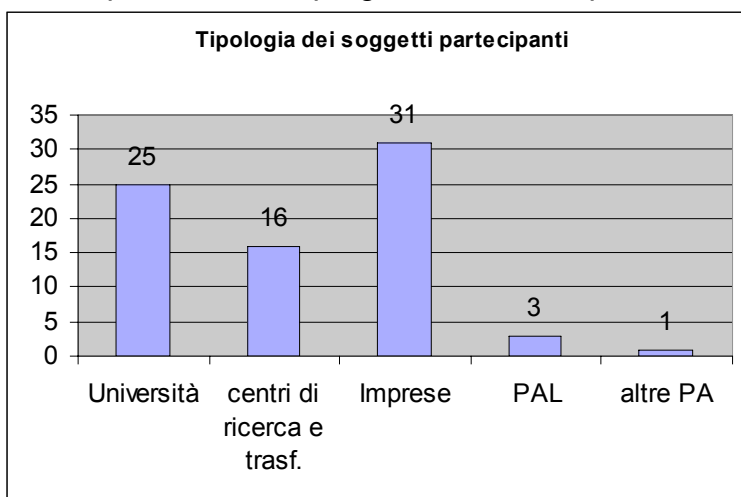
Dieci sono i progetti selezionati al termine della procedura di valutazione delle proposte progettuali in risposta al bando della cosiddetta iniziativa 1.1 della Regione.

I progetti hanno iniziato a lavorare nel dicembre 2004 e hanno durata biennale.

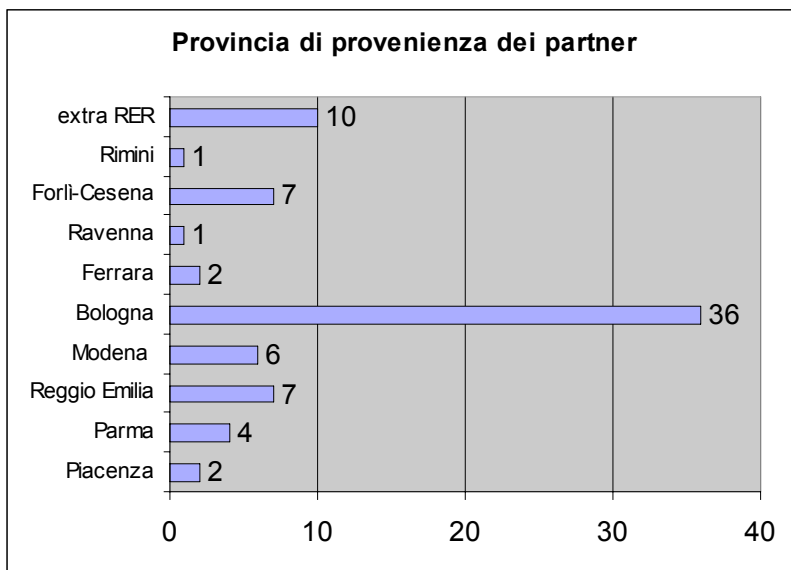
I progetti approvati sono così distribuiti:



Il bando richiedeva una collaborazione formalizzata tra mondo della ricerca e mondo delle imprese e i dieci progetti selezionati presentano questa tipologia di *partnership*



Dal punto di vista della copertura territoriale, possiamo dire che tutta l'iniziativa porta supporto alla ricerca nel settore ICT in tutta la regione, visibilmente di più nelle province dove l'Università ha un ruolo più consolidato in queste tematiche:



I progetti vengono monitorati trimestralmente sia dal punto amministrativo che da quello scientifico e si metteranno in opera iniziative che facilitino lo scambio tra loro e con i progetti in corso nella pubblica amministrazione regionale, per accelerare il processo di modernizzazione.

▪ **L'indirizzo allo sviluppo delle telecomunicazioni**

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

Al Gruppo di Indirizzo sono richiesti contributi all'aggiornamento del Piano Telematico Regionale o su iniziative ad *hoc* (tecniche o di ricerca) di grande visibilità da realizzare anche al di fuori del Piano Telematico.

La Legge 11/2004 prevede un Comitato scientifico (comma 4 dell'art. 6) che si configura come la naturale evoluzione dell'attuale Gruppo di indirizzo sulle telecomunicazioni.

▪ **Commissione legislativa**

Continuano anche in questo anno i lavori della Commissione per la legislazione della società dell'informazione a coordinamento e completamento della legislazione nazionale ed europea - composta da giuristi ed economisti, con compiti di supporto tecnico e giuridico al fine di proporre normative basate sulle seguenti linee d'azione:

- eliminare le barriere giuridiche per il consolidamento della Società dell'Informazione favorendo lo sviluppo dell'innovazione;
- stabilire misure normative e tecniche che riguardano più puntualmente la *privacy*, la sicurezza e la protezione dei dati elettronici;
- definire e rendere effettivamente disponibile l'accesso delle informazioni di dominio pubblico nella regione;
- promuovere misure a sostegno delle transazioni elettroniche per gli acquisti delle Pubbliche Amministrazioni.
- garantire una maggiore espressione dei diritti democratici e di partecipazione (per esempio mediante *Internet* o altre tecnologie di rete);

- **Il benchmark e il progetto *Understand***

L'iniziativa di *benchmark* della Società dell'Informazione per la nostra regione è arrivata al suo terzo anno, e dal 2004 i dati sono comparabili con quelli di altre nove regioni europee, che partecipano al progetto europeo *Understand*, coordinato dalla nostra regione.

Le motivazioni alla base della iniziativa sono note: a fronte degli investimenti ingenti in ICT che le regioni europee hanno fatto in questi anni per mantenere alto il livello di competitività dei loro territori, il *benchmark* offre strumenti che permettono di fotografare gli sviluppi, e, con opportuni incroci tra politiche e risultati, le aree in cui è ancora opportuno investire o reindirizzare le priorità.

Il progetto *Understand* ci ha permesso di fare un salto in avanti in questa direzione perché rende finalmente possibile la comparazione tra regioni e non più solo tra stati nazionali (come è in *e-Europe*, fino a ieri unica iniziativa affidabile in questo settore). Tramite *Understand* le regioni europee si sono dati un set di indicatori comuni e una stessa metodologia, su quattro aree tematiche: diffusione di *Internet* fra i cittadini, nelle imprese, sviluppo dell'*e-government* e presenza di una infrastruttura adeguata a banda larga. I dati aggiornati (visibili sul cruscotto della Società dell'Informazione su [http://www.regionedigitale.net/wcm/erdigitale/pagine/pagina\\_benchmarking/cruscotto.pt](http://www.regionedigitale.net/wcm/erdigitale/pagine/pagina_benchmarking/cruscotto.pt)).

La metodologia è disponibile per tutte le regioni che vorranno utilizzarla, e tramite un gruppo di lavoro specifico della rete dei CRC verrà utilizzata per le rilevazioni 2005 anche da altre regioni italiane. I risultati definitivi del progetto, l'uso fatto dalle diverse regioni e il quadro d'insieme che i dati raccolti nelle rilevazioni 2004 e 2005 forniranno verranno presentati in una conferenza finale, nel 2006, dove il progetto consegnerà alla Commissione europea "la scatola degli attrezzi" del *benchmark* regionale, nella speranza che possa diventare strumento comune di tutte le regioni europee.

- **Monitoraggio e valutazione di impatto**

E' continuata nel 2004 la attività di monitoraggio dei progetti del Piano telematico regionale, affiancamento anche alle attività del monitore nazionale per i progetti *e-government* co-finanziati dal CNIPA. Questa attività ha permesso di rilevare con tempestività eventuali criticità dei progetti, di trovare insieme soluzioni e comunicarle agli altri progetti, facendone un patrimonio comune.

Il monitoraggio si è rivelato quindi una iniziativa utile non solo sui singoli progetti ma alla comunità di project manager che l'attività per progetto del Piano telematico regionale ha fatto crescere e consolidato.

Si rende ora però necessario fare un passo avanti e affiancare monitoraggio (quotidianità dei progetti), *benchmark* (fotografia d'insieme dei risultati) a una analisi di valutazione di impatto, che misura il livello effettivo di modifica apportato dal Piano telematico, incrocia i risultati alle politiche messe in atto dalla regione, e alza lo sguardo dall'orizzonte della Società dell'Informazione a quello più generale dello sviluppo regionale.

Questa analisi *ex post* sarà utile anche per valutare in che misura le linee di indirizzo previste dalle legge 11/2004 ("Le linee di indirizzo del piano regionale per lo sviluppo telematico, delle ICT e dell'*e-government* definiscono, con periodicità di norma trienna-



le, le strategie della Regione, individuano le aree e gli obiettivi in coerenza con il documento di politica economico-finanziaria regionale, raccordano gli interventi in ambito regionale ai programmi comunitari e statali e costituiscono il quadro di riferimento per lo sviluppo della rete telematica e del sistema integrato regionale di servizi di *e-government*) dovranno seguire il modello fin qui sviluppato e come invece andrà ridefinito, in base a parametri di efficacia della politica in esame.

#### ▪ **Il CRC in Emilia-Romagna**

Il CRC della nostra regione nasce nel 2002 con la missione precisa di favorire lo sviluppo dell'*e-government* su tutto il territorio regionale. Si trattava quindi da una parte di fornire un'idea precisa di quanto era già stato fatto o era in corso, di lavorare sulla consapevolezza dei cambiamenti organizzativi da affrontare e sulla formazione ai dipendenti pubblici necessaria perché le strategie diventino pratica quotidiana. Tre sono i filoni di attività che hanno maggiormente occupato il CRC della nostra regione: l'Osservatorio sull'*e-government*, la formazione per l'*e-governmen* e la comunicazione.

Nell'anno passato si sono così declinati:

**Osservatorio** sull'*e-government* da una parte si è trattato di alimentare il Database progetti regionale, promuoverne la conoscenza e l'utilizzo con l'organizzazione di Tour provinciali (ne abbiamo organizzati 7) e con attività specifiche di comunicazione, continuare ad aggiornare il DB con attività di analisi e progettazione.

In secondo luogo il nostro CRC ha partecipato alla elaborazione del SISTEMONE, ovvero la realizzazione del DB nazionale sui progetti e-gov, che riprende ed rafforza gli elementi di fondo del DB Emilia-Romagna.

Sul fronte **formazione** è stata realizzata la seconda edizione del **Percorso per la qualità dei servizi on line**: quest'anno il tema portante è stata la multicanalità. Il Percorso si è articolato in giornate seminariali tematiche, e giornate di laboratorio per l'analisi di alcune fasi critiche al fine di fornire un contributo metodologico e strumentale, agli operatori pubblici impegnati nella realizzazione di servizi di qualità.

