

Piano di Sviluppo
della Società veneta dell'Informazione

Documento di Analisi Parte II

**Direttrici di sviluppo per
la società dell'informazione**

SOMMARIO PARTE II

1 IL QUADRO DI RIFERIMENTO EUROPEO	3
1.1 VERSO LA SOCIETÀ EUROPEA DELL'INFORMAZIONE	3
1.2 IL PROGRAMMA eEUROPE	6
1.2.1 <i>eEurope 2005</i>	8
1.3 LE AZIONI DI RIFERIMENTO PER LO SVILUPPO DELLA SOCIETÀ EUROPEA DELL'INFORMAZIONE	10
1.4 GLI ATTORI ED I CRITERI GUIDA DELLO SVILUPPO	18
2 IL QUADRO DI RIFERIMENTO NAZIONALE	23
2.1 L'ITALIA E IL PROGRAMMA eEUROPE: GLI OBIETTIVI E LE INIZIATIVE NEI DIECI SETTORI DI AZIONE FISSATI DALLO STATO ITALIANO.	23
2.1.1 <i>Giovani d'Europa nell'era digitale</i>	23
2.1.2 <i>Accesso più economico ad Internet</i>	25
2.1.3 <i>Accelerare il commercio elettronico</i>	26
2.1.4 <i>Accesso rapido a Internet per ricercatori e studenti</i>	27
2.1.5 <i>Carte intelligenti per un accesso elettronico securizzato</i>	28
2.1.6 <i>Capitale di rischio per le PMI ad alta tecnologia</i>	29
2.1.7 <i>ePartecipazione per i disabili</i>	30
2.1.8 <i>Assistenza sanitaria on-line</i>	31
2.1.9 <i>Trasporti intelligenti</i>	32
2.1.10 <i>Amministrazioni on-line</i>	34
2.2 L'ESIGENZA DI "COSTRUIRE UN SISTEMA DI E-GOVERNMENT"	36
2.3 RUPA E RUPAR	39
2.4 UN PIANO NAZIONALE PER L'E-GOVERNMENT	40
2.4.1 <i>La trasformazione della Pubblica Amministrazione: l'eGovernment</i>	41
Modello di riferimento di eGovernment per l'erogazione dei servizi	41
Piano di eGovernment nella Pubblica Amministrazione Centrale	42
Piano di eGovernment nella Pubblica Amministrazione Locale	44
Le infrastrutture	45
2.4.2 <i>Gli interventi sul sistema Paese</i>	46
2.5 IL PRIMO BANDO NAZIONALE PER IL FINANZIAMENTO DI PROGETTI DI E-GOVERNMENT	48

1 IL QUADRO DI RIFERIMENTO EUROPEO

1.1 Verso la Società Europea dell'Informazione

Se già a partire dalla inizi degli anni settanta¹ l'idea di una nuova società basata sullo sviluppo delle nuove tecnologie digitali e telematiche risultava essere una delle ipotesi centrali di sviluppo per i paesi a maggiore tasso di industrializzazione (si fa qui riferimento in particolare a Giappone e Stati Uniti), è tuttavia solo all'inizio dei primi anni novanta, come abbiamo visto, che il notevole e pervadente sviluppo della Rete delle reti – Internet –, ha costretto i Governi a riflettere seriamente sul proprio ruolo nella definizione e attuazione di nuovi modelli di evoluzione verso la cosiddetta Società dell'Informazione e della Conoscenza.

Mentre gli Stati Uniti nel 1993 varavano il famoso programma *National Information Infrastructure*², l'Unione Europea, nel “libro bianco sulla crescita, la competitività e l'impiego”, definiva la necessità di riflettere su come prospettare una risposta concreta al progetto americano delle autostrade dell'informazione. In tale contesto erano molteplici le criticità, che vennero compiutamente espresse dal documento di programmazione, con cui l'Europa doveva fare i conti per “entrare nel XXI secolo”: appariva infatti evidente che, a differenza della posizione statunitense, i temi dell'occupazione, delle differenze normative, culturali e linguistiche comportavano la necessità di definire una programmazione che andasse al di là delle problematiche meramente tecnologiche e infrastrutturali per raggiungere l'obiettivo di una vera e propria “nuova dimensione sociale ed economica europea”, per il perseguimento della quale le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione hanno molto da offrire.

¹ Già nel 1971 un piano elaborato dal *Japan Computer Usage Development Institut* (Jacudi) fissa la “società dell'informazione” come “obiettivo nazionale per il 2000” del Giappone. A capo di questa politica mirata viene posto il Miti, una sorta di superministero del commercio internazionale e dell'industria, con il compito di stimolare “*le sinergie tra ricerca ed industria, il settore pubblico ed i grandi gruppi privati. Da questo piano emergono i contorni della società del futuro: una banca dati centrale, infrastrutture sanitarie a distanza; un insegnamento programmato e razionalmente gestito in grado di sviluppare uno “spirito informatico”; un sistema di prevenzione e lotta contro l'inquinamento; un sistema d'informazione per le piccole e medie industrie; un centro di riciclaggio della mano d'opera*” (A. Mattelart; Storia della società dell'informazione”, 2001).

² Il progetto americano alla base della costruzione delle cosiddette “Infostrade” o “autostrade telematiche”, immediatamente trasformato dall'allora vicepresidente Al Gore nella proposta progettuale del GII (*Global Information Infrastructure*).

I successivi principali punti del dibattito sui passi fondamentali da compiere nella ricerca di una comune strategia europea verso la Società dell'Informazione, possono essere sinteticamente individuati nei seguenti principali documenti:

- il Rapporto Bangemann su *“The Europe and the Global Society of Information”* del 1994, preparato da un gruppo di esperti provenienti dall'industria delle telecomunicazione e dell'audiovisivo, in cui *“...si preconizza una rapida liberalizzazione delle telecomunicazioni, privilegiando i guadagni di produttività, lo sviluppo delle innovazioni tecnologiche e il pluralismo culturale”*³;
- la comunicazione che la V Commissione dell'Unione Europea (1996) fece al Consiglio d'Europa, al Parlamento, al Comitato Economico e Sociale e al Comitato delle Regioni nella quale, fin dalle sue premesse, le tematiche della Società dell'Informazione assumono un ruolo di primo piano nella determinazione di un comune modello di sviluppo utile a costruire ed a rafforzare una Europa unita e dove si conclude con l'assunto che *“....la penetrazione in tutti i settori della società dell'informazione e i recenti sviluppi a livello globale rendono necessario l'aggiornamento, il potenziamento ed il riadattamento delle azioni già intraprese, come pure l'inclusione della dimensione della società dell'informazione in politiche non originariamente prese in esame nei piani di azione”*;
- il Rapporto Bangemann del 1997 che pose in evidenza come nodo centrale dell'azione europea per la costruzione della Società dell'Informazione la “problematica della normativa”, definendo le principali opzioni di revisione (adattamento dei regolamenti esistenti, definizione di un complesso di regolamenti meno gravosi solo per i nuovi servizi, oppure completa revisione) attraverso cui far fronte alle nuove problematiche che lo sviluppo digitale, ed in particolare il “fenomeno della convergenza”⁴, ponevano (o avrebbero posto di lì a poco) agli Stati membri, nel perseguimento di una politica comune di evoluzione economica e sociale.

³ *“Quando i prodotti saranno più facilmente accessibili ai consumatori, le possibilità di esprimere le diversità delle culture e delle lingue che abbondano in Europa saranno moltiplicate”.*

⁴ Vedi quanto descritto nel paragrafo sulla convergenza digitale nella prima parte del documento.

In sostanza, quindi, il rapido sviluppo di Internet e la globalizzazione digitale hanno indotto la Comunità Europea non solo a pensare ad una nuova politica di sviluppo, quanto a riprendere e a rivedere sollecitamente le politiche ed iniziative di sviluppo ed innovazione già pensate, ed in parte intraprese, alla luce delle opportunità e delle criticità insite nella rapida diffusione delle nuove tecnologie dell'informazione.

La scelta di definire un cammino di analisi e ridefinizione dei propri regolamenti, nonché di convergenza delle politiche nazionali, in materia di sviluppo e crescita della società dell'informazione, ha fatto sì che **nel marzo 2000, al summit economico e sociale europeo di Lisbona, l'Unione Europea si ponesse l'obiettivo strategico di “diventare l'economia della conoscenza più competitiva e più dinamica”.**

Da questa sfida ne derivò una lista di impegni di cui gli Stati membri dovevano farsi carico nel breve e medio termine, a partire da quello di orientare i propri sistemi educativi alle necessità della società della conoscenza (“...quanto alla necessità di innalzare i livelli di impiego e di migliorare la qualità”) stimolando attivamente l'acquisizione di conoscenze e competenze utili a “trasformare l'emergente società dell'informazione in società del sapere”, a quello di perseguire una crescita infrastrutturale coordinata, una larga diffusione di servizi pubblici *on-line* ai cittadini e alle imprese (*e-government*), uno sviluppo di “contenuti digitali europei” originali e aperti.

1.2 Il Programma eEurope

La determinazione di una azione comune e coordinata di intervento per lo sviluppo della Società dell'Informazione, a partire dalle raccomandazioni del Consiglio europeo di Lisbona, trova concretezza nel Progetto *eEurope*, che costituisce il punto di riferimento e confronto per la definizione delle iniziative che i paesi membri della Comunità, nonché le regioni territoriali componenti, devono individuare ed adottare.

Il progetto trae origine dall'obiettivo principale – come abbiamo visto, definito nel corso della Consiglio europeo di Lisbona del 23/24 marzo 2000 – di “far divenire in Europa l'economia più competitiva e dinamica a livello mondiale” prendendo atto della “urgente esigenza, da parte dell'Europa, di sfruttare tempestivamente le opportunità offerte dalla nuova economia ed in particolare da Internet”.

Per raggiungere tale obiettivo, i capi di stato e di governo hanno invitato il Consiglio e la Commissione ad elaborare “...un piano d'azione globale *eEurope*....avvalendosi di un metodo di coordinamento aperto basato su un'analisi comparativa delle iniziative nazionali combinata con la recente iniziativa della Commissione denominata *eEurope* e la sua comunicazione intitolata “Strategia per l'occupazione nella società dell'Informazione”.

Con questo proposito l'azione globale *eEurope* ha quindi individuato le misure guida alla base di uno sviluppo diffuso, equo e rapido, della Società dell'Informazione europea, attraverso iniziative volte a cogliere tre principali obiettivi:

realizzare un accesso più economico, rapido e sicuro alla Rete (Internet):

un obiettivo finalizzato quindi a diffondere l'accessibilità, attraverso una politica tesa a superare cause economiche di *digital divide*, garantire adeguati livelli tecnologici riguardanti la sicurezza e l'affidabilità, e facilitare l'accesso alla Rete specialmente alle categorie più impegnate sul fronte dell'innovazione (operatori R&D) e alle generazioni future (studenti);

investire nelle risorse umane e nella formazione:

con lo scopo di adeguare e potenziare l'insegnamento "delle e/o basato sulle" nuove tecnologie dell'informazione e comunicazione nell'ambito delle istituzioni scolastiche e delle organizzazioni di formazione professionale, nonché di aggiornare la preparazione e le conoscenze professionali, favorendo la riqualificazione e l'inserimento/reinserimento di lavoratori o nuove leve del mondo del lavoro nell'ambito della net-economy e/o della new-economy, ciò anche con il fine di conseguire un'ampia diffusione di processi economici/produttivi basati sulla conoscenza;

promuovere l'utilizzo di Internet nella società europea:

attraverso azioni volte ad accelerare

- l'adozione della Rete per attività di *e-commerce* ed *e-business*,
- l'utilizzo di internet da parte delle pubbliche amministrazioni per la cooperazione in rete dell'azione amministrativa sul territorio e la produzione di servizi on-line alla collettività,
- lo sviluppo di servizi sanitari on-line,
- la diffusione e l'accesso a banche dati pubbliche,
- lo sviluppo di sistemi di trasporto intelligenti.