Questa attività formativa ha trovato una ampia partecipazione di utenti e soprattutto di Enti differenziati fra loro facilitando lo scambio di esperienze ed una visione più ampia delle problematiche e loro possibili soluzioni. E' da notare che questa iniziativa ci ha permesso di uscire dal pubblico più tipico dei CRC, includendo ASL, Aziende Ospedaliere e Camere di Commercio. Nei prossimi mesi verrà pubblicato l'*output* finale di questo Percorso, una ricognizione teorica e operativa sui vari aspetti legati alla multicanalità, con un primo tentativo di linee guida su cui lavorerà intensamente nel prossimo anno un gruppo specifico (il gruppo qualità).

Sul piano della **comunicazione**, è stato realizzato e popolato il nuovo sito CRC ER che viene costantemente aggiornato con notizie locali e nazionali. Inoltre, è stato pubblicato il volume "Servizi *on line* della P.A. a tavola: ricette regionali per la qualità" risultato del Percorso per la qualità dei servizi on line 2004. Come tutti gli anni è stato prodotto e pubblicato il Rapporto regionale sull'innovazione per il 2004, che contiene una Storia di Innovazione sul progetto Agriservizi.

La struttura delle attività continua in questo programma operativo, con la produzione di specifici **Dossier provinciali** derivati dall'incrocio dei dati dell'Osservatorio con quelli dell'analisi di *benchmark* e con un lavoro di focalizzazione sulle politiche provinciali più rilevanti. Anche il **percorso sulla qualità** continuerà, a supporto della necessità più sopra espressa di facilitare l'uso dei servizi *on line* migliorando la completezza dei ser-

vizi. Perché l'*e-government* sia utilizzato, è necessario che il sito *web* diventi un punto di riferimento in cui il cittadino della nostra regione possa attendersi almeno di trovare tutte le informazioni ed i moduli necessari all'espletazione di una pratica, in una modalità comune ai diversi siti. Si tratta quindi di lavorare alla creazione di una comunità di pratica che usi le tecnologie con una finalità unica e condivisa.

La attività di comunicazione vedrà il CRC regionale lavorare assieme alla Regione e agli Enti locali per la predisposizione della campagna di informazione sui servizi di *e-gov*, in conformità al bando del Cnipa, che è atteso per la fine del 2005.

## B. Le infrastrutture di comunicazione

Uno dei punti forti del Piano telematico 2002-2005, come descritto nel documento iniziale, era la creazione di un "territorio digitale" dove non esistessero ineguaglianze all'accesso alla rete e alle comunicazioni avanzate con il resto del mondo. Da questo obiettivo generale nasce il progetto di Lepida, la rete privata a banda larga delle pubbliche amministrazioni della nostra regione, e quello di R3, la rete radiomobile digitale che va ad uniformare i servizi regionali di emergenza e da' la possibilità di fornire nuovi servizi e una miglior coordinamento degli operatori coinvolti. Entrambi i progetti andranno a chiudere la loro prima fase realizzativa nel periodo coperto da questo programma operativo, così come andranno a definire e iniziare progetti di miglioramento e maggiore capillarità sul territorio.

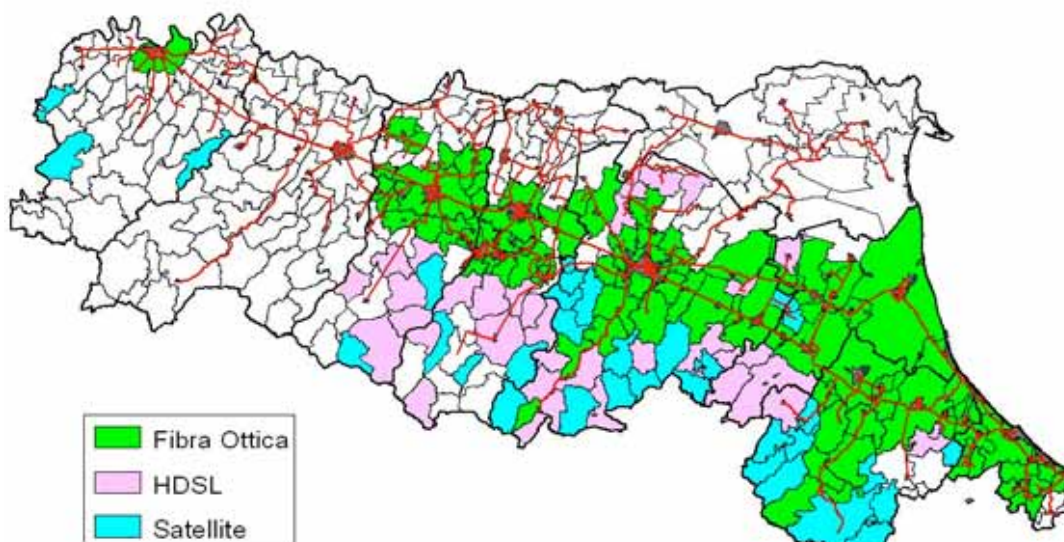


Il progetto di costruzione della rete Lepida prevede tre fasi:

- 1) la rete geografica
- 2) le MAN (*Metropolitan Area network*)
- 3) il rinfittimento della rete primaria

**La rete geografica:** nel corso del programma operativo precedente sono stati chiusi gli Accordi di Programma ancora in sospeso (Parma e Piacenza) e sono proseguiti su tutti gli stralci i lavori di costruzione della rete, che ad oggi consta di 850 km di fibra ottica e connette 175 enti. La chiusura di questa fase è prevista per dicembre 2006

Lo stato di avanzamento lavori è rappresentato dalla figura che segue (giugno 2005):



Sinteticamente:

**primo stralcio** (province di Bologna, Forlì, Ravenna e Rimini): sono state stipulate due convenzioni che prevedevano la costruzione di una dorsale di 300 km (convenzione con Romagna Acque, completata al 95%) e il completamento delle dorsali nella provincia bolognese non coperta dall'acquedotto della Romagna nonché la realizzazione di tutte le tratte di collegamento tra le dorsali e i palazzi municipali (convenzione con Hera, completata al 85%).

Inoltre questo stralcio prevedeva due importanti iniziative, che collegano gli investimenti infrastrutturali a quelli, altrettanto importanti, destinati dalla Regione supportare la ricerca e l'innovazione sul nostro territorio:

- grazie all'accordo con l'Università di Bologna (stipulato il 28 maggio 2003) è stata realizzata una sotto-rete di Lepida dedicata esclusivamente alle connessioni geografiche delle sedi universitarie romagnole di Ravenna, Rimini, Forlì e Cesena con la sede centrale di Bologna. Sono state realizzate le reti urbane per collegare 16 sedi a Cesena e 8 sedi a Ravenna. Sulla base dell'accordo integrativo con Hera, sarà collegata alla sotto-rete universitaria anche la sede di Cesenatico e dovranno inoltre essere realizzate le reti urbane per collegare 19 sedi a Forlì e 12 sedi a Rimini. Questi ultimi lavori saranno realizzati entro il 2005
- accordo tra la Regione, *L'ISTITUTO NAZIONALE DI ASTROFISICA* e il *CONSORTIUM GARR* (24 novembre 2004) che prevede che venga collegata a Lepida la stazione radioastronomica di Medicina. I lavori sono in corso e saranno conclusi entro l'estate 2005. Questo consentirà il collegamento fisico di Lepida con la rete GARR, la rete italiana della ricerca, e la rete GEANT, la rete europea della ricerca.
- Accordo tra la Regione e l'Università di Ferrara (stipulato nel 2004) che prevede la connessione geografica delle sedi di Ferrara, Cento, Argenta e Comacchio e la realizzazione della rete cittadina a Ferrara per la connessione di 11 sedi universitarie.

**Secondo stralcio** (montagna digitale): sono stati collegati 8 Enti via satellite, altre 25 connessioni satellitari saranno attivate entro il 2005, per arrivare a circa 70 sull'intero territorio regionale.

Nell'Appennino modenese e reggiano sono inoltre state attivate connessioni HDSL per 16 Comuni e Comunità montane.

**Terzo stralcio** (provincia di Modena): i lavori sono a circa al 30% e si prevede di concludere tutta la rete modenese entro il 2005.

E' stato concluso un accordo con Modena Network per sostituire entro l'anno l'attuale connessione HDSL di Marano sul Panaro con una connessione in fibra ottica.

E' stato inoltre stipulato un accordo con Telecom Italia, che prevede la fornitura di un servizio in fibra ottica su fibre affittate in modalità IRU (uso esclusivo) per i Comuni di Pavullo, Lama Mocogno e Polinago. I lavori devono avviarsi a breve.

**Quarto stralcio** (Provincia di Ferrara): le prime consegne di fibra ottica sono previste per la fine dell'anno in corso. E' stato stipulato il 31 marzo 2004 un Accordo di Programma tra Regione, Ministero per l'Innovazione Tecnologica e il MEF, che prevede un finanziamento statale (fondi delibera CIPE n. 17/2003) pari a 1.263.600,00 Euro per l'attivazione di servizi infrastrutturali di larga banda nei comuni del basso ferrarese (aree obiettivo 2).

**Quinto stralcio** (provincia di Reggio Emilia): i lavori sono arrivati al 50%.

**Sesto stralcio** (provincia di Parma): in questo caso mentre è già stato siglato l'Accordo di programma tra regione ed enti locali, la convenzione con l'operatore è in fase di redazione.

**Settimo stralcio** (provincia di Piacenza): le prime consegne sono previste per giugno 2005.

**Le MAN (Metropolitan Area network):** la seconda fase di Lepida prevede il collegamento delle sedi delle pubbliche amministrazioni in ciascun territorio comunale con una rete urbana (*Metropolitan Area Network*). A differenza della rete geografica, che è di proprietà dell'amministrazione regionale, le reti di area metropolitana (MAN) verranno realizzate con il contributo finanziario di ciascun ente interessato e quindi compresa la Regione Emilia-Romagna per le proprie sedi e per quelle della Sanità.

Il progetto tecnico ricalca la topologia già adottata per la rete geografica, ossia uno o più anelli cittadini di dorsale, comuni a tutti gli Enti presenti sul territorio urbano, e molti segmenti di rilegamento, ciascuno dei quali collega la singola sede di un determinato ente all'anello di dorsale.

Si è partiti con i progetti sui territori sia dove è già avanzato lo sviluppo di Lepida in geografico e sia dove c'è una forte richiesta e quindi opportunità da parte degli enti.

Si sta quindi procedendo nella progettazione sul Comune di Bologna e sui Comuni della pianura della Provincia di Modena, con l'obiettivo di completare la progettazione entro fine luglio 2005.

Sono anche in corso le progettazioni per gli altri Comuni della provincia di Bologna, e per i Comuni capoluogo di Ravenna, Forlì, Cesena e Reggio Emilia. A breve si inizierà la progettazione sulla provincia di Rimini.