Alla base di questa volontà, coerentemente con quanto a suo tempo indicato dal vertice di Lisbona, il piano di azione ha individuato tre "linee guida principali", indispensabili per poter disegnare e dare seguito ad una progettualità territoriale, mirata ed in grado di cogliere appieno gli obiettivi fissati:

accelerare la creazione di un adeguato quadro giuridico di riferimento, in grado di individuare e definire risposte normative adeguate alle nuove problematiche del diritto poste dalla Rete in diversi settori (dall'uso illecito, alla privacy, ai diritti di informazione, alla contrattualistica etc.), cercando di attualizzare ed armonizzare le diverse normative nazionali ove necessario;

fornire sostegno alle nuove infrastrutture e ai nuovi servizi in tutta Europa, attraverso azioni di collaborazione/concertazione con il settore privato e cercando di intervenire, attraverso azioni intraprese dagli Stati membri, senza ovviamente contravvenire alle regole di mercato stabilite e mantenendo fermo il patto di stabilità nelle discipline di bilancio pubblico, laddove l'intervento pubblico si rendesse necessario per impedire situazioni di deficit infrastrutturale e quindi differenti opportunità e ritardi nello sviluppo della *net-economy* e *dell'e-government* a livello locale;

applicare il “metodo aperto del coordinamento e dell'analisi comparativa”, con tre finalità:

- ✓ garanzia di gestione efficiente delle azioni locali;
- ✓ conseguimento degli impatti desiderati;
- ✓ realizzazione di risultati di elevato livello qualitativo ed adeguato alle necessità di tutti gli Stati membri.

In questo contesto, l'analisi comparativa è stata individuata come principale strumento di verifica con lo scopo di determinare le esigenze, gli obiettivi qualitativi di riferimento ed i reali impatti che le diverse iniziative progettuali devono sortire⁵, nonché per poter misurarne le ricadute reali.

1.2.1 eEurope 2005

Con la recente ridefinizione programmatica – **eEurope 2005** –, l'Unione Europea ha inteso rifocalizzare meglio le azioni da intraprendere nel prossimo triennio ed in particolare ha stabilito la necessità di concentrarsi soprattutto su attività progettuali tese a massimizzare l'impegno nella realizzazione di “moderni servizi on-line” di e-government, e-learning e l'e-health (sanità on-line), ed iniziative atte a facilitare lo sviluppo di un ambiente di e-business dinamico e competitivo. Alla base di questi obiettivi sussiste l'esigenza di

⁵ Viene inoltre posto particolarmente in risalto la necessità di realizzare comuni quadri informativi e statistici attraverso la collaborazione degli Stati membri, per poter produrre “risultati effettivamente comparabili”. L'obiettivo è stato quello di realizzare uno strumento di monitoraggio, che consentisse di analizzare e valutare il raggiungimento degli obiettivi locali e complessivi del piano eEurope. Da questo modello è derivato l'insieme di “termometri” posti in atto sul sito eEurope, che evidenzia lo stato di avanzamento del progetto in rapporto ad alcuni parametri principali di riferimento (vedi al riguardo il paragrafo sugli indicatori).

costruire servizi e infrastrutture di base per le comunicazioni a banda larga e per la sicurezza delle transazioni informative.

A partire da questa volontà e-Europe 2005 individua diversi target chiave di carattere generale che dovranno caratterizzare l'azione politica e amministrativa nel breve-medio periodo:

- ✓ l'interconnessione in banda larga di tutte le organizzazioni pubbliche, in particolare: amministrazioni centrali e locali, scuole e sanità;
- ✓ lo sviluppo e la produzione di servizi pubblici, aperti e accessibili a tutti i cittadini e disponibili con varie modalità di interazione;
- ✓ la fornitura di servizi sanitari on-line;
- ✓ la rimozione di tutti gli ostacoli che frenano lo sviluppo delle reti a banda larga;
- ✓ la definizione/ridefinizione delle normative concernenti le attività di e-business;
- ✓ la creazione di una "Cyber Security Task Force", per contrastare le azioni criminali in rete.

Il perseguimento di questi obiettivi andrà attuato attraverso:

- iniziative tese a facilitare lo scambio delle esperienze progettuali - tecniche, metodologiche ed organizzative – sia in termini di best practices che di criticità affrontate;
- l'organizzazione – a proseguo e potenziamento di quanto ad oggi già fatto nelle attività di monitoraggio - di iniziative di benchmarking tese a misurare quanto fatto e prodotto, nonché i livelli di implementazione delle politiche;
- una maggiore coordinamento tra le politiche locali, attraverso la costituzione di gruppi di lavoro "europei".

1.3 Le Azioni di riferimento per lo sviluppo della Società europea dell'Informazione

La volontà di confrontarsi sulle nuove tecnologie dell'informazione ed orientare rapidamente l'evoluzione economica e sociale europea verso le nuove regole e prospettive globali di sviluppo, ha indotto la Commissione Europea ad affidare al "Comitato di progettazione eEurope" l'individuazione delle azioni indispensabili per poter dar seguito a quanto politicamente concordato e prescritto nel Consiglio di Lisbona.

Di seguito viene riportato un quadro di sintesi relativo ai singoli obiettivi di azione, con indicazione delle iniziative individuate e delle motivazioni atte a favorire il loro conseguimento.

Accesso più economico e più rapido e sicuro ad Internet		
Obiettivo	Motivazioni	Principali aree di azione
Accesso più economico e più rapido ad Internet	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Volontà di attuare politiche volte a favorire la riduzione dei costi di connessioni, sia alle reti fisse che mobili. ✓ Impegno a favorire la concorrenza in un libero mercato. ✓ Garanzia delle pari opportunità di accesso per le popolazioni residenti in zone meno sviluppate o remote. ✓ Introduzione di reti più efficienti e di tecnologie a commutazione a pacchetti più performanti. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adozione di un nuovo quadro normativo inteso a promuovere la concorrenza. • Identificazione di un quadro tariffario di riferimento (prezzi max.) determinato ai sensi della normativa comunitaria in materia di concorrenza. • Definizione di programmi di sviluppo regionale per la diffusione delle nuove tecnologie nelle aree svantaggiate. • Iniziative atte ad incoraggiare gli operatori ed i fabbricanti di apparecchiature TLC ed gli IS provider all'adozione del protocollo Ipv6.
Accessi più rapido ad Internet per ricercatori e studenti	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Creazione di una rete transeuropea ad altissima velocità per le comunicazioni elettroniche in campo scientifico, atta a connettere tra loro istituti di ricerca, università, biblioteche, centri scientifici e, progressivamente, le scuole. 	<ul style="list-style-type: none"> • Investimenti per la creazione di infrastrutture avanzate e sviluppo di tecnologie di interconnessione (rete transeuropea 2,5 Gb/s). • Potenziamento delle reti interne/locali per la creazione di intranet efficienti. • Azioni di promozione /introduzione/ diffusione di tecnologia WWG (World Wide Grid) e sostegno per la promozione di attività scientifiche di ricerca che adottino tali tecnologie.

Reti e carte intelligenti sicure	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Promuovere la fiducia nel commercio elettronico attraverso l'adozione e la diffusione di sistemi di rete e di accesso "sicuro" con riferimento alle violazioni della privacy degli utenti, alla protezione dalle nuove forme di criminalità on-line, alla riservatezza / integrità dell'informazione. ✓ Aumentare i livelli di protezione da disfunzioni della rete: attacchi virus, hackeraggi etc. ✓ Diffusione delle carte intelligenti quali fattori di sicurezza, mediante iniziative volte ad accelerare, consolidare e armonizzare l'uso in Europa e nei paesi aderenti. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento della sicurezza nell'accesso ai servizi elettronici promuovendo l'impiego delle carte intelligenti in tutte le forme. • Ampliamento della gamma di soluzioni per la sicurezza di Internet anche attraverso iniziative volte a stimolare l'iniziativa privata: <ul style="list-style-type: none"> - disponibilità di prodotti - certificazioni dei sistemi di sicurezza - sviluppo tecnologie per la tutela della privacy - cooperazione pubblico / privato per migliorare l'affidabilità delle infrastrutture e l'integrazione dei servizi di allerta/emergenza.. • Migliore coordinamento nella lotta alla criminalità informatica.
---	---	---

Investire nelle risorse umane e nella formazione

Obiettivo	Motivazioni	Principali aree di azione
Giovani d'Europa nell'era digitale⁶	<p>Obiettivi di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ciascun cittadino dovrà possedere le competenze necessarie per vivere e lavorare nella nuova Società dell'Informazione; ✓ tutte le scuole dovranno poter accedere ad Internet e alle risorse multimediali; ✓ i docenti dovranno possedere competenze necessarie per l'utilizzo di Internet e delle risorse multimediali; ✓ le scuole dovranno essere progressivamente connesse alla rete transeuropea ad alta velocità; ✓ i sistemi europei d'istruzione e formazione devono adeguarsi alla società della conoscenza. <p>Al di là dell'accesso alla Rete si rende necessario inoltre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ garantire un numero adeguato di 	<ul style="list-style-type: none"> • Adeguamento delle scuole ai requisiti dell'era digitale, mediante: <ul style="list-style-type: none"> - la dotazione di nuove risorse finanziarie atte a raggiungere l'obiettivo di rendere tutti gli studenti in grado di utilizzare gli strumenti dell'era informatica al termine del ciclo scolastico; - il coinvolgimento dell'industria in un ruolo più attivo attraverso forme innovative ed efficienti di partnership tra pubblico e privato <p>con l'obiettivo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - fornire alle scuole un accesso a internet e alle risorse multimediali⁷ - dotare tutte le aule scolastiche di un sistema di

⁶ La Commissione europea ha stabilito di gestire gli interventi specifici per l'istruzione nel quadro dell'iniziativa complementare denominata *e-Learning*.

⁷ Possibile adozione dei Fondi Strutturali.

	<p>computer sufficiente ad un rapido collegamento ad Internet;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ disporre di strumenti hw/sw, contenuti e servizi adeguati alle esigenze didattiche; ✓ garantire l'utilizzo effettivo di questi strumenti grazie alla presenza di docenti qualificati e attraverso l'adeguamento dei curricula degli insegnanti e degli studenti. 	<p>accesso a internet e alle risorse multimediali⁸</p> <ul style="list-style-type: none"> - collegare progressivamente le scuole alle reti di ricerca⁹ - fornire ai docenti, agli studenti ed ai genitori i servizi di supporto e le risorse didattiche su Internet¹⁰. - fornire formazione a tutti i docenti¹¹, adeguando i curricula e incentivando l'impiego delle tecnologie digitali nell'ambito delle attività scolastiche¹²; - adeguare i curricula scolastici per garantire la conoscenza dell'utilizzo degli strumenti digitali da parte di tutti gli studenti alla fine del ciclo di formazione.¹³
Lavorare nell'economia basata sulla conoscenza¹⁴	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Necessità di colmare il divario sul piano delle competenze ICT e le carenze di personale qualificato. ✓ Adeguamento dei sistemi di formazione alle esigenze della società della conoscenza e conseguimento di una offerta di formazione / aggiornamento adeguata alle richieste dei fruitori e dei lavoratori. ✓ Sviluppo di sistemi per la formazione permanente. ✓ Aumento degli investimenti procapite nelle risorse umane. ✓ Istituzione di un diploma europeo per le competenze di base nel campo IT. ✓ Conseguimento di forme di gestione flessibile dell'orario di lavoro, contribuendo al contempo a conciliare l'attività lavorativa con la vita familiare. <p>Necessità di far fronte a tre sfide:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione di iniziative di formazione permanente atte a fornire a tutti i lavoratori la possibilità di acquisire le competenze di base in campo informatico. • Aumento del 50% dei posti e dei corsi di formazione settore IT.¹⁵ • Istituzione diploma europeo per le competenze di base IT (ivi compresa la "patente informatica europea"). • Realizzazione di iniziative per l'introduzione e la diffusione del telelavoro. • Promozione di "reti università-aziende" (formazione guidata dalla domanda e riqualificazione post-universitaria).

⁸ Possibile adozione dei Fondi Strutturali.

⁹ Possibile adozione dei Fondi Strutturali.

¹⁰ Iniziativa TSI.

¹¹ Possibile adozione dei Fondi Strutturali

¹² La Commissione europea intende provvedere alla diffusione delle migliori pratiche e coordinerà le azioni di ricerca attraverso i propri programmi per l'istruzione e la formazione e attraverso il programma TSI.

¹³ La Commissione europea dovrà promuovere i progetti pilota e lo scambio delle migliori pratiche, coordinando le attività di ricerca attraverso il programma TSI ed i programmi per l'istruzione.

¹⁴ E' previsto che il gruppo ad alto livello sull'occupazione e la dimensione sociale della società dell'informazione (ESDIS), composto da rappresentanti degli Stati membri, verifichi ogni anno i progressi compiuti attraverso il monitoraggio delle azioni previste e curi la valutazione dell'impatto sull'occupazione conseguito da *eEurope*.

¹⁵ Migliore utilizzo e coordinamento fondi FSE.

	<ul style="list-style-type: none"> - Istruzione e Formazione: al fine di aumentare la disponibilità sul mercato del lavoro di personale qualificato ICT e di diffondere l'alfabetizzazione digitale tra lavoratori e cittadini. - Contenere la disoccupazione anche attraverso la definizione di modelli di lavoro flessibile attraverso l'adozione delle nuove tecnologie e del telelavoro. - Modernizzare l'organizzazione del lavoro attraverso l'adozione delle opportunità offerte dalle nuove tecnologie della rete. 	
Partecipazione di tutti all'economia basata sulla conoscenza.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Necessità di riservare particolare attenzione ai disabili e alla lotta contro la "infoesclusione". ✓ Promozione della nuova economia come strumento contro l'esclusione sociale: crescita dell'occupazione, nuovi modelli di partecipazione sociale. ✓ Far sì che ciascun cittadino possa in futuro possedere le competenze necessarie per vivere e lavorare nella nuova Società dell'Informazione. <p>Necessità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - operare affinché i vantaggi della Società dell'Informazione siano accessibili sia ai disabili, sia ai cittadini esclusi dal mondo del lavoro e dell'istruzione; - sviluppare l'e-government, garantendo l'accesso di tutti i cittadini ai siti delle istituzioni pubbliche, dei servizi pubblici on-line e delle banche dati di informazione pubblica; - garantire il massimo livello di accessibilità alle tecnologie dell'informazione in generale e la compatibilità di queste ultime con le tecnologie ausiliarie (promozione della usabilità da parte di tutte le potenziali categorie di utenti). 	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione normativa in materia di "design per tutti", per garantire l'accessibilità da parte di tutte le categorie sociali ed in particolare dei disabili. • Definizione/riqualificazione delle normative a favore dei principi di garanzia dell'accessibilità. • Applicazione degli orientamenti WAI (Web Accessibilità Iniziative) ai siti web pubblici. • Istituzione di postazioni pubbliche di accesso ad Internet negli spazi pubblici e nei telecentri che forniscano accesso alla formazione e alle strutture di lavoro per via elettronica.¹⁶ • Creazione di una rete di centri di eccellenza in materia di "design per tutti".

¹⁶ Possibile utilizzo dei Fondi Strutturali.

Promuovere l'utilizzo di Internet		
Obiettivo	Motivazioni	Principali aree di azione
Accelerare il commercio elettronico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Necessità di adeguare e armonizzare la normativa in materia di commercio elettronico. ✓ Esigenza di promuovere la fiducia dei consumatori nell' e-commerce. ✓ Introduzione e diffusione di sistemi di e-procurement per gli appalti comunitari e governativi on-line. ✓ Individuare nuovi approcci normativi più innovativi e flessibili in rapporto all'evoluzione tecnologica. <p>In particolare si rende necessario:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ perseguire la ridefinizione dei procedimenti che normano i rapporti B2B tra imprese, favorendo le interazioni oltre i confini nazionali; ✓ attivarsi a livello normativo sui rapporti B2C e B2B, chiarire il quadro normativo e fiscale, e ristrutturare il sistema amministrativo al fine di: <ul style="list-style-type: none"> - eliminare le discrepanze esistenti sul piano giuridico, che impediscono alle imprese (in particolare le PMI) di operare in tutta l'Unione; - rafforzare la fiducia dei clienti per sfruttare appieno le potenzialità offerta dall'e-commerce. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adozione della normativa UE in sospeso in materia di: <ul style="list-style-type: none"> - Diritti d'autore; - Commercializzazione a distanza di servizi finanziari; - Moneta elettronica; - Giurisdizione. • Definizione di iniziative atte a rafforzare la fiducia dei consumatori nel commercio elettronico (meccanismi alternativi per la composizione delle controversie, marchi di affidabilità, codici di condotta etc.). • Identificazione di attività di autoregolamentazione e cooperazione tra gruppi di imprese interessate¹⁷ al fine di promuovere forme più flessibili ed alternative di regolamentazione del commercio elettronico. • Attuazione di iniziative volte a promuovere la certezza del diritto a favore delle PMI che offrono servizi di e-commerce. • Progettazione e realizzazione di attività per incoraggiare le PMI a convertirsi ai sistemi digitali attraverso azioni di coordinamento e la creazione di una rete di diffusione delle conoscenze, delle migliori pratiche e dei livelli di preparazione a livello locale. • Adozione di direttive in materia di appalti pubblici che contengano disposizioni per la rimozione degli impedimenti giuridici che ostacolano gli appalti per via elettronica. • Adozione di una direttiva IVA comune sui servizi commerciali on-line.

¹⁷ Vedi il Global Business Dialogue.

Amministrazioni on-line: accesso elettronico ai servizi pubblici.	<p>✓ Impegno da parte delle pubbliche amministrazioni a tutti i livelli ad utilizzare le nuove tecnologie per rendere le informazioni il più possibile fruibili da parte della collettività, con l'obiettivo di realizzare un "accesso elettronico generalizzato"¹⁸.</p> <p>con l'obiettivo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - creare servizi più rapidi ed efficienti, con conseguente aumento della funzionalità, riduzione dei costi ed accelerazione dei procedimenti amministrativi riguardanti cittadini e imprese; - favorire la crescita della società europea dell'informazione; - introdurre nuovi metodi di lavoro attraverso la promozione di approcci innovativi¹⁹. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definire e realizzare iniziative progettuali volte a migliorare l'accessibilità, la divulgazione e l'utilizzo delle informazioni del settore pubblico. • Interventi di riorganizzazione interna e di gestione di contatti per via elettronica tra le varie istituzioni.²⁰ <p>Le aree di progetto/azione più specificatamente individuate a tal fine sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Iniziative volte a rendere più accessibili on-line a cittadini e imprese le informazioni pubbliche essenziali, comprese informazioni di tipo giuridico, amministrativo, culturale, sull'ambiente, sul traffico. - Azioni finalizzate alla semplificazione dei procedimenti amministrativi on-line per le imprese (ad es. per la costituzione di imprese). - Creazione di portali paneuropei di servizio pubblico. - Attività finalizzate alla promozione dell'impiego di software open & free e di diffusione delle <i>best practices</i> di amministrazioni on-line a livello europeo.²¹ - Sviluppo delle transazioni di base in ambiente on-line con la Commissione Europea (ad es. finanziamenti, contratti di ricerca, assunzioni, appalti etc.).²²
--	---	---

¹⁸ Tale obiettivo era stato temporalmente indicato dal Consiglio di Lisbona per il 2003.

¹⁹ Anche in questo contesto si fa riferimento alla possibilità di partenariati con il settore privato.

²⁰ "Gli Stati membri e la Commissione hanno collaborato in questo settore nel quadro del programma IDA (scambio elettronico di dati fra amministrazioni), che fungerà da base per lo sviluppo di servizi paneuropei e per la diffusione delle migliori pratiche. Inoltre, attraverso il programma quadro dell'Unione Europea, sono state sviluppate nuove applicazioni atte a promuovere soluzioni innovative."

²¹ Iniziative da collocare nel quadro dei programmi TSI e IDA.

²² Obiettivo 2001.

Assistenza Sanitaria on-line²³	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sviluppare una infrastruttura composta da sistemi di facile impiego, convalidati ed interoperabili nel campo dell'educazione sanitaria, della prevenzione delle malattie e dell'assistenza medica. ✓ Risoluzione di aspetti critici per lo sviluppo della sanità on-line: <ul style="list-style-type: none"> - definizione e divulgazione delle migliori pratiche, sviluppando in parallelo i criteri necessari per una analisi comparativa a livello europeo; - necessità di porre il cittadino in grado di consultare informazione sanitaria on-line con garanzia di autenticità e qualità; - maggiore disponibilità di informazioni tecniche atte a favorire una corretta valutazione delle apparecchiature e degli strumenti telematici per uso sanitario da parte degli operatori; - disponibilità di informazione aggiornata per i medici relativi a dati in materia di sanità pubblica, atta ad orientarli verso giuste scelte dal punto di vista terapeutico; - rimozione delle incertezze "giuridiche" relative ad aspetti inerenti la responsabilità e la protezione dei dati, la legalità di servizi di consulenza medica on-line, l'informazione farmaceutica e l'offerta di prodotti per via elettronica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Individuazione e divulgazione delle <i>best practices</i> nel settore dell'assistenza sanitaria on-line e sviluppo di criteri per l'analisi comparativa.²⁴ • Interventi volti a garantire che i centri di assistenza sanitaria primaria e secondaria dispongano di infrastrutture telematiche per uso sanitario, ivi comprese le reti regionali. • Creazione di reti di valutazione delle tecnologie e dei dati in campo sanitario.
--	---	--

²³ "Spetta agli Stati membri gestire con efficienza i servizi di assistenza sanitaria, ma la Comunità ha comunque un ruolo da svolgere: si tratta di integrare le loro attività al fine di migliorare la sanità pubblica, prevenire le malattie e le affezioni ed eliminare le fonti di pericolo per la salute umana"; art. 152 Trattato di Amsterdam.

²⁴ Attività che viene inquadrata nell'ambito del programma TSI.

Contenuti digitali per reti globali	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Promuovere i contenuti digitali europei sulle reti globali e favorire la diversità linguistica nella Società dell'Informazione. ✓ Fornire un forte sostegno alla digitalizzazione a livello della produzione e della distribuzione di "contenuti digitali europei"²⁵, col fine di²⁶: - Creare valore aggiunto on-line sfruttando la diversità culturale europea e diffondendola attraverso la rete telematica. - Impegnarsi nella creazione di contenuti per le reti ad alta velocità attraverso la digitalizzazione dei materiali culturali europei e lo sviluppo di nuovi servizi. - Creare collaborazione tra il mondo dell'istruzione e le industrie di contenuti, mobilizzando le risorse materiali e immateriali. <p>Necessità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - superare la frammentazione delle azioni di digitalizzazione dei beni culturali; - disporre di una normativa omogenea e trasparente in materia di accesso ed utilizzo delle informazioni del settore pubblico; - realizzare un maggiore adattamento dei contenuti linguistici e culturali dei contenuti digitali a livello europeo; - costruire una maggiore cooperazione tra organismi e comunità del mondo dell'istruzione e della cultura e dell'industria dei contenuti; - migliorare e diffondere sempre di più i servizi di comunicazione on-line dei contenuti sia in rete fissa che mobile. 	<ul style="list-style-type: none"> • Iniziative di sostegno finalizzate a: <ul style="list-style-type: none"> - diffusione di informazioni del settore pubblico; - incremento di servizi multilingue attraverso lo sviluppo, la distribuzione e la promozione di opere audiovisive e di prodotti multimediali europei e la trasmissione via Internet di eventi culturali dal vivo. • Creazione di meccanismi di coordinamento europeo per i programmi di digitalizzazione tra Stati membri (argomenti comuni, catalogazione delle risorse, interoperabilità).
--	---	--

²⁵ Per quanto riguarda la creazione di contenuti culturali si ricorda l'iniziativa MEDIA plus per il settore audiovisivo ed il programma quadro CULTURA2000. Vedi inoltre i programmi INFO2000 e MLIS (Multilinguismo nella società dell'informazione).