**Il rinfittimento della rete primaria:** l'obiettivo in questo caso è raggiungere con fibra ottica anche le aree comunali inizialmente escluse dalla prima fase del progetto. È realizzata di concerto tra la Regione e gli Enti locali, anche se il primo esempio è stato dato dalla Regione, che nel dicembre 2004 ha stipulato con Hera un accordo integrativo al precedente del 2003.

Con questo accordo, si prevede che la Regione finanzia direttamente la sostituzione delle attuali connessioni HDSL e satellitari nei comuni delle pianure bolognese e ravennate con le più performanti connessioni in fibra ottica. Saranno così realizzate entro il 2006 nuove tratte di dorsale in fibra ottica per collegare tutta la bassa pianura bolognese e ravennate, precedentemente escluse.

Altre due iniziative, invece, relative a territori collinari e montani, sono in corso di concerto tra la Regione e le Province. In entrambi i casi si prevede la sostituzione delle connessioni inizialmente previste (HDSL e satellite) con la fibra ottica ed entrambi gli interventi hanno modalità realizzative e gestionali simili: la Provincia copre i costi di realizzazione delle infrastrutture fisiche e concede in comodato d'uso gratuito alla Regione le fibre ottiche, che provvede a interconnettere le due nuove sotto-reti alla rete Lepida e finanzia i costi di gestione del servizio di rete attiva per i Comuni collegati. Gli interventi sono nel riminese (comuni di Mondaino, Montegridolfo e Saludecio) e nell'appennino forlivese e cesenate (comuni di Dovadola, Modigliana e Bagno di Romagna).

- **Lepida per i cittadini, liberi professionisti e imprese**

Se dunque Lepida è ormai una realtà, e ha di molto supportato il cammino delle nostre pubbliche amministrazioni verso una vera *e-administration* resta ancora da affrontare il tema del *digital divide* per i cittadini e le imprese, soprattutto per gli abitanti delle zone più periferiche. E l'assenza di possibilità di accesso alla banda larga per queste zone ha come conseguenza un progressivo impoverimento generalizzato, anche dovuto allo spopolamento.

I dati pubblici relativi alla popolazione in regione esclusa dai servizi a banda larga a lungo periodo (su cui si fonda anche l'analisi regionale di *benchmark*) ci parlano di una percentuale pari al 10% della popolazione totale residente (ca. 400.000 abitanti e 30.000 imprese), ed una percentuale di copertura, in termini di popolazione servita, pari al 94% (dato settembre 2004). Dall'estrapolazione su tutta la regione dei dati relativi ad una analisi puntuale effettuata nella provincia di Reggio Emilia però deriva un dato meno incoraggiante, ovvero risulta che la percentuale di popolazione residente in regione non servita da connessioni a banda larga sia il 20%, pari a ca. 800.000 cittadini non serviti, distribuiti prevalentemente nei territori montani e nella bassa pianura (zone normalmente classificate nell'Obiettivo 2).

Per affrontare questa emergenza si sta predisponendo un progetto esecutivo articolato che parte dalla rilevazione puntuale, su tutta la regione - sulla base dell'esercizio sviluppato a Reggio Emilia - delle aree scoperte; a seguire, sovrapponendo Lepida alle criticità regionali in termini di indisponibilità, di interconnessioni a banda larga per i cittadini, i liberi professionisti e le imprese si andrà a verificare, con gli operatori TLC, attraverso una manifestazione di interesse pubblica, dove la presenza di Lepida possa contribuire a collegare in fibra le centrali telefoniche non idonee e dove invece occorra fare investimenti nuovi in fibra, ponti radio SDH o WiMAX, quando le frequenze saranno disponibili.

Nell'ambito del suddetto progetto esecutivo si potrebbe partire con una sperimentazione in una ventina di Comuni, dove risultano completamente assenti servizi a banda larga per i cittadini, i liberi professionisti e le imprese, e si sta pensando di utilizzare a questo scopo un cofinanziamento di 1.500.000,00 Euro stanziato dai fondi CIPE (delibere 19 e 20 2004) per la nostra Regione, già deliberato e da inserire come ampliamento dell'Accordo di Programma Quadro in materia di Società dell'informazione, stipulato il 31 marzo 2004.

Alternativa possibile è la tecnologia WiMax che può essere utilizzato sia come tecnologia di dorsale (nel caso della Regione, ad esempio per raggiungere un comune distante qualche decina di km dal più vicino nodo in fibra ottica della rete Lepida o dalla più vicina stazione radio base della rete R3, può quindi essere usata, in prospettiva, come valida tecnologia alternativa all'ADSL, al fine di eliminare il *digital divide* per i cittadini, i liberi professionisti e le imprese) sia come tecnologia di accesso (nel caso dei soggetti gestori della rete Lepida - le aziende multiservizi - per offrire servizi sul territorio a cittadini ed imprese).

Il nostro territorio partecipa alla sperimentazione della tecnologia WiMax promossa dal Ministero alle Comunicazioni. Il territorio della sperimentazione è Parma città che rispondeva a un requisito essenziale per la sperimentazione ovvero che nell'area dichiarata siano state assegnate frequenze dal Ministero delle Comunicazioni. Poiché il bando prevedeva la sola partecipazione di costruttori di apparati che possono presentarsi in collaborazione con operatori di telecomunicazioni e con pubbliche amministra-

zioni, la Regione Emilia-Romagna ha stimolato e coordinato la presentazione di domande di sperimentazione da parte di due partner tecnologici entrambi in possesso del requisito di azienda costruttrice di apparati WiMAX (Siemens e OTE), con la partecipazione di ENIA, ammessi alla sperimentazione. Nel territorio sopra indicato (30 km dal centro di Parma) si trovano le sedi di tre amministrazioni municipali non raggiunte dalla fibra in base al progetto di infrastrutturazione: Terenzo, Calestano e Varano de' Melegari, che potrebbero essere oggetto di sperimentazione.

### ▪ R3

La rete R3 è nata dalla volontà della Regione Emilia-Romagna di creare una rete regionale radiomobile digitale (PMR) per i servizi di emergenza con l'obiettivo di ottenere una struttura moderna ed efficiente di rete, uniformare i servizi della Pubblica Amministrazione (Emergenza Sanitaria, Protezione Civile, Polizia Municipale) e armonizzare una importante infrastruttura per lo sviluppo del territorio.

L'introduzione della rete a standard Tetra porterà i seguenti vantaggi:

- diminuzione dell'inquinamento elettromagnetico;
- sicurezza delle comunicazioni (mediante crittatura delle chiamate);
- trasmissioni di dati;
- integrazione con nuovi applicativi (radiolocalizzazione, telesorveglianza, scambio di cartelle cliniche, ecc.);
- omogeneità tecnologica con la Rete Nazionale Interpolizie.

Al fine di garantire una adeguata copertura all'interno della Regione, il progetto prevede 52 siti collegati alle due Centrali di Commutazione di Sistema, da realizzare entro il primo semestre 2006. Lo stato di avanzamento della rete si attesta attorno al 50%.

## SITUAZIONE DEI SITI E DELLE SOTTORETI COLLAUDATI IN R3



## ZONE SERVITE DA R3



La fase di costruzione della rete è accompagnata da una serie di iniziative volte a coinvolgere i settori utilizzatori della rete e la definizione del manuale operativo che consentirà a tutte le organizzazioni coinvolte di appropriarsi delle regole e del funzionamento di R3 utilizzandola al meglio. Ovviamente le diverse tipologie di utenza dovranno poter utilizzare procedure specializzate: si sta perciò un programma di “Sperimentazione Utenti” che avverrà inizialmente all’interno della sottorete 1, già collaudata, e collegata al sito di Bologna Osservanza ; questo consentirà da una parte la “familiarizzazione” degli utenti con le varie funzionalità della rete e con i nuovi apparati, ed contemporaneamente di raccogliere dagli utenti suggerimenti ed opinioni per rendere la rete sempre più consona alle loro effettive esigenze.

### C. Servizi

*I progetti in chiusura :*

i progetti elencati di seguito sono quelli che il sistema regione ha presentato al primo avviso nazionale sull’*e-government*, e che sono risultati co-finanziati. I progetti, tutti in fase avanzata di sviluppo, hanno una estesa *partnership* territoriale, che permetterà anche di integrarli utilmente e definire un modello regionale di *e-government*.

#### ▪ Agriservizi

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 esercitanti 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 ammi-

nistrative 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.

Questi i servizi attivati dal progetto: UMA, Servizi per il settore fitosanitario, Anagrafe delle aziende agro-forestali, Calamità Naturali, Politica Agricola Comune, Piano Regionale di Sviluppo Rurale, Organizzazione Comune dei Mercati, Settore Zootecnico, Altri Interventi in Agricoltura (Portale [www.ermesagricoltura.it](http://www.ermesagricoltura.it); Tesserini cacciatori; Agriturismo, Rintracciabilità).

Gli utenti (istituzionali e OO.PP.) dei sottosistemi già realizzati sono circa 4.000 in totale per le Regioni Lazio ed Emilia-Romagna. A regime si prevedono circa 5.000 utenti.

Le attività innovative di Agriservizi non si fermano con la chiusura del progetto e-gov, infatti ci sono già in cantiere nuovi servizi quali l'attivazione della integrazione tra Docarea e i Servizi UMA, la gestione delle aziende biologiche, la nuova PAC (Politica Agricola Comune), la gestione di progetti Leader+/PRSR 2007-2013, nonché l'ampliamento e perfezionamento del sistema di reportistica per enti, OOPP ed imprese.

- **Intercent-ER** - Creazione di un sistema di intermediazione digitale a supporto del territorio della regione Emilia-Romagna.

Il progetto intende realizzare un sistema d'intermediazione a livello regionale, quale struttura di supporto alle attività di acquisto di beni e servizi. Il sistema contribuisce 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.

Negli ultimi mesi del 2004 è stata costituita l'Agenzia regionale per l'acquisto di beni e servizi - Intercent-er con il compito di gestire, grazie all'utilizzo di una piattaforma tecnologica appositamente sviluppata, vari strumenti per la razionalizzazione della spesa che vanno dall'utilizzo di convenzioni quadro, mercati elettronici, gare telematiche, osservatorio acquisti alla condivisione di buone pratiche e casi di successo. L'Agenzia, il cui statuto è stato approvato dalla Giunta regionale, è operativa a partire dal 2005.

La piattaforma sviluppata da questo progetto è comprensiva di un sistema di *e-procurement* e di un portale informativo e collaborativo.

I principali servizi che si possono usufruire tramite la piattaforma sono costituiti da:

- Convenzioni: L'Agenzia stipula specifiche convenzioni quadro con imprese fornitrici attraverso una gara telematica o tradizionale.

- Gare telematiche: L'Agenzia pubblicherà bandi e avvisi rispetto ai quali i fornitori interessati potranno richiedere di essere abilitati (attraverso appositi form *on line* nella piattaforma) a partecipare alle gare telematiche. Le amministrazioni possono, inoltre, in accordo con l'Agenzia, utilizzare la piattaforma per lo svolgimento di proprie gare telematiche.

- Mercato elettronico: Attraverso tale strumento, le Amministrazioni possono effettuare via internet i loro acquisti sotto-soglia fra i prodotti offerti dai fornitori abilitati. Inoltre, le



amministrazioni possono richiedere e ricevere offerte anche per prodotti non in catalogo utilizzando la piattaforma per specificare le caratteristiche richieste.

- Osservatorio acquisti: Le Pubbliche amministrazioni coinvolte nel progetto, possono consultare una banca dati dove trovano le condizioni di acquisto di beni e servizi specifiche di altri Enti. Il sistema è alimentato dagli stessi Enti che, grazie ad accessi dedicati, possono inserire nel sistema i propri dati e renderli consultabili da tutti.

- Albo fornitori L'Agenzia attiverà un elenco di fornitori organizzato per categoria merceologica che potrà essere di supporto alle amministrazioni e agli enti aderenti al sistema per lo svolgimento di gare con valore inferiore alla soglia di rilievo comunitario.

- Gruppi di acquisto: La piattaforma prevede funzionalità per facilitare la creazione di gruppi d'acquisto, ossia aggregazioni di Enti guidati da un "capofila" proponente, per l'acquisto di determinate merceologie di prodotti o servizi. Le singole Amministrazioni pubbliche possono proporre dei gruppi d'acquisto e ricevere richieste di adesioni da altri Enti.

Tra le attività di progetto propedeutiche all'utilizzo dei primi servizi, è da sottolineare lo svolgimento di giornate formative per gli utenti dell'Agenzia e per i fornitori in occasione delle prime gare telematiche.

L'Agenzia ha stipulato la prima convenzione per il noleggio di fotocopiatrici. La convenzione ha comportato un significativo risparmio per il 22% rispetto ai prezzi medi delle P.A. del territorio regionale.

Il 5 e 6 luglio 2005 sono inoltre state svolte le prime gare telematiche finalizzate alla stipula di convenzioni-quadro per l'acquisto di PC desktop e notebook. Le gare hanno visto un'ottima partecipazione di fornitori essendo pervenute per le due gare 20 offerte. Il procedimento di aggiudicazione è in corso.

Sono state pubblicate le prime due gare inerenti categorie merceologiche rivolte alle Aziende Sanitarie (Aghi e siringhe, Vaccini).

Sono infine in corso altre procedure di gara che daranno origine a convenzioni-quadro che l'Agenzia attiverà nel secondo semestre del 2005.

Il 15 ottobre del 2005 è la data prevista per la fine del progetto con la messa on-line di tutti i servizi previsti dal piano di progetto.

La Regione Emilia-Romagna offre al riuso l'esperienza e le soluzioni tecnico-organizzative sviluppate nell'ambito del progetto Intercent-ER.

Amministrazioni e organizzazioni interessate potranno sfruttare il *know how*, le metodologie e gli *asset* sviluppati nel corso del progetto per offrire ai soggetti operanti sul proprio territorio, o nell'ambito del proprio bacino di utenza, soluzioni di supporto alla compravendita di beni e servizi. Tipicamente i soggetti che possono beneficiare di questa soluzione sono Regioni, Enti regionali, Province, Consorzi, Aziende del servizio sanitario regionale, Enti locali, istituti scolastici, Università.

Il concetto di sistema "territoriale" vuole sottolineare l'importanza e la particolarità di una soluzione che, per le specifiche componenti tecnologiche e funzionali adottate, è in grado di agire sia "in forma autonoma", come sistema di intermediazione a supporto di una determinata area geografica, sia come "livello locale" del più ampio sistema di intermediazione nazionale della Pubblica Amministrazione italiana.

Grazie ai servizi messi a disposizione dalla soluzione, il sistema proposto è, infatti, in grado di bilanciare in maniera ottimale il mercato di fornitura della Pubblica Ammini-

strazione tra fornitori nazionali e fornitori locali, dando a questi ultimi visibilità, spazi e opportuni strumenti operativi.

#### ▪ **Rilfedeur**

Il progetto RIL.FE.DE.UR. (Rilevazione dei fenomeni di degrado urbano), coordinato dalla Regione Emilia-Romagna, mira all'ampliamento e al miglioramento delle attività delle Polizie Municipali nella rilevazione e nella gestione dei fenomeni di "inciviltà e degrado urbano" consentendo alle stesse un miglior dialogo, su tali aspetti, con i cittadini.

Il servizio è basato su un Sistema Informativo in grado di raccogliere le informazioni relative al degrado urbano attraverso tre principali canali:

- telefonate dei cittadini;
- segnalazioni dei cittadini via e-mail o tramite *web form*;
- rilevazione dei "vigili di quartiere" con PC palmare.

Tale sistema informativo sarà basato su un modello organizzativo condiviso e su procedure unificate per la rilevazione e gestione dei fenomeni all'interno di ciascun ente locale anche attraverso l'integrazione con la cartografia digitale e i sistemi informativi esistenti.

Il modulo RILFEDEUR PDA (*Personal Digital Assistant*, ossia l'applicativo realizzato in ambiente ArcPAD che viene installato sui Pc palmari in dotazione agli effettivi di P.M. incaricati del servizio sul territorio) è stato completamente sviluppato e testato da parte di Semenda s.r.l. in collaborazione con il Servizio Sistemi informativi geografici della Regione Emilia-Romagna. È stata conseguentemente affidata alla Scuola Regionale Specializzata di Polizia Locale la realizzazione di un percorso di formazione per operatori di polizia locale finalizzato al corretto uso e funzionamento del PC palmare. Sono già stati realizzati i corsi per la Polizia Municipale di Modena e Sassuolo e definiti a Bologna ed Argenta nel mese di luglio '05.

Mediante asta pubblica è stato individuato in Semenda s.r.l. il fornitore di *software* applicativo e servizi di manutenzione e assistenza per la gestione dei dati relativi al progetto. Attualmente è in fase di realizzazione il prodotto software che integra in un Database unico le informazioni raccolte attraverso i tre canali previsti. Nel mese di settembre si prevede uno specifico test del sistema complessivo in un comune pilota, identificato in Modena, nel quale si verificheranno tutte le funzionalità attese. Gradualmente entro la fine dell'anno il sistema verrà installato e implementato nei rimanenti comuni partner a seguito del superamento del test effettuato nel comune pilota.

L'intero sistema dovrebbe essere reso operativo entro gennaio 2006

#### ▪ **Sigma ter**

Le attività sviluppate nel programma operativo scorso hanno consentito il raggiungimento di diversi obiettivi fondamentali. Sono infatti funzionanti ed in via di installazione presso tutti i centri servizi regionali, le componenti infrastrutturali del sistema: sistema di interscambio dei dati catastali con l'Agenzia del Territorio, sistema di integrazione e modello dati (logico e fisico) del Database Territoriale Integrato (DBTI). Grazie a questi risultati è stato possibile installare anche un primo set di applicazioni *General Purpose*, ovvero quelle servizi applicativi che vengono erogati direttamente dai centri servizi regionali, utilizzabili tramite un normale *browser* Internet e quindi senza necessità di sviluppo da parte degli enti locali e degli utilizzatori finali (operatori della Pubblica Amministrazione, cittadini, imprese e professionisti). Fra i principali si citano i servizi per la

consultazione interattiva del Data Base Territoriale Integrato, servizi di supporto alla verifica di informazioni per effettuare accertamenti ICI e TARSU, per la consultazione di informazioni catastali (per soggetto, per terreno e per unità immobiliare urbana).

Oltre a queste componenti sono stati sviluppati, ed in alcuni casi aggiornati i moduli e gli applicativi in grado di garantire l'interoperabilità e la cooperazione applicativa fra i diversi livelli istituzionali nel rispetto delle specifiche tecniche relative alle porte di dominio, delle buste di *e-government* e di quanto disponibile per il Sistema Pubblico di Connettività (SPC).

E' proseguito in modo significativo anche lo sviluppo delle applicazioni da parte degli enti locali. Sono già disponibili numerose componenti ed applicativi in fase prototipale, ed alcuni sono ad un livello di stabilità e di predisposizione molto evoluto. Fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi di progetto è l'avanzamento delle componenti in grado di garantire la sincronizzazione e l'aggiornamento dei dati fra i diversi livelli istituzionali. Per quanto riguarda lo sviluppo e l'avvio all'esercizio dell'intera filiera è necessaria la messa a punto, attraverso attività di configurazione, di alcune componenti, in particolare per quanto riguarda la cooperazione applicativa tema particolarmente critico in una fase contrassegnata da un lato dalla necessità di recepimento di nuove specifiche e dall'altro dalla diffusione di nuove reti tecnologiche e di nuove *policy* di utilizzo e di comunicazione fra enti.

Per recuperare parte dei ritardi accumulati e per apportare modifiche di servizi ed obiettivi non più raggiungibili (anche per problemi di tipo normativo), è stata predisposta una variante al progetto iniziale.

E' stata ridefinita la data di conclusione del progetto al 30 novembre 2005. Per quella scadenza l'obiettivo è rappresentato dall'attivazione di tutti i servizi previsti per procedere, nei mesi successivi, all'avviamento a regime dell'intero sistema.

In uno scenario normativo che non ha visto ancora il perfezionarsi del decentramento delle funzioni catastali, il progetto SIGMA TER mantiene tutta la sua utilità e non si rendono necessarie modifiche architetture. Allo stesso tempo, le modalità, le condizioni di accesso ed i vincoli d'uso dei dati catastali rappresentano tuttora la criticità maggiore del progetto.

Va anche evidenziato come il nuovo contesto normativo con quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale, l'architettura del Sistema Pubblico di Connettività ed in particolare la Legge Finanziaria per l'anno 2005, rafforzano le possibilità e le necessità di integrazione e interazione fra i diversi livelli istituzionali e la centralità dei dati territoriali e catastali.

In quest'ottica appaiono di particolare rilevanza le possibilità di integrazione e di sviluppi futuri del progetto. Negli ultimi mesi si sono intensificati i rapporti con altri progetti, potendo contare anche su risultati conseguiti sul piano tecnico-tecnologico ad esempio con i progetti People e DOCAREA.

In attesa della pubblicazione da parte del CNIPA dell'avviso per la diffusione territoriale dei servizi a cittadini e imprese si sono intensificati i contatti enti non appartenenti all'attuale aggregazione di progetto (in particolare Regioni) per la verifica delle condizioni per la definizione di progetti di riuso ed integrazione, così come avvenuto con il progetto SICS della Regione Sicilia.