²⁶ "Le industrie dei contenuti rappresentano un settore in forte espansione nell'ambito dell'economia europea. L'Europa dispone di una solida base sulla quale può sviluppare un'industria dei contenuti digitale dinamica: una lunga tradizione nel campo della stampa ed editoria, un vasto patrimonio culturale, una grande diversità linguistica, delle enormi potenzialità nell'industria audiovisiva in forte crescita. Una delle principali sfide che si trovano ad affrontare le industrie europee dei contenuti consiste nello sfruttare appieno le opportunità create dall'avvento delle tecnologie digitali".

Trasporti intelligenti	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Accelerare la liberalizzazione del mercato del settore dei trasporti. ✓ Riorganizzare l'utilizzo e la gestione dello spazio aereo. ✓ Rimuovere per quanto possibile le cause dei problemi di congestione del trasporto stradale e aereo. ✓ Aumentare i livelli di sicurezza stradale (introduzione di sistemi di assistenza e allerta, servizi a numero unico etc.) e marittima (maggiore informazione e sorveglianza). 	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione e diffusione di servizi di emergenza ed informazione (numero 112) con anche il coinvolgimento di operatori del settore privato. • Progettazione, realizzazione e diffusione di sistemi di trasporto intelligenti. • Iniziative di sostegno alla ricerca e sviluppo di sistemi di sicurezza a bordo dei veicoli. • Attuazione raccomandazioni CE sull'interfaccia uomo-macchina. • Introduzione sistema Galileo di localizzazione. • Direttive creazione "cielo unico europeo".
-------------------------------	--	---

1.4 Gli attori ed i criteri guida dello sviluppo

Dalla analisi dei contenuti riportati nelle tabelle appare evidente come sotto il profilo degli attori dello sviluppo, tre siano i soggetti fondamentali, chiamati a cooperare strettamente negli anni a venire, nello sforzo di tradurre in termini progettuali esecutivi le azioni fissate da *eEurope* :

l'Amministrazione Pubblica:

che deve riuscire a valutare ed interpretare, coerentemente con le responsabilità settoriali e territoriali che competono ai vari livelli (continentale, nazionale, regionale, locale), il proprio ruolo guida nel coordinamento normativo e pianificatorio delle iniziative tese a costruire le infrastrutture telematiche ed i servizi on-line per i cittadini e le imprese, digitalizzare e rendere telematicamente fruibili le informazioni pubbliche, supportare le istituzioni dell'educazione e della ricerca nello sforzo di alfabetizzazione e formazione all'utilizzo della rete, dialogando apertamente con il mondo imprenditoriale nella identificazione di azioni comuni e di iniziative di partnership;

l'Impresa:

chiamata a svolgere un ruolo fondamentale nella innovazione dei processi organizzativi economico-produttivi, a investire anch'essa nella Società dell'Informazione in collaborazione con le istituzioni pubbliche, per meglio poter affrontare le nuove condizioni di competitività globale;

le Istituzioni della Ricerca e della Formazione:

chiamate a responsabilità e compiti fondamentali in merito non solo alla diffusione delle competenze tecnologiche e informatiche, ma anche e soprattutto nella formazione ed aggiornamento di adeguate professionalità indispensabili alla crescita economico-produttiva, nonché nella definizione di nuovi modelli atti a far sì che la Società dell'Informazione evolva e si esprima a tutti gli effetti come “società della conoscenza e del sapere”.

Sono questi i tre attori investiti del compito di dar vita alle iniziative, come abbiamo visto, volte a realizzare un accesso più economico, rapido e sicuro ad internet, investire nelle risorse umane e nella formazione, promuovere l'utilizzo di internet.

Ma al di là degli aspetti tecnologici e delle prospettive storiche, che rendono il tema della Società dell'Informazione, come abbiamo già visto, “improcrastinabile” e con cui bisogna quindi immediatamente e “necessariamente confrontarsi”, vale la pena sottolineare come il programma *eEurope*, nei diversi passaggi progettuali, sottolinei costantemente alcuni aspetti prettamente “politici” ed “etici”²⁷, che lo sviluppo della Società dell'Informazione europea dovrà costantemente osservare:

- la necessità di un forte coordinamento tra gli Stati membri, non solo per realizzare condizioni giuridiche omogenee, ma anche e soprattutto per diffondere conoscenze e pratiche tecniche-progettuali di successo;
- l'esigenza di agire come “sistema” europeo, dove le istituzioni e gli operatori dell'amministrazione, dell'impresa e della ricerca/formazione partecipino di una medesima rete di informazione e relazioni;
- la volontà di evitare il “realizzarsi o aggravarsi” di situazioni di squilibrio sociale ed economico dovute a motivazioni riconducibili a cause di “*digital divide*”, sia tra aree territoriali diverse, che tra categorie sociali diverse nell'ambito del medesimo territorio;

²⁷ Vedi al riguardo anche quanto detto nella prima parte del documento sulle criticità dello sviluppo della società dell'informazione.

- la necessità di salvaguardare e valorizzare i caratteri distintivi, culturali e linguistici, locali esistenti nel sistema Europa, facendo sì che la rete arricchisca e non deprima le diversità e divenga un potente strumento di conoscenza reciproca e di salvaguardia della memoria;
- la capacità di produrre “contenuti digitali europei” a partire dall’immensa disponibilità storica, artistica e culturale di cui l’Europa dispone.

Infine, nell’ambito di ciascuna azione vengono costantemente richiamati alcune linee guida inerenti la metodologia di approccio, indispensabile per poter valutare e coordinare l’azione complessiva, quali:

- la necessità di individuare ed adottare parametri comuni di riferimento utili a verificare e monitorare lo sviluppo e l’utilizzo della rete²⁸ e l’adozione delle nuove tecnologie dell’informazione;
- la necessità di operare valutazione di *bench-marking*, atte ad evidenziare le migliori pratiche, nonché a circoscrivere aree, logiche e fisiche, di criticità per le quali si dovesse procedere con interventi più mirati;
- la volontà di agire attraverso un programma “aperto” e “flessibile”, a garanzia della necessaria capacità di adattamento nei confronti del rapido, e per certi versi “imprevedibile”, sviluppo tecnologico informatico e telematico, e dei tempi e delle esigenze dei singoli Stati e Regioni membri.

Per quanto concerne il sistema dei parametri comuni di riferimento, atti ad analizzare ed evidenziare i trend di sviluppo della Società dell’Informazione, si rimanda alla tabella che segue, che evidenzia, azione per azione, l’elenco orientativo degli indicatori individuati, in prima istanza, dall’iniziativa *eEurope*²⁹.

²⁸ O come direbbe Friedmann il “Q.I.” – quoziente internet – “locale” (vedi quanto descritto nella prima parte del presente documento).

²⁹ Sugli aspetti di applicabilità di questi indici si rimanda a quanto espresso nella Parte VII del presente documento.

Obiettivo	Azione	Indicatore
Accesso più economico, rapido e sicuro ad Internet.	Un accesso più economico e rapido a Internet	✓ Percentuale di penetrazione di Internet: nuclei familiari, utenti Internet, accesso ad alta velocità. ✓ Costo di accesso ad Internet.
	Accesso più rapido ad Internet per ricercatori e studenti	✓ Velocità dei servizi e delle interconnessioni disponibili tra le reti nazionali di ricerca e all'interno delle stesse (a livello UE e a livello mondiale). ✓ Numero di reti interne ad alta velocità istituite nelle università.
	Reti e carte intelligenti sicure	✓ Percentuale degli abitanti che utilizzano le carte intelligenti per accedere ai sistemi e/o per effettuare transazioni. ✓ Penetrazione del mercato del protocollo IPsec.
Investire nelle risorse umane e nella formazione.	Giovani d'Europa nell'era digitale	✓ Numero di computer ogni 100 studenti. ✓ Percentuale di istituti di istruzione primaria e secondaria collegati ad Internet. ✓ Percentuale delle scuole dotate di collegamenti Internet a banda larga (compresi i collegamenti via satellite). ✓ Numero di visite ai server web gestiti dalle scuole e dal sistema pubblico di istruzione.
	Lavorare nell'economia basata sulla conoscenza	✓ Percentuale dei lavoratori dotati delle competenze di base in campo informatico. ✓ Percentuale dei lavoratori impiegati nel telelavoro.
	Partecipazione di tutti nella economia basata sulla conoscenza	✓ Numero di terminali pubblici per l'accesso ad Internet per ogni 1000 abitanti. ✓ Numero di centri di eccellenza collegati alla rete dedicata al "design per tutti".

Promuovere l'utilizzo di Internet	Accelerare il commercio elettronico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Percentuale dei siti web per il commercio elettronico dotati di marchi di affidabilità, marchi di sicurezza o altri tipi di certificazione. ✓ Percentuale delle imprese che effettuano oltre il 10% delle proprie operazioni per via elettronica. ✓ Numero terminali pubblici per l'accesso a Internet ogni 1000 abitanti. ✓ Numero di centri di eccellenza collegati alla rete dedicata al "design per tutti".
	Amministrazioni on-line: accesso elettronico ai servizi pubblici	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Percentuale delle interazioni con il servizio pubblico di base effettuate on-line. ✓ Percentuale degli appalti pubblici gestiti on-line.
	Assistenza sanitaria on-line	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Percentuale dei centri di assistenza sanitaria primaria e secondaria collegati ad una rete regionale. ✓ Numero dei siti web europei in campo sanitario sottoposti ad una valutazione paritetica.
	Contenuti digitali per le reti globali	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Percentuale dei siti Web dell'UE che rientrano tra i 20 siti maggiormente visitati a livello nazionale. ✓ Numero dei portali europei multilingue.
	Trasporti intelligenti	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Percentuale delle chiamate (a livello europeo) al 112 che comportino informazioni sulla localizzazione. ✓ Percentuale delle grandi città europee dotate di servizi di informazione sul traffico e sugli itinerari. ✓ Percentuale delle reti autostradali europee (rispetto alla lunghezza complessiva delle rete) dotate di sistemi di informazione e di intervento in caso di traffico congestionato.

2 Il Quadro di riferimento Nazionale

2.1 *L'Italia e il Programma eEurope: gli obiettivi e le iniziative nei dieci settori di azione fissati dallo Stato Italiano.*

Nella volontà di adoprarsi immediatamente e fattivamente nell'ambito del programma eEurope e definirne una pianificazione nazionale aderente alle necessità e alla realtà evolutiva del nostro paese, il Governo Italiano, *“sulla base delle indicazioni dei Ministeri e delle Autorità indipendenti e con il contributo delle parti sociali (Confindustria e Sindacati), dell'ABI e di rappresentanti delle università e del terzo settore”*, ha proceduto ad elaborare un proprio sistema di linee di azione specifiche e condivise sui principali temi indicati in eEurope.