Gli enti partecipanti a SIGMA TER hanno risposto con l'invio di diverse soluzioni per la costituzione del catalogo del riuso proponendo diverse applicazioni, fra le quali, stru-

menti per la certificazione di destinazione urbanistica, per la gestione delle autorizzazioni in materia ambientale, l'occupazione suolo pubblico, ICI e TARSU ed altre.

Va anche evidenziato lo sforzo nell'ambito di progetti europei, in particolare INSPIRE che ha lo scopo di definire le specifiche tecniche per la creazione dell'infrastruttura geografica europea. SIGMA TER ha risposto ad una richiesta di interesse da parte della commissione, candidandosi come una fra le diverse community italiane per il recepimento e la validazione delle specifiche tecniche e per la partecipazione a future sperimentazioni sul tema.

#### ▪ **SIL**

A partire dal maggio 2005 il sistema informativo Emilia-Romagna lavoro denominato Perla (Portale Emilia-Romagna Lavoro) è entrato nella sua fase di gestione operativa presso l'amministrazione della Provincia di Modena e, a partire da luglio, in quella di Bologna.

Il processo che ha portato alla messa in produzione del sistema ha visto per ogni Provincia il completo coinvolgimento di tutti gli operatori, per un totale di circa duecento, che hanno dapprima familiarizzato con il sistema in aule informatiche di formazione e poi utilizzato presso le relative postazioni di lavoro tutte le funzioni realizzate supportati in loco da esperti del gruppo di progetto.

A causa del rilevante livello di innovatività e dall'estrema numerosità di funzioni realizzate non è stato possibile parallelizzare le attività di affiancamento e l'avvio su più Province in contemporanea, optando per un avvio in sequenza.

Allo stato attuale numerosi servizi sono direttamente fruibili dai cittadini e dalle imprese quali la gestione delle comunicazioni obbligatorie da parte dei datori di lavoro (oltre 500.000 l'anno), la diffusione mediante diversi canali delle richieste di personale delle imprese, la gestione delle auto-candidature dei lavoratori interessati a specifiche richieste di lavoro, la gestione di operatori esterni convenzionati con la Provincia per l'erogazione di servizi.

Ma il vero punto di forza del sistema è la gestione amministrativa che è completamente automatizzata. Questa novità non presente nei sistemi di lavoro esistenti, pur richiedendo un elevatissimo sforzo nella sua fase di realizzazione, consente di gestire in completa trasparenza per l'utenza tutti gli eventi della vita del cittadino senza richiedere mai un intervento da parte di un operatore per la gestione nella definizione della posizione amministrativa di ogni lavoratore.

Logicamente una gestione completamente automatizzata è possibile solo se dal sistema vengono gestite tutte le casistiche possibili, derivanti da ogni combinazione delle condizioni del lavoratore e delle sovrapposizioni delle svariate normative.

Il sistema lavoro è, infatti, in gran parte una piattaforma informatica gestionale utilizzata da operatori amministrativi sulle cui basi si intersecano le funzioni per le gestioni dei servizi erogati ai cittadini ed alle imprese.

E' per questo motivo che molte delle funzioni del sistema non possono essere utilizzate direttamente dagli utenti finali ma dalle sole amministrazioni in quanto riguardano informazioni amministrative oggetto di possibili sgravi contributivi.

Gli operatori dispongono pertanto di affidabili strumenti di supporto all'erogazione dei servizi quali un elaborato sistema di *matching* tra domanda ed offerta di lavoro, strumenti per la pianificazione degli appuntamenti e delle scadenze degli utenti, moduli a

supporto dell'erogazione dei servizi di orientamento e prima accoglienza dell'utente cittadino.

#### ▪ **Sole**

L'obiettivo principale che il progetto si pone è quello di predisporre, attraverso l'implementazione delle necessarie infrastrutture tecnologiche, un'articolata gamma di servizi telematici, fruibili dalla maggior parte delle strutture del territorio, AUSL e Medici di Medicina Generale.

La componente infrastrutturale del progetto prevede, tra l'altro, l'installazione ed il collaudo dell'Impianto Hw/Sw SOLE presso le Aziende sanitarie e l'attivazione della Connessione veloce presso i MMG (Medici Medicina Generale) informatizzati, tramite cui questi vengono dotati di una connessione XDSL (o ISDN laddove non disponibile altro per collegarsi ad *Internet* e/o alla rete regionale delle Aziende Sanitarie).

E' stata completata l'installazione impianto HW/SW base e *middleware* SOLE su 15 Aziende

Inoltre, in estensione al progetto originario, sono state trattate le seguenti tematiche:

- "Deburo"
- Flussi Amministrativi tra i MMG e le AUSL
- Percorso clinico diabetici
- Posta certificata
- Ricognizione livello informatizzazione Attività Ambulatoriale.
- Sistemi di gestione delle liste di attesa per prestazioni di ricovero elettivo (day hospital e ricoveri ordinari)

La fase di attivazione dei servizi presso le Aziende ha raggiunto un buon livello di completamento presso le USL di Rimini, Imola, Modena e Reggio Emilia e le A.O. di Modena e Reggio Emilia coinvolgendo un gruppo sperimentale di circa 112 MMG (3.2% dei medici da coinvolgere) che sono stati connessi.

I medici connessi tramite XDSL sono, in dettaglio:

**55** appartenenti all'AUSL di Rimini; **8** medici convenzionati appartenenti all'AUSL di Imola; **24** medici convenzionati appartenenti all'AUSL di Reggio Emilia; **13** medici convenzionati appartenenti all'AUSL di Modena; **4** medici convenzionati appartenenti all'AUSL di Parma; **8** medici convenzionati appartenenti all'AUSL di Ravenna;

Lo stato d'avanzamento a marzo 2005, relativo ai primi rilasci di servizi, vede l'inizio della fase di sperimentazione di alcune componenti SOLE presso le Aziende sanitarie di Rimini, Imola e Reggio Emilia.

Più in dettaglio risultano collaudati, presso le 6 aziende sanitarie, i servizi relativi a:

**Invio prescrizione specialistica** (ogni prescrizione specialistica emessa dai MMG è inviata all'azienda di assistenza dell'assistito);

**Continuità assistenziale** ( le notifiche relative al ricovero ed alla dimissione di ciascun proprio assistito - previo consenso dello stesso- vengono inviate ai MMG)

Risultano invece collaudati presso 4 aziende i servizi relativi la **Refertazione di Laboratorio** ( ogni referto corrispondente a prestazione richiesta nel circuito SOLE viene inviato in tempo reale al MMG).

I medici realmente attivati dal progetto, che stanno cioè già gestendo i propri processi in rete tramite SOLE sono 84.

Nei prossimi mesi sono presenti un numero cospicuo di attività quali il completamento dell'installazione "impianto SOLE" presso tutte le Aziende RER, l'attivazione dei Servizi SOLE presso 14 Aziende, l'attivazione di 800 MMG, la realizzazione la "interoperabilità" tra Aziende, l'attivazione nel ciclo prescrizione-refertazione della notifica e della trasmissione dei referti di Radiologia e dei referti ambulatoriali "testuali".

#### ▪ **Docarea**

Il progetto realizza l'infrastruttura tecnologica ed organizzativa di back office documentale, nel pieno rispetto delle singole autonomie. Le Amministrazioni del network condividono soluzioni tecniche e metodologie organizzative che coprono a 360° la tematica dei flussi documentali, dalla formazione del documento digitale, al suo ingresso nel sistema di classificazione dell'Ente e nel sistema documentale del polo territoriale (Provincia e Comuni), alla sua gestione all'interno di flussi di lavoro, alla sua integrazione con sistemi di firma digitale e posta certificata, nonché alla sua conservazione nel tempo, da archivio di deposito ad archivio permanente.

La conclusione del progetto è prevista per Dicembre 2005.

Allo stato attuale sono state ultimate tutte le progettazioni e gli Enti hanno acquisito tutta la strumentazione tecnologica necessaria alla gestione digitale dell'archivio corrente. Sono stati certificati 10 prodotti di protocollo informatico, a norma e integrati con il sistema documentale, la posta certificata e la firma digitale. Tali prodotti sono completamente interoperabili.

Sono stati approntati tutti gli strumenti archivistici, sia per la gestione corrente dell'archivio sia per la conservazione dei documenti digitali.

Sono già attivi i Poli di Bologna, Modena, Reggio Emilia e Forlì-Cesena, per quello che riguarda la gestione del sistema di autenticazione, del sistema documentale completo (protocollo certificato DOCAREA, sistema documentale, firma digitale, posta certificata e casella di posta istituzionale attiva). Entro la fine del progetto tutti i poli verranno attivati.

Inoltre, sono stati erogati corsi di formazione per tutto il network, sia di tipo tecnologico (in particolare sui sistemi di autenticazione, sulla gestione del sistema documentale), sia di tipo archivistico, sia procedurale (sui sistemi di protocollo). Sono stati organizzati seminari per la dirigenza degli Enti, sul processo innovativo che tale progetto comporta e sulle nuove modalità organizzative da introdurre.

In corso restano le attività per l'accreditamento dei prodotti di protocollo e dei prodotti di gestione dei flussi di lavoro e attività di sportello unico, mentre sono in fase di avanzata realizzazione i servizi offerti DOCAREA per le imprese (richiesta di autorizzazione ai trasporti eccezionali, invio on-line delle comunicazioni di assunzione, cessazione e trasformazione di rapporto di lavoro, richiesta di contributi da parte di imprese artigiane e imprese agricole, marketing territoriale). Sono inoltre in corso di approntamento gli sportelli integrati per l'erogazione dei servizi finali alle imprese.

#### ▪ **People**

Il progetto People ha lo scopo di semplificare e innovare i rapporti tra pubbliche Amministrazioni Locali e cittadini, attraverso la realizzazione di un sistema telematico multicanale, che si articola in circa 200 servizi, individuati dagli enti come l'insieme

dei servizi principali, in grado di soddisfare il 95% dei motivi di accesso al comune da parte di cittadini e imprese. Si realizza così una sorta di “comune virtuale” sempre disponibile che si affianca al comune fisico.

PEOPLE intende condividere il *know how* già presente all'interno dell'aggregazione ed adottarne le *best practice* ovvero incorporare, nell'ambito dei 160 servizi previsti, i migliori servizi già sviluppati ed in esercizio presso alcuni Enti, incrementandone le funzionalità, rendendoli omogenei fra loro e compatibili con la piattaforma di base.

Molte di queste *best practice* vengono dal nostro territorio: Parma per il Dipartimento Unico del Cittadino (DUC) e la sperimentazione sulla Carta d'Identità Elettronica; Bologna con la rete civica Iperbole e la firma digitale; Modena per il Sistema Informativo Territoriale (SIT *on line*); Reggio Emilia per i servizi *on line* per le scuole materne ed i professionisti.

Sono già disponibili per il dispiegamento nei Comuni i servizi relativi alle seguenti aree tematiche: servizi fiscali (ici, tarsu, cosap/tosap), servizi demografici (visure, cambio di domicilio/residenza, elettorale, prenotazioni legate all'area demografica), servizi informativi territoriali, scuola, pagamenti.

Nei prossimi mesi l'offerta si amplierà a questi servizi: servizi alla persona (servizi per anziani, servizi per disabili, supporto al disagio, assistenti familiari, ise e isee), sport e cultura (servizi per il cittadino, servizi aggiuntivi per le associazioni sportive/culturali), concessioni e autorizzazioni, edilizia, artigianato, pubblici esercizi, mobilità, commercio, strutture ricettive, strutture intrattenimento, ambientale, produttivo.

Sulle ricadute il progetto prevede il risparmio di 1 ore di lavoro per ogni abitante interessato ai servizi e 3 ore di media sui tempi indotti, sempre per abitante.

### *I progetti in corso*

Come dicevamo in premessa la tensione verso l'eccellenza – testimoniata dai progetti settoriali sopra descritti - si è coniugata con la naturale propensione ad agire in modo sistemico della regione, volta a garantire una crescita omogenea e coesa dei diversi segmenti territoriali e sociali.

In questa direzione va anche la propensione a lavorare verso servizi che mettano a sistema le risorse e offrano a specifici gruppi di utenza (i dipendenti della PA, i cittadini, le imprese ecc...) servizi omogenei e riconoscibili, senza annullare l'autonomia dei singoli enti e la loro visibilità sulla rete.

Peraltro questa attitudine risponde anche a una debolezza che si è riscontrata nello sviluppo della presenza su web delle nostre P.A., ovvero la volatilità degli stessi. Questa caratteristica (che ci accomuna a un trend europeo che evidenzia come l'ostacolo maggiore all'utilizzo dell'*e-government* da parte dei cittadini è proprio la difficoltà a trovare l'informazione) viene affrontata dai progetti di questa sezione, che lavorano a fornire un sistema che renda immediatamente leggibili e identificabili le informazioni, in un punto unico per precisi target di pubblico, salvaguardando le fonti delle informazioni e le loro peculiarità.

#### ▪ **Sistema di *e-learning* per la P.A. regionale**

Il progetto coordinato dal CRC Emilia-Romagna, sperimenta un modello di produzione ed erogazione di *e-learning* per i dipendenti della P.A. regionale, che offre 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 Re-

gione costituisce il punto di integrazione, coordinamento e supervisione, attraverso la creazione e la gestione di un *Learning point master*, mentre le specifiche iniziative di formazione sul territorio sono garantite dalla partecipazione degli Enti coinvolti, attraverso la creazione di *Learning Point* locali. 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.

L'interesse dimostrato dalle amministrazioni all'ipotesi di affrontare il tema in forma cooperativa fra gli Enti, in modo da favorire, anche, l'accesso alla formazione agli enti di piccole dimensioni e logisticamente svantaggiati, riguarda la possibilità di produrre contenuti riutilizzabili e pertanto economicamente più vantaggiosi e di qualità che rispondano alle esigenze specifiche della pubblica amministrazione, 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.

L'attivazione del *network* che costituisce il sistema di *e-learning* federato per la P.A. regionale (inteso come un insieme di tecnologie, risorse umane e contenuti necessari a progettare, gestire ed erogare interventi di formazione in *e-learning* per la P.A.) prevede una serie di attività:

- la costituzione e gestione del Comitato di Indirizzo e Coordinamento (CIC) partecipato dai rappresentanti degli LP Locali e che ha il compito di sovrintendere alle attività della rete e fornire gli indirizzi per lo sviluppo e la gestione della rete stessa ;
- la verifica e il consolidamento delle attività del *Learning Point master*, tra cui la gestione del *repository* di contenuti comuni e la gestione della piattaforma per tutti i *learning point* che fanno parte del sistema; la promozione, l'animazione, la comunicazione e la gestione del sistema;
- la gestione del portale per la condivisione delle informazioni e dei servizi e l'accesso alla piattaforma e catalogo;
- la creazione e strutturazione di alcuni *Learning Point locali*, che collaborano alla creazione di contenuti, progettano e gestiscono l'erogazione dei corsi;
- l'approvazione delle linee guida e le procedure di gestione del *network*, inclusivo di un *business plan* che seguirà la sperimentazione e permetterà agli enti partecipanti di definire la struttura finale del sistema;
- la sperimentazione dell'erogazione di corsi presso sette *Learning point* nonché la produzione di contenuti direttamente da parte dei partecipanti al *network* (Legge 626, *privacy* e informatica di base).

Il progetto ha in corso anche attività di integrazione con il progetto "*E-learning* federato per le zone a rischio di *digital divide*", con il progetto Alma Two, per la creazione di un Osservatorio sull'*e-learning* che risponda anche alle esigenze del settore della PA, nonché con il progetto Sigma Ter che ha tra le attività da svolgere quella di erogare la formazione via *e-learning* agli utenti del sistema collaboratori degli Enti partecipanti al progetto, con la elaborazione di contenuti e percorsi formativi specifici.

#### ▪ **Il Portale informativo multicanale delle Pubbliche Amministrazioni regionali**

Il Portale informativo multicanale delle Pubbliche Amministrazioni regionali è un *hub* multicanale di interscambio di informazioni. I canali in ingresso sono le informazioni rese disponibili dalle P.A. sul territorio regionale, e quelli in uscita sono le stesse informa-



zioni in forma aggregata rese disponibili sia alle P.A. tramite interfaccia applicativa, sia direttamente ai cittadini tramite diversi canali di comunicazione tra i quali il *Web* e la televisione digitale terrestre. Il sistema userà uno *standard* di interoperabilità basato su tecnologie di "*Semantic Web*" al fine di consentire alle P.A. di scambiarsi informazioni tra loro e trasmetterle al Portale informativo regionale multicanale in particolare.

L'esigenza del portale nasce dal fatto che ad oggi le singole realtà locali in Emilia-Romagna hanno attivato svariati siti *web*, su ciascuno dei quali sono presenti informazioni e servizi del tipo più disparato. Tale impostazione è però inadeguata quando il cittadino è alla ricerca di informazioni relative ad un territorio che supera l'ambito amministrativo comunale o provinciale, informazioni che sarebbero più fruibili in forma aggregata. Vi è inoltre una crescente tendenza ad usare il *Web* come unico veicolo di alcuni tipi di informazioni verso i cittadini mentre per assicurare la raggiungibilità dell'informazione ad una più ampia platea sarebbe spesso più efficiente sistema di comunicazione multicanale, che pone però problemi di costi organizzativi ed economici elevati e difficilmente sostenibili da piccole P.A. sul territorio. Risulta quindi evidente la necessità di rendere disponibile un servizio centralizzato di pubblicazione multicanale, utilizzabile a costi contenuti dalle P.A. sul territorio.

E' stato istituito un gruppo di lavoro tra la Regione e gli EE.LL. sul territorio regionale ha concluso lo studio di fattibilità del progetto, identificando i requisiti funzionali del sistema ed i possibili domini informativi a cui applicarlo.

Si prevede che nel corso del 2005 venga espletata ed assegnata una asta pubblica per la fornitura di:

- una definizione formale degli standard di interoperabilità per lo scambio di informazioni basato sul Web Semantico per almeno quattro tipologie diverse di informazioni;
- un sistema di raccolta e aggregazione delle informazioni e del sistema di ripubblicazione delle informazioni in forma aggregata sia tramite Web, sia tramite Enanced Teletext della Televisione Digitale Terrestre sia tramite interfaccia applicativa;
- *hosting* ed esercizio del sistema.

Seguirà l'installazione della piattaforma di base e la realizzazione di un primo prototipo in grado di raccogliere informazioni di almeno due tipologie diverse da almeno tre amministrazioni provinciali che le metteranno a disposizione, e ritrasmetterle in forma non aggregata sia tramite interfaccia applicativa sia via *Web*.

E' prevista poi la realizzazione di un secondo prototipo in grado di raccogliere ed aggregare informazioni di 4 tipologie diverse da un numero qualsiasi di amministrazioni, e ritrasmetterle in forma aggregata sia con interfaccia applicativa sia via *Web*.

#### ▪ **Un sistema cooperativo per l'erogazione di servizi integrati alle imprese**

Il progetto – derivante da uno studio di fattibilità previsto dal programma operativo precedente - ha l'obiettivo di costruire una piattaforma tecnologica integrata fra Regione, EE.LL e Camere di Commercio, al fine di erogare servizi finali integrati alle imprese.

Lo scopo ultimo del lavoro è rendere tecnologicamente possibile che l'impresa, o direttamente o attraverso "intermediari", fruisca dei servizi resi dalla P.A ad essa necessari, piuttosto che comunichi con la P.A stessa in modo semplice e non ripetitivo.

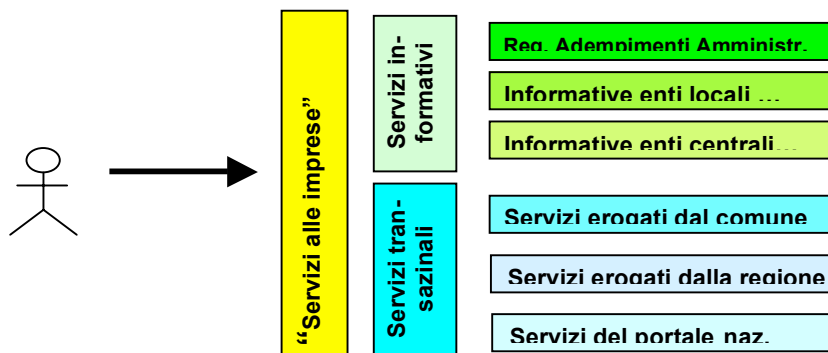
A tutt'oggi infatti l'impresa deve fornire le medesime informazioni ad amministrazioni diverse, ma deve anche recarsi in più uffici pubblici per completare le proprie pratiche.

L'infrastruttura che il progetto realizza consente, a tutte le Amministrazioni coinvolte in primo luogo di fruire di una base dati condivisa (logicamente unica, alimentata dai soggetti titolari per competenza del dato, ed utilizzabile da tutti). Ne risulta una fonte informativa enorme, sempre aggiornata e coerente, fondamentale per la programmazione economica e per la pianificazione del territorio, anche perché georeferenziata.

Infine poiché ogni processo amministrativo produce per l'azienda documenti (autorizzazioni, concessioni, ...) che essa deve procurarsi per esibirli ad altre pubbliche amministrazioni, il progetto aggancia all'impresa tutta la documentazione amministrativa, rendendo così possibile la visura e l'accertamento d'ufficio da parte del sistema pubblico.