In particolare, come vedremo, sono state dettate le interpretazioni di massima e le principali responsabilità amministrative, su cui basare ed orientare il sistema “paese” nel perseguimento dei *goals* fissati dalle azioni europee con particolare attenzione alle seguenti dieci aree di intervento:

1. Giovani d'Europa nell'era digitale
2. Accesso più economico a Internet
3. Accelerare il commercio elettronico
4. Accesso rapido a Internet per ricercatori e studenti
5. Carte intelligenti per un accesso elettronico securizzato
6. Capitale di rischio per le PMI ad alta tecnologia
7. ePartecipazione per disabili
8. Assistenza sanitaria on-line
9. Trasporti intelligenti
10. Amministrazioni on-line

2.1.1 Giovani d'Europa nell'era digitale

Le politiche di settore del Ministero della Pubblica Istruzione hanno previsto il conseguimento di un accesso internet per tutte le scuole in tempi rapidi (entro il 2000). Se il problema più critico, in tal senso, non appare tanto la possibilità di connessione (*“con eccezione di alcune località remote, ancora servite da centraline analogiche..... - la totalità delle scuole potrebbe già oggi collegarsi ad Internet, con una velocità simile a quella di molti uffici e abitazioni private...”*) quanto il “costo di connessione”, l'ipotesi progettuale prevede l'adozione di linee ISDN per singole scuole e l'adozione di linee

dedicate nel caso di poli scolastici. L'impegno principale del Ministero è comunque quello di *“evitare il verificarsi di divari territoriali nel rapporto postazioni/allievi e garantire in ciascuna scuola la realizzazione di infrastrutture di rete per il collegamento interno”*.

Accanto all'impegno progettuale volto a conseguire l'interconnessione alla rete, fondamentale appare lo sviluppo di servizi di supporto, ambito in cui il Ministero della Pubblica Istruzione sta promovendo *“una politica sistematica di sostegno alle scuole, sia a livello locale che tramite la creazione di servizi e materiali in rete”* (iniziative per la formazione a distanza; la creazione di banche dati sulle esperienze, banche di materiali didattici, guide al reperimento delle risorse; costituzione di servizi per la cooperazione scolastica sulla rete; sviluppo di software didattico).

Al riguardo viene sottolineato come *“per sostenere l'azione programmata occorre sviluppare a livello territoriale un modello organizzativo che favorisca la massima collaborazione tra i diversi soggetti operanti nel mondo dell'educazione (Provveditorati, scuole, enti locali, strutture educative, ecc.), anche con il sostegno di aziende private.”*

Per quanto concerne gli obiettivi di medio termine, il Governo ha riformulato l'impegno di favorire un utilizzo diffuso della Rete nei confronti del corpo insegnante e degli studenti nell'obiettivo di *“consentire a tutti i docenti un accesso riservato alle risorse multimediali e alla rete all'interno delle istituzioni scolastiche; incentivare l'uso privato della rete da parte degli insegnanti; offrire a tutti gli allievi, in aule, laboratori, centri di servizio interni alla scuola, accessi ad alta velocità ad Internet e alle risorse multimediali per una frazione significativa del tempo settimanale”*.

Per quanto concerne gli accessi ad alta velocità (necessaria ad es. per la visione di filmati di qualità medio-alta attraverso collegamento fisso on-line) è stata sottolineata la difficoltà a cogliere un obiettivo simile nel medio termine su tutto il territorio nazionale (esistono attualmente possibilità solo nei centri maggiori), oltre al problema dei costi di connessione piuttosto elevati.

2.1.2 Accesso più economico ad Internet

Per quanto concerne questa azione, lo Stato italiano ha sottolineato come essa “..... assume estrema importanza alla fine di evitare che nella società dell'informazione si determini un divario tra coloro che hanno o non hanno accesso alle nuove tecnologie. In tutti i paesi avanzati, i programmi per la diffusione delle nuove tecnologie sono affiancati da politiche per l'inclusione, nell'ambito delle quali è importante considerare innanzi tutto le barriere dei prezzi. Il confine tra “have” e “have-not” non coincide soltanto con la divisione tra redditi medi e bassi. Esso può attraversare fasce di età, aree geografiche, specializzazione”.

In quest'ambito si riconoscono come fondamentali iniziative volte a:

- ✓ *conseguire agevolazioni alle tariffe e/o acquisti di tecnologie per particolari fasce di utenti (associazioni, enti morali etc....);*
- ✓ *incentivare la ricerca e lo sviluppo di tecnologie innovative e di nuovi sistemi di accesso, in grado di superare limitazioni e criticità delle reti di accesso attualmente esistenti;*
- ✓ *favorire il processo di ulteriore liberalizzazione delle telecomunicazioni³⁰;*
- ✓ *sviluppare e diffondere le tecnologie a larga banda ed i sistemi mobili di terza generazione (UMTS, che si presenta come un ulteriore canale per l'accesso ad Internet e alle applicazioni di commercio elettronico).*

In tutto ciò appare fondamentale l'attività svolta dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, impegnata in prima linea nelle politiche di liberalizzazione del mercato nazionale, riduzione dei prezzi delle linee, definizione del nuovo regime di autorizzazioni generali per i servizi di telecomunicazione (trasmissione dati, satellitari etc..), allocazione delle frequenze alla base dello sviluppo di servizi multimediali basati su sistemi *wireless*.

³⁰ In linea con la Review 1999, il processo di revisione del quadro legislativo europeo che regola l'intera infrastruttura di comunicazione.

2.1.3 Accelerare il commercio elettronico

In quest'ambito viene, innanzi tutto, riaffermata la necessità, a livello europeo, di addivenire ad un quadro normativo omogeneo, efficace ed efficiente al cui centro vengono posti gli obiettivi di:

- realizzazione di una adeguata disciplina dell'e-commerce, che collochi e mantenga la tutela della privacy tra gli obiettivi prioritari dell'Unione³¹;
- definizione di una co-regolamentazione considerata in una prospettiva più ampia, nella quale convergano principi e regole internazionali e sopranazionali, norme nazionali regionali, codici di autodisciplina, modelli contrattuali uniformi, standard tecnici.

In particolare si sottolinea la necessità di regolamentare e normare al fine di:

- ✓ rimuovere qualsiasi ostacolo, soprattutto a livello formale, alla conclusione di contratti telematici;
- ✓ favorire la diffusione della firma elettronica basata sulla crittografia a chiave pubblica, assicurando l'integrità e la provenienza dei documenti informatici;
- ✓ favorire la gestione elettronica degli appalti pubblici di opere e forniture;
- ✓ incoraggiare la costituzione di sistemi per la risoluzione extra-giudiziale delle controversie on-line e prefigurare procedure alternative di risarcimento dei consumatori.

Al contempo, col fine di aiutare la piccola e media impresa a "divenire digitale", appare fondamentale procedere ad iniziative volte a realizzare una formazione e preparazione adeguata di figure professionali in grado di introdurre l'innovazione della rete nelle imprese.

³¹ “Muovendosi in questa direzione, l'Unione europea mostrerebbe concretamente come la tutela di un diritto fondamentale del cittadino, quale è ormai la privacy, non possa essere considerato un ostacolo per l'e-commerce. Questa, al contrario, costituisce un fattore per la sua promozione, e potrebbe mettere a punto un modello al quale sicuramente guarderebbero con attenzione anche i consumatori americani che in più occasioni – nel quadro del Transatlantic Consumer Dialogue – hanno sollecitato le autorità europee, nazionali e sopranazionali, a mantenere le proprie posizioni in materia di privacy”.

In quest'ambito si sottolinea come un importante contributo *“potrebbe essere fornito dalle associazioni di categoria e delle imprese a livello settoriale, territoriale e merceologico”*, ciò anche attraverso la determinazione di regimi fiscali favorevoli agli investimenti nei settori della formazione ed aggiornamento.

Infine si sottolinea come:

“Per ciò che riguarda gli aiuti alle PMI per la diffusione dei nuovi processi di Commercio Elettronico e la creazione di nuove attività imprenditoriali:

- *Si dovrebbero favorire iniziative volte ad informare e sensibilizzare le PMI sui vantaggi e le opportunità che si aprono con il Commercio Elettronico.*
- *Occorre promuovere la nascita di aziende brain-intensive, considerando la creazione di nuovo know-how alla stregua di investimenti di impianti.*
- *Si dovrebbero inoltre promuovere sperimentazioni dirette a favorire l'integrazione orizzontale nell'ambito di bacini di utenza (distretti industriali) e l'integrazione verticale, volta a sviluppare nuove sinergie ed efficienze produttive nella catena del valore dell'azienda virtuale.*
- *Occorre, infine, sostenere le attività di formazione, considerandole in modo non difforme dagli investimenti fissi.”*

In questa area operativa, il Ministero dell'Industria deve svolgere una funzione di stimolo attraverso iniziative di incentivazione finalizzate alla costituzione di “Portali” di livello merceologico o territoriale³², come strumento di facilitazione e diffusione dell'utilizzo del commercio elettronico.

2.1.4 Accesso rapido a Internet per ricercatori e studenti

Oltre a quanto già previsto nell'ambito del programma *eEurope*, viene indicato l'obiettivo primario di promuovere, coordinare ed indirizzare le diverse iniziative di ricerca nel settore ICT, *“nonché di incentivare meccanismi di partnership tra ricercatori, produttori ed utenti di*

³² Coinvolgenti le associazioni industriali, distretti industriali, attraverso l'adozione di “patti territoriali” e “contratti di area”.

tecnologie dell'informazione", per il quale deve essere pensato un coinvolgimento di istituzioni nazionali, in grado di collaborare a livello comunitario.

Va sottolineato come in quest'ambito la attuazione e la valorizzazione del rapporto di partnership, attraverso relazioni paritarie tra istituzioni della ricerca e le imprese, è posto come elemento centrale alla base dello sviluppo di un sistema di scambio informativo non solo riservato unicamente ai ricercatori accademici, ma esteso alle unità di ricerca industriale³³.

2.1.5 Carte intelligenti per un accesso elettronico securizzato

“Per quanto concerne la sicurezza e la diffusione delle carte a microprocessore, viene sottolineato come *“Le carte intelligenti sono uno strumento tecnologico abilitante che si situa all’intersezione di due azioni di sviluppo previste dal programma eEurope: l’azione volta alla promozione del commercio elettronico e l’azione volta allo sviluppo delle amministrazioni on-line”*.

La diffusione delle carte intelligenti appare fondamentale per favorire lo sviluppo del commercio elettronico: grazie all’uso di questi strumenti è infatti possibile sostenere una cultura dell’utilizzo degli strumenti telematici, non solo nei rapporti con la pubblica amministrazione, ma anche nell’ambito delle transazioni commerciali.

Relativamente all’adozione delle carte a microprocessore, tre sono le tipologie applicative fondamentali delineate:

- sostituzione integrale dell’attuale documento di identità cartaceo con un *“documento di identità elettronico basato su carte intelligente”*;
- lo stesso documento di identificazione potrà essere utilizzato non solo come documento di riconoscimento personale, ma come unica carta multifunzionale di accesso a tutti i servizi, erogati per via telematica, della pubblica amministrazione che richiedono l’identificazione sicura dell’utilizzatore;

³³ In tale ambito viene anche previsto di *“favorire...la creazione di spin-off accademici (ricercatori che diventano imprenditori)”*.

- l'adozione delle carte intelligenti (si ipotizza l'utilizzo in tal senso della stessa carta di identità) quale supporto per la firma digitale, quale strumento di *“accesso sicuro alle informazione ed ai servizi on-line erogati da soggetti pubblici e privati”*.

Per la diffusione di questa tecnologie viene comunque sottolineata la necessità di addivenire a delle specifiche progettuali atte a garantire elevati livelli di utilizzo e di riservatezza³⁴, nonché una possibile effettiva multifunzionalità di utilizzo.

2.1.6 Capitale di rischio per le PMI ad alta tecnologia

“La sfida dei prossimi anni è nella convergenza tra la old economy..... e la new economy.....che significa investimenti, nuovi mercati reali e finanziari, produttività e, infine, grandi benefici per i consumatori, progressivamente alleviati dai costi della distribuzione, della trasmissione e della acquisizione delle informazioni...”

Per tutto ciò bisogna far sì che si crei un clima favorevole, finanziario e culturale, rivolto al conseguimento di grandi investimenti sulla banda larga, di supporto alla produzione di nuovo capitale umano, alla ricerca&sviluppo, nonché procedere alla detassazione degli investimenti attuati in queste direzioni.

Tra le linee di sviluppo:

- favorire la disponibilità di strumento finanziari compatibili con le nuove dinamiche di mercato e necessari per le azioni di *start-up*, grazie anche all'agevolazione di attività di *Business Incubators*;
- aiutare inoltre, con i medesimi meccanismi, anche la trasformazione di attività imprenditoriali esistenti;
- considerare opportuni fondi pubblici (fondi di garanzia) per attenuare il livello di rischio e quindi aumentare la disponibilità dei finanziatori privati soprattutto nelle aree disagiate;
- utilizzare la leva fiscale assieme a quella finanziaria al fine di stimolare la creazione di nuovi insediamenti e processi produttivi.

³⁴ *“Questi requisiti di progettazione dovranno garantire la tutela dei cittadini in merito al trattamento delle informazioni personali”*

2.1.7 ePartecipazione per i disabili

Viene sottolineata l'importanza di prevedere ed adottare uno *“sviluppo delle nuove tecnologie digitali nel rispetto dei principi di uguaglianza e, quindi, secondo criteri di accessibilità e usabilità universali che consentano l'integrazione dei soggetti diversamente abili a causa di problemi fisici o sensoriali.”*

Questo tipo di approccio va peraltro adottato non solo nei riguardi dei disabili, ma, oltre a poter essere concettualmente esteso ad altre categorie “svantaggiate” (ad es. gli anziani) *“può essere sviluppato in molte direzioni, partendo dalla constatazione che una migliore accessibilità e usabilità si riflette positivamente su tutti gli utenti, facilitando per ognuno l'uso dei prodotti e servizi multimediali.”*

Lo sviluppo della cultura delle “interfacce universali” può, inoltre, sortire ricadute anche in settori relativi a servizi non solo a carattere pubblico, ma anche privato, a vantaggio di un utilizzo democratico ed effettivamente “aperto” della rete (si pensi ad esempio al *telebanking*).

Gli interventi concreti da attuarsi in quest'ottica sono sintetizzabili in:

- realizzazione nelle scuole delle attività di alfabetizzazione informatica e di impiego di tecnologie didattiche che tengano conto dei problemi di accessibilità;
- definizione di direttive ed approntamento di finanziamenti specifici straordinari per la dotazione dei necessari sistemi di ausilio nel caso di scuole che abbiano studenti o docenti disabili;
- creazione di un servizio di informazione e documentazione sulle tecnologie assistive di supporto alla integrazione degli studenti disabili in tutti gli ordini di scuola;
- inserimento delle tematiche della accessibilità e della usabilità nell'ambito dei programmi di studio dell'informatica;
- definizione di standard e norme di accessibilità;

- realizzazione di un portale della Pubblica Amministrazione con funzione informativa agli enti pubblici, centrali e locali, sulle caratteristiche minime di qualità, usabilità e accessibilità dirette ad eliminare le barriere architettoniche per i disabili;
- diffusione dell'utilizzo delle *smart-card* per la comunicazione tramite terminali pubblici, con possibilità di comunicare anche il profilo e le esigenze specifiche di interfaccia da parte dell'utente (possibilità di *“riconfigurare l'interfaccia utente al fine di adeguarla alla persona con diversa abilità”* o problematiche sensoriali diverse);

Viene infine raccomandato:

- il sostegno alla progettazione di contenuti multimediali progettati secondo criteri di universalità;
- lo sviluppo di tecnologie ad alta accessibilità anche nel campo dei telefoni cellulari e degli altri terminali per la telefonia digitale integrata, attualmente scarsamente utilizzabili da soggetti con diversa abilità fisica o sensoriale;
- la diffusione del telelavoro, quale *“risposta importante alle necessità di integrazione sociale ed economica delle persone disabili”*. In quest'ambito appare inoltre indispensabile *“sostenere gli enti e le imprese che assumono dipendenti disabili, nonché lavoratori autonomi che abbiano bisogno di attrezzature speciali”*.

2.1.8 Assistenza sanitaria on-line

L'obiettivo primario è quello di realizzare una fattiva cooperazione tra le diverse Amministrazioni centrali e locali, di superare le problematiche riguardo all'organizzazione e all'integrazione dei Sistemi Informativi dei livelli di governo in cui è articolato il Servizio Sanitario Nazionale (Ministero, Regioni, Aziende Sanitarie, IRCCS), nonché di completare il quadro normativo esistente.

Un altro elemento progettuale saliente consiste nella proposta di costituire dei centri di assistenza sanitaria paneuropei per attività di teleconsulto di primo e secondo livello.

In sintesi, il programma per la realizzazione del sistema sanitario ha previsto al riguardo:

Iniziative infrastrutturali:

- il completamento della infrastruttura comunicativa sanitaria nazionale per:
 - ✓ il supporto delle attività amministrativa, epidemiologica e preventiva (2000);
 - ✓ il supporto al sistema dell'emergenza e al sistema dei trapianti (2002);
- il potenziamento delle infrastrutture per attività di telemedicina;
- realizzazione di una infrastruttura di comunicazione tra farmacie, laboratori, medici, centri di assistenza sanitaria mediante:
 - ✓ utilizzo di internet;
 - ✓ adozione meccanismi di sicurezza definiti da CA;
 - ✓ sviluppo portali sanitari di servizio per operatori di settore (diagnostica, prevenzione, trattamento).

Iniziative di standardizzazione e ottimizzazione dell'assetto informativo tra i vari livelli di governo per il monitoraggio delle attività gestite/prodotte:

- ridisegno e attuazione del nuovo sistema informativo sanitario attraverso processi di integrazione dei sistemi informativi presenti ai vari livelli;
- realizzazione di strumenti a supporto del sistema di accesso per il cittadini al SSN;
- realizzazione di un portale della sanità;
- sperimentazione della Carta del Servizio Sanitario Nazionale, in alcune regioni italiane.

2.1.9 Trasporti intelligenti

L'impegno definito è quello del conseguimento di un uso diffuso delle nuove tecnologie dell'informazione per realizzare *“una efficiente ripartizione modale del traffico merci e passeggeri; lo sviluppo dell'intermodalità e della plurimodalità; il decongestionamento del traffico e la crescita della sicurezza”*.

A tale proposito, nell'ambito dello stesso Piano Generale italiano dei Trasporti (PGT)ⁱ, il tema dell'innovazione tecnologica rappresenta una delle principali opzioni strategiche, nell'ambito delle quali si prevede la promozione di iniziative progettuali volte a:

sviluppare l'interoperabilità tra le diverse modalità di trasporto ed il recupero della competitività da parte delle modalità di trasporto più sicure e con minore impatto ambientale;

produrre informazione in tempo reale a vantaggio degli operatori e della utenza/clientela con ricadute in termini di una più efficiente gestione dei flussi di mobilità, nonché migliore definizione di sistemi di logistica integrata.

Particolare attenzione va riservata poi allo sviluppo di sistemi informativi a supporto del trasporto pubblico locale e delle movimentazione delle merci.

“Lo strumento individuato dal PGT rispetto a questo obiettivo è la definizione di una architettura tecnologica³⁵ che ha lo scopo di fornire le linee guida generali agli enti pubblici, agli enti di normazione, alle società concessionarie e alle aziende private nello sviluppo delle proprie decisioni e attività inerenti la telematica per i trasporti” e che conseguentemente determini: specifiche di compatibilità, di linguaggio, normativa di fabbricazione e qualità, standard di progettazione a garanzia dell'espandibilità nel tempo dei sistemi realizzati.

Per quanto attiene i servizi di emergenza viene infine rilevato che *“gli operatori mobili italiani già consentono l'accesso gratuito a tali servizi attraverso il numero telefonico 112, che in Italia – a differenza di altri paesi – è sempre stato utilizzato”*.

³⁵ “...una, pur non vincolante, architettura nazionale coerente con l'architettura europea, consente di coordinare – a livello nazionale ed europeo – lo sviluppo della Telematica dei Trasporti...”

2.1.10 Amministrazioni on-line

La volontà di introdurre le nuove tecnologie dell'informazione nelle pubbliche amministrazioni, riveste una importanza che va al di là del compiere un salto di qualità nella produzione dei servizi ai cittadini; *“ha anche uno scopo indiretto, non meno importante: quello di contribuire allo sviluppo della nuova economia, sia mediante l'anticipazione, nel settore pubblico, di innovazioni tecnologiche cruciali per la crescita del commercio elettronico (smart card e firma elettronica), che mediante la diffusione presso i cittadini europei di modalità avanzate di interazione con il servizio pubblico”*.

In tale ambito il governo ha posto come principali obiettivi:

- il completamento della interconnessione tra i sistemi informativi delle pubbliche amministrazioni a livello regionale, nazionale ed europeo, al fine di “massimizzare non solo le funzioni informative ma anche il loro ruolo “operazionale” ai fini dell'erogazione di servizi ai cittadini e alle imprese;
- il perseguimento di strategie di normalizzazione e standardizzazione al fine di poter effettivamente integrare i sistemi ed i servizi applicativi e per rendere effettivo l'utilizzo delle carte intelligenti;
- la promozione di portali di livello comunitario, nazionale e regionale, in grado di costituire *front-office* efficienti e realizzare servizi multicanale e multimodali (internet, telefoni cellulari; home-service, self-service, call center etc.) secondo logiche di prestazione e non di responsabilità burocratica.

In tale ottica quindi il portale territoriale si propone come *“fattore trainante di un'azione di revisione dei processi amministrativi”* in grado di porre *“il cittadino al centro di un corretto rapporto cliente-fornitore”* e promuovere *“l'interazione tra cittadini e sistemi di governo”*.

Viene infine suggerita:

- la realizzazione di un catalogo europeo del patrimonio informativo delle pubbliche amministrazioni;
- la promozione di intensi programmi di formazione ed intervento organizzativo al fine di stimolare una effettiva attuazione dei processi innovativi nella pubblica amministrazione.

E' a partire da queste considerazioni che muove il programma di e-government messo successivamente a punto dal Ministero per l'Innovazione e la Tecnologia, che verrà esposto in dettaglio nel paragrafo successivo.

2.2 L'esigenza di “costruire un sistema di e-government”

Negli ultimi anni l'evoluzione esplosiva ed il consolidamento del fenomeno Internet in Italia, con il superamento della soglia di oltre 10 milioni di utenti che utilizzano con frequenza la rete, e la riflessione sulle opportunità offerte delle nuove tecnologie dell'informazione e dallo sviluppo della Società dell'Informazione, promosso, come abbiamo visto, dal programma eEurope ha comportato l'attesa e la richiesta, da parte dell'opinione pubblica, di una Amministrazione Pubblica più efficiente e trasparente, capace di produrre servizi più incisivi grazie alle nuove possibilità offerte dagli strumenti e dalla comunicazione digitale.

In tutto questo Internet appare avere un ruolo determinante, non solo come opportunità tecnologica, ma perché costituisce un mezzo di diffusione dell'esperienza, e come tale, sottopone all'attenzione (anche) dell'opinione pubblica italiana servizi e modelli amministrativi sviluppati presso altri paesi industriali evoluti, innescando nuove aspettative anche tra i nostri concittadini.

Da ciò trae origine l'esigenza di sviluppare un sistema di e-government *“perché in realtà un migliore servizio al pubblico dipende non solo da una migliore gestione delle attività allo sportello (il cosiddetto “front-office”), ma anche richiede.....una revisione globale degli schemi e delle modalità di comunicazione del sistema pubblico nel suo insieme (“il back-office della terminologia anglosassone).”³⁶*

Pur tra molte difficoltà, incomprensioni e complicazioni, questo fenomeno vede già impegnate in prima linea gran parte delle Amministrazioni pubbliche, a partire dalla presenza sul Web; praticamente tutte le Amministrazioni regionali hanno realizzato propri siti web ufficiali, così come pure Province e molti Comuni, in particolare quelli di grandi dimensioni.