Questo è il lato **back-office** del sistema che solo apparentemente riverbera benefici unicamente verso le Amministrazioni che concorrono alla sua realizzazione. Il beneficio per le imprese sta nel fatto che la P.A. detiene, in modo strutturato e rintracciabile, tutte le informazioni che le sono necessarie, e quindi non deve più richiederle all'impresa, che non è più obbligata a produrle.

Contestualmente si svilupperà anche la componente di **front-office** che dal punto di vista funzionale prevede una sezione di servizi informativi ed una di servizi transazionali.



Si tratta da una parte del supporto informativo a cittadini e imprese della regione, agevolando e razionalizzando l'accesso alle risorse rese disponibili sul *Web* dalle varie amministrazioni locali. Da questo punto di vista si integra con il progetto del "Portale della Pubblica Amministrazione sul territorio della Regione Emilia Romagna" (*Semantic Web*) descritto più sopra. Potrà quindi agevolarsi della progettata multicanalità nella distribuzione delle informazioni stesse, compresa LEPIDA TV sul digitale terrestre.

Il secondo beneficio per l'impresa è rappresentato dall'erogazione del servizio *on line*, richiesto e ricevuto, o avviato/inviato, con la possibilità di presentarsi/identificarsi al portale in modo unico (indipendentemente dall'amministrazione che rende il servizio), di poter pagare in modo unico, di avviare più processi in contemporanea perché integrati fra loro.

### *I progetti al via*

Una ultima serie di progetti, in parte già presenti a livello di studio di fattibilità nel programma operativo precedente, sono ora ai nastri di partenza. Significativamente vanno in buona parte a rispondere alle criticità rilevate in introduzione, ovvero la bassa percentuale di utilizzatori dei servizi, tramite l'utilizzo di canali alternativi al *web* e il supporto ai piccoli comuni, che più di altri sono rimasti ai margini della crescita dell'e-gov nella nostra regio-

ne. Si apre qui anche la “seconda fase” di Lepida, quella concentrata sui servizi che escono dallo stretto ambito di e-gov.

Si prefigura quindi un Piano telematico che andrà sempre più nella ben più vasta direzione della Società dell’Informazione.

- **Casper - Canale di Servizio Pubblico Emilia-Romagna**

Il progetto, co-finanziato dal recente bando promosso dal Cnipa, intende sperimentare l’erogazione di servizi telematici attraverso la televisione digitale terrestre, ma anche creare e verificare nuove modalità di comunicazione che allarghino la fruizione di contenuti e di informazioni con la sperimentazione di un canale televisivo regionale di servizio pubblico al cittadino.

Il progetto ha fra gli obiettivi anche l’acquisizione di conoscenze sul mezzo digitale terrestre, sulla struttura tecnologica, sul modello produttivo e sulle alleanze necessarie. Il progetto rappresenta una naturale estensione, tramite mezzo televisivo, del sistema della rete Lepida ed il canale televisivo si chiamerà quindi Lepida-TV.

I servizi sono stati selezionati in base alla frequenza d’uso, alla portabilità e all’integrabilità con il nuovo sistema. Il progetto punta, infatti, a raggiungere quegli utenti che non hanno accesso ad *Internet* e ad aumentare la fruibilità di contenuti, già presenti sul *web*, ma scarsamente utilizzati a causa di una limitata immediatezza d’uso.

Nello specifico, due sono i filoni sui quali si sviluppa il progetto: il primo, destinato agli utenti locali e residenti, è stato chiamato “Vivere in Emilia-Romagna”, riguarda temi come la sanità, la scuola, il sociale, e sarà diffuso attraverso due emittenti regionali: il circuito di Italia7Gold e TeleSanterno. Il secondo filone, denominato “Visitare l’Emilia-Romagna”, ha contenuti legati alla cultura, al meteo, alla viabilità, è pensato per suscitare interesse anche all’esterno del territorio regionale ad un’utenza turistica e sarà diffuso tramite RAI.

Per il filone “Vivere in Emilia-Romagna” i servizi ed i contenuti arriveranno da Comuni e Regione, mentre Province e Regione alimenteranno l’area “Visitare l’Emilia-Romagna”. Per ognuno dei due filoni ci sarà un diverso “centro servizi” che dovrà facilitare il collegamento tra la programmazione della Tv Digitale e i database della Pubblica amministrazione dove si trovano i contenuti e le informazioni.

Alla fine dei dieci mesi di progetto saranno disponibili, su canale digitale terrestre, i seguenti servizi:

- informazioni sintetiche su eventi culturali;
- previsioni meteo con caratterizzazione specialistiche quali precipitazioni, nuvolosità, mare, vento;
- informazioni aggiornate sulla percorribilità delle strade e lavori in corso;
- informazioni su strutture, servizi scolastici e sulle relative modalità di accesso;
- banche dati sull’associazionismo e sul volontariato;
- informazioni sui servizi erogati dalle associazioni di volontariato;
- banche dati sulle prestazioni e servizi offerti agli anziani da enti pubblici e privati;
- verifica dello stato di evasione della propria cartella clinica;
- informazioni di primo livello relative a servizi e prestazioni sanitarie e socio-sanitarie.

La sperimentazione di CASPER sarà visibile ai cittadini alla fine del 2005 e verranno monitorati oltre 700 utenti per verificare il grado di soddisfazione e per migliorare l'erogazione dei contenuti. Tramite semplici interfacce interattive gli utenti potranno partecipare alla programmazione di un palinsesto televisivo con contenuti fortemente legati al territorio. Tramite semplici azioni sul telecomando gli utenti potranno accedere a servizi oggi disponibili solo in Internet.

CASPER costituisce anche un terreno su cui effettuare delle sperimentazioni di multicanalità, per fornire quanto prima degli input idonei alle attività di integrazione e di convergenza in atto all'interno di questo Piano.

#### ▪ **Partecipa.net**

Il progetto *partecipa.net*, coordinato dalla Regione Emilia-Romagna, si propone di sperimentare sul campo metodologie di partecipazione alle politiche regionali e alla gestione dei servizi a tutti i livelli istituzionali.

*Partecipa.net* avrà come output principale il “**Kit di e-democracy**”, uno strumento completo, sia sul piano delle tecnologie, che delle metodologie, per attivare processi di partecipazione, adatto ed adattabile a qualsiasi contesto e a qualsiasi politica che sarà disponibile per tutte le pubbliche amministrazioni interessate. Il Kit si avvale e integra tra loro strumenti ed esperienze già sviluppati in questo campo da alcuni enti locali della nostra regione, anche all'interno di progetti europei. Il kit è stato concepito come un prodotto aperto, capace di permettere il replicarsi dei processi di partecipazione nel maggior numero possibile di amministrazioni e con la massima flessibilità. Con il progetto saranno messi a disposizione anche metodologie e procedure per il coinvolgimento attivo dei cittadini, quali linee guida per l'organizzazione di team, metodologia per la moderazione di dibattiti on line, metodologia di acquisizione e pubblicazione dei risultati dei progetti di partecipazione. Il kit di *e-democracy* sarà scaricabile direttamente dal sito *web* di supporto alla comunità di pratica. Da un punto di vista economico i costi di attivazione del kit saranno piuttosto contenuti: ogni ente potrà definire in modo autonomo il proprio posizionamento rispetto all'insieme delle funzioni previste, ed i software saranno distribuiti con licenza *open source*.

L'aspetto tecnologico non è quello preminente in progetti di questo tipo quindi per agevolare il successo del progetto, si è deciso di minimizzare l'impatto delle tecnologie sui cittadini. Il Kit sarà perciò basato su tecnologie ICT diffuse. Le due piattaforme principali previste sono la fonia (sms, contatto di *help-desk*) ed *Internet* (navigazione, uso di posta elettronica). È prevista la costituzione di una comunità di sviluppo secondo la logica *open source* che supporti l'intero iter progettuale.

Il progetto è stato presentato dalla Regione Emilia-Romagna, assieme ad altre 21 amministrazioni del territorio, in risposta all'avviso pubblico per la selezione dei progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale del Ministero per l'Innovazione Tecnologica ed è stato ammesso al co-finanziamento del Cnipa.

I *partner* lavoreranno sia alla realizzazione del “Kit dell'*e-democracy*”, sia alla realizzazione dei primi processi di partecipazione nei propri territori. Per i processi di partecipazione che si attiveranno nei 24 mesi previsti come durata del progetto è stata scelta, come area d'intervento, la pianificazione territoriale nel quadro di riferimento dettato dalla normativa regionale in materia (legge 20/2000).

## ▪ **Lepidaservizi**

Questo progetto risponde a due obiettivi primari: da un lato portare ad un avanzato stato di realizzazione l'infrastruttura di rete primaria consentendo la connessione a larga banda delle Aziende Sanitarie e Ospedaliere che non sono state coinvolte nella prima fase realizzativa); dall'altro promuovere lo sviluppo e la distribuzione sulla nuova infrastruttura telematica di servizi a valore aggiunto.

Il progetto si articola in due progetti pilota da estendersi poi sull'intero territorio regionale, con il procedere della rete Lepida.

Il pilota LEPIDASanità prevede:

- la connessione alla rete Lepida di sei Amministrazioni Comunali della provincia di Reggio Emilia e la realizzazione delle porzioni di MAN cittadine per il collegamento dell'Azienda Ospedaliera, dei cinque ospedali provinciali e della sede della Azienda Sanitaria Locale;
- la realizzazione e distribuzione di servizi integrati di fonia e videocomunicazione su IP e di servizi di tele-radiologia e tele-cardiologia tramite l'utilizzo di sistemi PACS (*Picture Archiving and Communications Systems*).

Il pilota LEPIDAVideocomunicazione prevede:

- la realizzazione e distribuzione tramite la rete Lepida di servizi di videocomunicazione tra le sedi dell'Agenzia Emilia-Romagna Lavoro (distribuite in tutti i capoluoghi di provincia della regione) a supporto delle attività di formazione del SIL (vedi "progetti in chiusura");
- la realizzazione e distribuzione tramite la rete Lepida di servizi di videocomunicazione tra le sedi della Regione, delle Province e dei Comuni capoluogo.

I due pilota consentono inoltre l'attuazione, l'estensione o il riuso di alcuni servizi applicativi già finanziati alla Regione Emilia-Romagna con il primo bando nazionale per l'*e-government* o altri progetti innovativi finanziati direttamente dalla Regione e coerenti con il proprio Piano Telematico.

Il progetto è stato presentato all' Avviso per la selezione dei progetti per lo sviluppo dei servizi infrastrutturali locali e SPC e verrà inserito nell'APQ integrativo che verrà siglato nei prossimi mesi.