Le sperimentazioni autonome che hanno raggiunto livelli di eccellenza nella qualità dei servizi offerti al pubblico, sono soprattutto quelle dove vi è stato un impegno diretto e condiviso degli amministratori e la disponibilità di risorse adeguate.

³⁶ Dalla presentazione di “Lombardia Integrata”.

Tuttavia sussistono anche grosse difficoltà. Diverse amministrazioni³⁷, infatti, si sono impregnate attivamente sul Web, talora con risultati eccellenti, sovente con limitate ricadute per la collettività.

La causa di ciò va ricercata nel fatto che spesso la prima fase di sviluppo di Internet nelle pubblica amministrazione è stata vissuta più come un processo di diffusione basato su iniziative isolate e sulla volontà di qualche amministratore o politico “illuminato”, piuttosto che da azioni concertate sia internamente alla singola amministrazione che esternamente tra più amministrazioni locali operanti sul medesimo territorio.

Seppure con qualche difficoltà, permane tuttavia una particolare attenzione “generale”, da parte delle pubbliche amministrazioni, sulle possibilità offerte dalla rete nella produzione di servizi, perché si comincia a considerare la rete come una delle possibili modalità effettive di interazione con il pubblico anche per quanto riguarda l'erogazione diretta dei servizi, al pari delle forme tradizionali come gli sportelli o come le modalità di interazione telefoniche. In questa seconda fase sta però emergendo, ancora più criticamente, come la costruzione un sito Internet, che non si connoti semplicemente come “sito vetrina” ma si presenti come punto informativo costantemente aggiornato e luogo di servizi on-line per il cittadino e l'impresa, sia un impegno pesante e oneroso, non tanto in termini economici quanto in termini organizzativi; non bastano soluzioni applicative, quello che serve è la capacità di definire comportamenti e regole certe di interscambio e nuove forme di cooperazione on-line.

Va detto che questo rinnovato stimolo delle amministrazioni locali a costruire, oppure a rafforzare e rendere maggiormente efficiente la propria presenza sul web, sviluppando nuovi servizi informativi evoluti e migliorando la qualità dei servizi erogati, è dovuto a cause di diversa natura, in particolare:

- Il continuo aumento della diffusione della rete, che sta determinando da un lato (necessariamente) un aumento dell'attenzione e della domanda di servizi per il cittadino, dall'altro sta creando attese di nuovi servizi a valore aggiunto nei confronti di settori collaterali, con ricadute in termini di efficienza complessiva: sanità, *welfare*, tutela ambientale etc.;
- Le spinte verso lo sviluppo della pubblica amministrazione on-line da parte del Governo centrale dello Stato.

³⁷ Per il Veneto si rimanda a quanto illustrato nel capitolo sulla Pubblica Amministrazione on-line nella Parte III del presente documento.

- I processi di globalizzazione della società e dell'economia che, come abbiamo visto in particolare per il Veneto, stanno creando nuovi fenomeni e opportunità per l'economia e l'impresa (innovazione del modello veneto, delocalizzazione dell'impresa, crescita dell'esigenza di relazioni tra le comunità venete del mondo), ai quali necessariamente anche la pubblica amministrazione veneta deve rispondere.

Il Governo centrale, in particolare, ha avviato nel giugno 2000, anche sulla spinta del programma *eEurope*, un piano di sviluppo nazionale nel quale sono stati individuati tre obiettivi generali:

- Il miglioramento dell'efficienza operativa interna delle Amministrazioni;
- L'offerta ai cittadini e alle imprese di servizi integrati e non più frammentati secondo le competenze dei singoli enti di governo;
- La garanzia a tutti i cittadini della possibilità di accedere telematicamente alle informazioni e ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni.

Va inoltre sottolineato come una amministrazione funzionale, orientata al servizio e caratterizzata da un'organizzazione flessibile e da processi semplificati, con rapida capacità di risposta alle istanze presentate, costituirà sempre più uno dei maggiori fattori di competitività in un sistema territoriale, ed è quindi strumento indispensabile nella crescita dell'efficienza tra sistemi territoriali, aspetto tra i più importanti nella politica del federalismo.

Contemporaneamente, la possibilità di dialogo interfunzionale tra le amministrazioni centrali dello stato, enti regionali territoriali ed enti locali, tra centro e periferia, tra amministrazione, cittadini e imprese, costituirà il sistema nervoso di un nuovo modello di stato basato sulla ripartizione più efficace dei poteri, delle risorse e delle responsabilità tra centro e territorio, con una crescita della partecipazione democratica nei processi decisionali.

Alla base di tutto ciò deve esserci un efficace sistema di gestione elettronica della cosa pubblica, in grado di velocizzare i procedimenti e ridurre "la burocrazia cartacea", nel rispetto delle competenze e dei ruoli, a favore di una maggiore trasparenza per il cittadino.

2.3 RUPA e RUPAR

Uno dei progetti più rilevanti per l'evoluzione della pubblica amministrazione italiana, promossi dall'AIPA (l'Authority Informatica per la Pubblica Amministrazione), è stata la costruzione di una Rete Unitaria (RUPA) quale principale sistema nervoso per lo scambio e l'interconnessione dei sistemi degli organi centrali dello Stato. La RUPA, in origine, era stata quindi concepita principalmente come un sistema ad uso della Pubblica Amministrazione Centrale, cui potevano connettersi le Regioni e le Pubbliche Amministrazioni Locali per poter accedere a banche dati e/o informazioni. L'approccio tecnologico, tenuto conto che l'avvio della RUPA risale agli albori di Internet, era stato pensato con una logica architetture di tipo gerarchico.

Sulla falsa riga della RUPA, alcune Regioni pioniere hanno poi dato vita, a loro volta, a RUPAR (Reti Unitarie della Pubblica Amministrazione Regionale), secondo una logica architetture basate su reti proprietarie o domini privati.

La formulazione del piano nazionale di azione e-government, ha comportato una ridefinizione della RUPA ed una sua rivisitazione, tanto da generare un nuovo modello in grado di tener conto della evoluzione tecnologica ed industriale intercorsa dal momento della prima progettazione.

“La sfida non è – più quella - di proporre una ennesima nuova rete, quanto di qualificare l'Internet italiana in modo da poterla utilizzare per l'erogazione dei servizi della Pubblica Amministrazione³⁸” ai vari livelli.

Il Modello RUPA-RUPAR quindi, facendo proprie le logiche di Internet, pensata ed evoluta come una rete fatta da nodi indipendenti e paritari (così da garantire una continuità di servizio indipendentemente dall'efficienza del singolo nodo), sta rapidamente evolvendo verso una unica Rete Nazionale, composta da sistemi paritetici. Un modello di *internetworking* che meglio si presta a costruire il federalismo elettronico e a costruire i sistemi delle autonomie locali, necessari ad attuare appieno il processo di delega e decentramento dei processi decisionali.

In tale panorama, quindi, la Rete Nazionale dovrà consentire la possibilità di accesso ad una infrastruttura omogenea, integrando e razionalizzando l'esistente e proponendosi con i meccanismi altamente standardizzati tipici di Internet.

³⁸ A. Casacchia e M. Pucciarelli “La Rete Nazionale” da in Rete, bollettino informativo del Centro Tecnico – Presidenza del Consiglio dei Ministri, n. 2 – maggio 2001

“In particolare coesistono la RUPA per le Amministrazioni centrali dello Stato, le RUPAR per quelle regioni che hanno adottato il modello RUPA scegliendo una modalità di interconnessione diretta con quest’ultima, le Community Network che raggruppano sia le reti di categoria che le reti territoriali, ed infine le reti degli Enti locali. Il modello prevede che i servizi di trasporto ed interoperabilità possano essere forniti da Service Provider (SP), anche privati, purché rispettino determinati requisiti di prestazione, affidabilità e sicurezza. Alla Rete Nazionale potranno essere interconnesse anche altre Reti che abbiano interesse a scambiare traffico (peering) come ad esempio la rete GARR.”

L’accesso alla Rete Nazionale da parte dei diversi soggetti avverrà mediante una opportuna porta di rete (PdR) che dovrà garantire la connettività con un adeguato livello di sicurezza, secondo modalità e parametri definiti.

Il modello di Rete Nazionale pone quindi una sfida alle Regioni; esse possono limitarsi a gestire le RUPAR esistenti, architetture limitate nell’ambito della Amministrazione e degli Enti regionali, o possono porsi l’obiettivo di assicurare la coesione telematica del territorio su cui operano, offrendo servizi di rete, ma soprattutto di cooperazione applicativa agli enti locali ed economici pubblici del territorio.³⁹

2.4 Un Piano Nazionale per l’E-government⁴⁰

Al fine di recuperare il gap di competitività con gli altri Paesi e di cogliere il potenziale di crescita cui l’innovazione tecnologica può dar luogo, il Ministro per l’Innovazione e le Tecnologie intende concentrare i propri interventi su tre linee di azione:

- migliorare efficienza ed efficacia della Pubblica Amministrazione facendo leva sull’innovazione tecnologica: **eGovernment**;
- stimolare lo sviluppo del **sistema Paese** diffondendo le nuove tecnologie: interventi sul sistema Paese;
- garantire all’Italia un ruolo di primo piano nella elaborazione delle politiche europee e nella promozione della cooperazione internazionale sull’innovazione tecnologica: **politiche internazionali**.

³⁹ Regione Lazio: Deliberazione n. 988 del 10 luglio 2001 relativa all’approvazione del Piano Regionale di e-Government.

2.4.1 La trasformazione della Pubblica Amministrazione: l'eGovernment

Il Dipartimento intende recuperare il divario tecnologico sviluppando un programma di eGovernment articolato su un numero limitato di iniziative ad alto impatto per cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione, sviluppate dalle Pubbliche Amministrazioni centrali e locali (interattività dei servizi prioritari per l'impresa e il cittadino, utilizzo dell'e*Procurement* per gli acquisti delle Pubbliche Amministrazioni, valorizzazione dei dipendenti, trasparenza delle pratiche, sistemi di misurazione della qualità) o dal Dipartimento stesso, in collaborazione con le Amministrazioni interessate, per quanto riguarda lo sviluppo di infrastrutture abilitanti comuni (portale nazionale, Carta Identità Elettronica e Carta Nazionale dei Servizi, infrastrutture di pagamento, rete, valorizzazione patrimonio informativo, sicurezza ICT).

Nel prosieguo sono analizzate le quattro componenti principali del programma di eGovernment:

- modello di riferimento di eGovernment per l'erogazione dei servizi;
- piano di eGovernment nella Pubblica Amministrazione Centrale;
- piano di eGovernment nella Pubblica Amministrazione Locale;
- le infrastrutture.

Modello di riferimento di eGovernment per l'erogazione dei servizi

Il Dipartimento ha sviluppato un modello di riferimento di eGovernment per l'erogazione dei servizi che saranno resi disponibili attraverso modalità innovative on-line e ad un livello di qualità elevato a utenti-clienti (cittadini ed imprese). Per focalizzare gli sforzi di sviluppo, il Dipartimento ha individuato **80 servizi prioritari** dal punto di vista degli utenti-clienti, che saranno privilegiati nelle iniziative realizzative.

Il modello prevede modalità di riconoscimento dell'utente e di firma sicura attraverso la Carta di Identità Elettronica, la Carta Nazionale dei Servizi e la firma digitale e una pluralità di canali innovativi, principalmente on-line, attraverso cui l'utente accede ai servizi offerti: Internet, *call centre*, telefoni mobili, reti di operatori terzi. I *back office*, efficienti ed

⁴⁰ “Linee guida del Governo per lo sviluppo della Società dell'Informazione nella legislatura”. Ministero per

ottimizzati, dei diversi Enti eroganti saranno pienamente interoperabili, semplificando in modo significativo il rapporto all'utente e consentendo la "trasparenza" verso l'esterno. Il tutto poggierà su una infrastruttura di comunicazione, il "sistema nazionale di connettività", che collegherà tutte le Amministrazioni centrali e periferiche.