## ▪ **Center, i CSt e la Società prevista dalla L.R. 11/2004**

Una delle criticità che restano, dopo la presente programmazione del Piano Telematico regionale 2002-2005 è il superamento del *digital divide*, che vede ancora i Comuni più piccoli in difficoltà nell'erogazione di servizi di *e-gov*, e comunque nella introduzione delle nuove tecnologie all'interno delle amministrazioni.

Resta per questo un obiettivo importante e molto urgente quello di promuovere la massima capacità di tutte le amministrazioni di territorio della regione Emilia-Romagna di erogare servizi di *e-gov* alla cittadinanza e di migliorare le prestazioni dei propri sistemi informativi, sempre in termini di servizio alla collettività ed a tutto il personale in questo impegnato.

La iniziativa che partirà con questo programma operativo – anche in risposta all'avviso sulla creazione di CST previsto per i prossimi mesi, e che porta a compimento uno studio di fattibilità iniziato l'anno precedente, è nello sviluppo di una proposta per la co-

struzione del sistema pubblico di interconnessione e di cooperazione, di servizio alle amministrazioni locali ed alla collettività.

Tale sistema è a due livelli: uno centrale, in grado di portare a sistema tutte le infrastrutture, i servizi di base e le basi informative comuni a tutto il territorio (**Center**), l'altro territoriale, in grado di prestare servizi con la massima vicinanza plausibile con i territori e le amministrazioni locali (i Centri Servizio Territoriali, **CST**).

I servizi che si andranno a configurare sono

- **Servizi infrastrutturali di base**, sistemistici e di esercizio comune di piattaforme di tecnologia dell'informazione e comunicazione di supporto all'esercizio delle gestioni tipiche delle AALL;
- **Servizi applicativi ed a valore aggiunto su gestioni tipiche** delle amministrazioni locali, sia di *back office* (es. gestione del personale), sia di *front-office* (sistemi informativi della vigilanza, anagrafe, educazione e servizi sociali);
- **Servizi infrastrutturali di E-gov**, di presidio, sviluppo ed esercizio infrastrutture *hardware* e *software* di base;
- **Servizi applicativi ed a valore aggiunto** di gestioni tipicamente **di e-gov**;
- **Servizi di promozione**, sviluppo delle competenze, comunicazione, marketing e sviluppo del potenziale delle applicazioni e dei servizi di *e-gov*;

Center e centri di servizio territoriale concordano i confini di azione e le forme di cooperazione e si danno una unica **cabina di regia** per lo sviluppo della cooperazione e delle sinergie, stabilendo i confini della piena autonomia dei CST nell'erogare servizi alle proprie amministrazioni ed ai propri territori e promuovendo sinergie che valorizzino tutti i contributi, le competenze e le soluzioni attuate nei singoli territori.

La cabina di regia sarà frutto di un accordo tra le amministrazioni, e quindi naturalmente collocato all'interno della società di cui alla L.R. 11/04, con funzione di sviluppo degli standard e garanzia della tenuta di sistema, con una articolazione di competenze per materia.

Una caratteristica di questo sistema, che mira a valorizzare al massimo le competenze locali, e a stimolarne la evoluzione, è la multi-specializzazione, per cui ogni nodo ha un suo ambito di maggiore specializzazione, nel quale svolge sia attività di servizio diretto "eccellente" sia presidio di competenza per l'intero sistema.

Altra caratteristica regionale, che andrà promossa nella partecipazione al bando nazionale, è il ruolo che le forme associative hanno avuto e hanno in regione, nel supportare i piccoli Comuni nella implementazione delle nuove tecnologie e nella erogazione dell'e-gov.

#### ▪ **Icar - Interoperabilità e Cooperazione Applicativa tra le Regioni**

Il progetto è costituito da un insieme di interventi progettuali – tra loro coordinati ed integrati – che le Regioni attuano cooperativamente al fine di realizzare sistemi di intero-

perabilità e cooperazione applicativa per lo sviluppo dell'*e-government* a livello interregionale.

Sono previste due diverse tipologie di interventi progettuali: "interventi infrastrutturali di base" e "interventi per lo sviluppo di casi studio applicativi".

Interventi Infrastrutturali di base.

Il progetto ICAR prevede tre interventi progettuali a carattere infrastrutturale, che hanno come obiettivo la realizzazione dei servizi di base a livello infrastrutturale e di strumenti di gestione, conformi a modelli logici e specifiche condivise a livello interregionale:

- Intervento INF-1 "Realizzazione dell'Infrastruttura di base per l'Interoperabilità e la Cooperazione Applicativa a livello interregionale" ha come obiettivo la realizzazione dell'infrastruttura fisica e logica indispensabile per l'Interoperabilità e la Cooperazione Applicativa interregionale.
- Intervento INF-2 "Gestione di Strumenti di *Service Level Agreement* a livello interregionale" ha l'obiettivo di definire strumenti comuni per la gestione di strumenti interregionali di *service level agreement*, per un monitoraggio efficiente e costante dei livelli di servizio offerti.
- Intervento INF-3 "Realizzazione di un Sistema Federato interregionale di Autenticazione" che si propone di definire le specifiche del servizio di autenticazione autorizzazione al fine di implementare un sistema federato di autenticazione a livello interregionale.

Le funzionalità sviluppate mediante questi interventi sono trasversali rispetto ai livelli applicativi che usufruiscono dell'infrastruttura di cooperazione.

Interventi per lo sviluppo di casi studio applicativi.

Il progetto interregionale ICAR prevede inoltre altri interventi progettuali per lo sviluppo di alcuni casi di studio in specifici domini applicativi della cooperazione applicativa interregionale. Essi hanno l'obiettivo di sperimentare e dimostrare l'efficacia dei servizi infrastrutturali di interoperabilità e cooperazione applicativa realizzati con i predetti interventi infrastrutturali di base, in alcuni scenari applicativi di livello interregionale.

La Regione Emilia-Romagna partecipa ai tre Interventi Infrastrutturali di base e - per quanto concerne gli Interventi per lo sviluppo di casi studio applicativi - partecipa rispettivamente a:

- Intervento AP-6 "Osservatorio Interregionale sulla rete distributiva dei carburanti";
- Intervento AP-7: "Sistema Informativo Interregionale di Raccordo con Cinsedo".

Il progetto è stato presentato all' Avviso per la selezione dei progetti per lo sviluppo dei servizi infrastrutturali locali e SPC e verrà inserito nell'APQ integrativo che verrà siglato nei prossimi mesi.

#### ▪ **Docarea+**

Il progetto è mirato alla diffusione ed il riuso delle soluzioni prodotte da DOCAREA presso gli Enti pubblici della regione Emilia Romagna tenuti all'osservanza del DPR 445/2002.

Si fa riferimento alle soluzioni di infrastruttura documentale e più precisamente: ai prodotti documentali, metodologici e regolamentari elaborati, all'adesione ai contratti

di fornitura stipulati con le ditte fornitrici per l'approvvigionamento, all'adesione alle convenzioni per l'acquisizione facilitata degli applicativi *software*.

La diffusione è prevista per gli Enti territoriali (Comuni, Comunità Montane, Provincia) della regione che non partecipavano al progetto precedente e alle Aziende sanitarie e ospedaliere della regione nonché gli altri Enti regionali quali ARPA, ARNI, ARSTUD, consorzi fitosanitari.

Il principale beneficio per il Sistema Regione – rappresentato dall'unione di tutte le Amministrazioni che vi appartengono – è quello di poter utilizzare una infrastruttura documentale omogenea, sia di natura tecnica che organizzativa. Tale omogeneità assicura e favorisce la circolarità dei documenti fra Enti diversi e, ovviamente, fra uffici appartenenti alla medesima organizzazione.

Il progetto prevede una serie di *step* da eseguire con gli utenti, ovvero:

- trasferimento del *know-how* necessario al fine di rendere sufficientemente autonomi gli Enti coordinatori dei diversi comparti nell'azione di promozione, coordinamento, assistenza e tutoraggio alle singole organizzazioni del loro settore;
- Analisi di contesto e progettazione degli interventi per settore, progettando l'inserimento dell'organizzazione come ulteriore nodo del territorio e/o progettare l'architettura di polo più consona;
- Realizzazione interventi per settore, al fine di attivare nelle diverse organizzazioni le azioni previste nel progetto elaborato: approvvigionamenti, attivazioni ed interventi di tipo organizzativo e formativo;
- Messa in esercizio del sistema nelle diverse organizzazioni afferenti a tutti i comparti interessati.

Il progetto è stato presentato all' Avviso per la selezione dei progetti per lo sviluppo dei servizi infrastrutturali locali e SPC e verrà inserito nell'APQ integrativo che verrà siglato nei prossimi mesi.

#### **D. La comunicazione dell'e-gov**

Come ci dimostra la analisi di *benchmark* della società dell'informazione in Emilia-Romagna l'utilizzo dell'*e-government* da parte di cittadini e imprese non è cresciuto a fronte dell'aumentata offerta. Soprattutto è ancora molto bassa (3%) la percentuale di emiliano-romagnoli che hanno utilizzato servizi transattivi di *e-government*, fronte sul quale invece sono stati forti gli investimenti da parte di tutti i nostri enti. E' buona invece la percentuale di utenti dell'*e-government* a fini informativi (39%), per cui sicuramente le iniziative descritte più sopra, volte a migliorare l'accesso ai servizi con la creazione di punti unici di accesso, l'utilizzo del *semantic web* e la definizione di standard più comuni per la strutturazione delle informazioni avranno risultati interessanti, basandosi su un pubblico già consistente.

Resta però alta (20%) la percentuale di cittadini che dichiara di non fare uso dell'*e-government* perché non ne sa nulla.

E' su questa realtà che si concentrerà la attività di comunicazione inclusa in questo programma operativo, in coordinamento alla attività di comunicazione nazionale che verrà lanciata dal CNIPA, come previsto dalla Linea 5 della seconda fase dell'*e-government*: la Linea 5 infatti prevede una campagna nazionale "ombrello" mirata a promuovere i servizi risultati dai 134 progetti della prima fase, definendo anche un



*format* valido per tutti i progetti, delle *headline* comuni e delle linee guida che potranno poi essere utilizzate nelle campagne di promozione sviluppate nelle singole regioni. In questo modo campagna nazionale e campagne locali saranno coerenti, svilupperanno prodotti simili e permetteranno la creazione di una comunità di pratica interregionale che potrà mettere in comune e riutilizzare le eventuali buone pratiche già in essere.

Nel caso della nostra regione la campagna di promozione, che verrà sviluppata in collaborazione con il CRC regionale e gli enti locali, non si fermerà ai progetti del primo avviso, ma applicherà *format* e schemi condivisi a tutti i servizi che sono stati sviluppati localmente, così come farà della comunicazione su Lepida e la larga banda un *focus* particolare di attenzione.