Tale modello viene già oggi utilizzato come punto di riferimento delle varie iniziative e progetti di investimento al fine di favorire l'interoperabilità delle diverse soluzioni sviluppate, lo sviluppo di standard comuni e la razionalizzazione degli investimenti.

Piano di eGovernment nella Pubblica Amministrazione Centrale

Il programma di eGovernment è stato sviluppato per ogni Amministrazione sulla base dei **10 obiettivi di legislatura** approvati il 13 febbraio 2002 dal Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione.

Servizi online ai cittadini e alle imprese

- Tutti i servizi 'prioritari' disponibili on-line
- 30 milioni di Carte di Identità Elettroniche e Carte Nazionali dei Servizi distribuite
- 1 milione di firme digitali diffuse entro il 2003

Efficienza interna della Pubblica Amministrazione

- 50% della spesa per beni e servizi tramite eProcurement
- Tutta la posta interna alla Pubblica Amministrazione via e-mail
- Tutti gli impegni e mandati di pagamento gestiti on-line

Valorizzazione delle Risorse Umane

- Alfabetizzazione certificata di tutti i dipendenti pubblici eleggibili
- 1/3 della formazione erogata via eLearning

Trasparenza

- 2/3 degli uffici della Pubblica Amministrazione con accesso on-line all'iter delle pratiche da parte dei cittadini

Qualità

- Tutti gli uffici che erogano servizi dotati di un sistema di soddisfazione dell'utente

In aggiunta ai 10 obiettivi di legislatura, le Amministrazioni sono state inoltre chiamate ad elaborare alcuni **obiettivi specifici**, coerenti con la strategia di eGovernment e focalizzati sulle aree prioritarie di intervento di ogni Amministrazione.

Per elaborare un piano per le Pubblica Amministrazioni Centrali robusto e condiviso è stato attivato un **processo di pianificazione congiunto** tra Dipartimento ed Amministrazioni che ha visto un'ampia partecipazione delle Amministrazioni, il cui risultato è stato l'identificazione dei seguenti obiettivi:

- 37 servizi prioritari delle PAC disponibili online, accessibili in maniera sicura attraverso 30 milioni di CIE/CNS e con sistemi predisposti al riconoscimento della firma digitale.
- Incremento significativo dell'efficienza interna alla Pubblica Amministrazione, con 4 miliardi di Euro acquistati via *eProcurement*, una diffusione capillare della e-mail e impegni e mandati completamente automatizzati
- Risorse umane valorizzate in maniera efficiente, attraverso una massiccia diffusione dell'alfabetizzazione informatica e dell'*eLearning* (33% della formazione via *eLearning*).

In aggiunta agli obiettivi comuni di legislatura, le singole Pubbliche Amministrazioni Centrali hanno identificato, come detto, ulteriori **obiettivi specifici** che coprono tematiche rilevanti, tra cui: servizi online ai residenti all'estero (Esteri), digitalizzazione patrimonio culturale (Beni Culturali), dogana telematica (Economia), servizi integrati alle imprese (Economia, Inps con obiettivo di coinvolgere altre PAC e PAL), processo telematico (Giustizia), automazione stato civile (Interni), portale integrato dei trasporti (Trasporti), infrastruttura ICT nelle scuole (Istruzione), rete dei medici online (Salute). Il Dipartimento fornirà supporto alle Amministrazioni per la realizzazione degli obiettivi specifici.

Il processo di pianificazione ha infine consentito l'approfondimento delle effettive possibilità di **razionalizzazione della spesa ICT corrente**. In merito, è emersa l'opportunità di perseguire **nuovi modelli di gestione** per la razionalizzazione delle risorse e delle spese informatiche, in grado di determinare ulteriori sostanziali riduzioni delle spese. A tal fine, le principali opportunità di intervento riguardano:

- razionalizzazione e condivisione delle infrastrutture, quali: reti di telecomunicazione, Centri di Calcolo e *call centre*;

- ricorso, in particolare per le Amministrazioni di dimensioni più ridotte, a modelli di acquisizione servizi flessibili come l'*Application Service Provider* (ASP);
- utilizzo di soluzioni di esternalizzazione del servizio;
- separazione tra le funzioni di sviluppo applicativo e di gestione delle risorse tecnologiche e dei servizi informatici di base.

Piano di eGovernment nella Pubblica Amministrazione Locale

Con riferimento alle Amministrazioni Locali, il Dipartimento si è dato l'obiettivo di indirizzare le realizzazioni di Regioni ed enti locali verso il **“modello di riferimento” di eGovernment per l'erogazione dei servizi**, declinato nei 10 obiettivi di legislatura. Due sono le principali direttrici di intervento:

- Lancio di **bandi di gara**, utilizzando il fondo straordinario di 250 milioni di Euro derivante dalle licenze UMTS, focalizzati sul finanziamento dei servizi prioritari e dell'infrastruttura necessaria, purché realizzati in conformità del modello e standard di riferimento. Al fine di massimizzare l'impatto dei finanziamenti, i fattori con cui saranno selezionati i progetti sono:
 - iniziative con una forte presenza di cofinanziamento da parte degli enti locali (quota massima finanziata dal Dipartimento: 50%), al fine di indirizzare ulteriori fondi sulle priorità individuate;
 - iniziative presentate da aggregazioni di enti proponenti, al fine di impattare su un territorio più ampio sfruttando economie di scala;
 - iniziative che prevedano meccanismi di riutilizzo delle soluzioni, al fine di minimizzare i costi ripetuti.
- Promozione dei **10 obiettivi di legislatura** presso le Amministrazioni Locali, attraverso la creazione di appositi tavoli di lavoro con Regioni, Province, Comuni e Comunità Montane. Questa attività congiunta, in gran parte già attuata, ha fatto sì che le PAL recepissero gli obiettivi di legislatura, che saranno di riferimento per la redazione dei piani ICT regionali.

Il Dipartimento intende in futuro, in continuità con quanto già effettuato, passare dalla fase di finanziamento e di pianificazione al **supporto nella realizzazione** (attraverso la creazione di centri di competenza regionali e iniziative di *knowledge management*) ed al **monitoraggio delle iniziative**. Sarà inoltre stimolato lo sviluppo di “Distretti di eccellenza

nell'eGovernment", che possano favorire processi di emulazione virtuosa da parte delle Pubbliche Amministrazioni Locali.

Tenendo conto del processo di attuazione del federalismo, tutte le iniziative saranno concordate attraverso una cooperazione su basi paritetiche focalizzata su obiettivi comuni e condivisi (**programmazione negoziata**).

Le infrastrutture

Al fine di poter realizzare nelle Amministrazioni Centrali e Locali le iniziative elencate, riveste importanza fondamentale la predisposizione dell'infrastruttura di base. Il Dipartimento, in qualità di promotore ed "architetto" delle infrastrutture comuni, ha in programma le seguenti principali iniziative:

- lancio del **portale nazionale Italia.gov.it**, con la creazione di un punto di accesso unico ai servizi della Pubblica Amministrazione, in cui l'offerta sia organizzata in maniera comprensibile e di facile navigazione per l'utente;
- diffusione della **CIE/CNS**, con la creazione di uno standard sicuro e diffuso di identificazione ed accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione, che funga da volano per l'utilizzo dei canali remoti da parte di cittadini ed imprese;
- utilizzo di un'**infrastruttura integrata di pagamento elettronico**, che permetta di effettuare transazioni con la Pubblica Amministrazione secondo modalità tecniche (carte di debito/credito, addebiti su conti correnti o postali ...) sicure e certificate;
- evoluzione del **sistema pubblico di connettività**, con iniziative di miglioramento della Rete esistente sia in termini di amministrazioni coinvolte sia di qualità, sicurezza ed ampiezza dei servizi offerti (non solo trasporto dati, ma anche posta elettronica sicura, disponibilità banche dati...);
- valorizzazione del **patrimonio informativo**, con iniziative di bonifica dei dati presenti, spesso imprecisi o ridondanti, e di definizione delle modalità ottimali di fornitura del dato (segmentazione delle informazioni in base al profilo dell'utente);
- definizione **piano di sicurezza ICT**, con iniziative di individuazione standard di sicurezza, modalità di certificazione e responsabilità.

2.4.2 Gli interventi sul sistema Paese

Il Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie ha messo a punto uno specifico insieme di interventi concreti per il Sistema Paese, con l'obiettivo primario di portare l'Italia tra i 7 Paesi europei più avanzati in tema di Società dell'Informazione.

Tali interventi si focalizzeranno su *alcuni **fattori abilitanti** comuni a tutto il Paese (capitale umano, infrastrutture, politiche finanziarie, quadro normativo) e su alcuni **interventi settoriali di politica industriale** finalizzati a “catalizzare” il processo di innovazione del sistema economico (ricerca applicata nell'ICT, commercio elettronico, PMI e distretti industriali, telelavoro, telemedicina, turismo e progetto Sud)*⁴¹.

Le iniziative individuate sono:

- Sul piano del “**capitale umano**”:
 - **Alfabetizzazione digitale** tramite l'alfabetizzazione informatica nella Scuola, nell'Università e nella Pubblica Amministrazione, la diffusione della “patente informatica” e la capillare penetrazione del PC e degli accessi a internet (programma “PC per i dipendenti”).
 - Sviluppo di contenuti, tecnologie e norme specifiche a favore dell'utilizzo dell'ICT da parte delle **categorie più deboli** (minori, disabili, anziani).
 - Sviluppo e diffusione dell'**eLearning**.
- Sul piano delle **Infrastrutture**:
 - Diffusione della **larga banda**, in coerenza con quanto previsto dal Ministro delle Comunicazioni e dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie nel piano per la diffusione e lo sviluppo della larga banda in Italia..
 - Diffusione della **firma digitale**, con l'obiettivo di aumentare la percentuale di rapporti amministrativi tra cittadini, imprese e P.A. svolti in via elettronica.
- Sul piano delle **Politiche finanziarie**:
 - **Strumenti di finanza innovativa**, coinvolgendo i privati con forme di partnership.
 - La **leva fiscale** per l'innovazione ICT, attraverso forme di credito di imposta per gli investimenti in ricerca ICT, sgravi fiscali su prodotti finanziari focalizzati su iniziative ICT, detraibilità delle imposte sui contributi erogati a favore della ricerca.
- Sul piano del **Quadro normativo**:

⁴¹ “Linee guida del Governo per lo sviluppo della Società dell'Informazione nella legislatura”. Ministero per l'innovazione e le tecnologie. Giugno 2002

- un **nuovo Codice per la Società dell'Informazione**, con lo scopo di semplificare la normativa di settore, e realizzare uno strumento di riferimento utile per le Pubbliche Amministrazioni, i cittadini e le imprese.
- Sul piano degli **interventi settoriali di politica industriale**:
 - Formazione ed inserimento nelle realtà industriali di specialisti ICT e loro inserimento nelle realtà industriali; sviluppo e potenziamento di reti a Larga banda fra Università, Centri di Ricerca pubblici e privati e distretti industriali; ecc..
 - Promozione del **commercio elettronico** mediante azioni finalizzate ad accrescere la fiducia degli utenti tramite l'adozione di politiche per la sicurezza nelle transazioni e la promozione di un sistema nazionale di autocertificazione dei siti, supportate altresì da un chiarimento sulla normativa vigente per il commercio *online* e *offline*.
 - Miglioramento della flessibilità del mercato del lavoro e incremento delle occasioni di occupazione mediante il **Telelavoro**.
 - Promozione e coordinamento della **Telemedicina**, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza del sistema sanitario, ridurre i costi e rendere i servizi più accessibili per i cittadini.
 - Sviluppo del **Turismo**, utilizzando le tecnologie per catturare all'origine la domanda turistica.
 - Attuazione del **Progetto Sud** mediante la diffusione di competenze e di strumenti informatici, l'ammodernamento della Pubblica Amministrazione e la diffusione dell'ICT nelle PMI.

2.5 Il Primo bando nazionale per il finanziamento di progetti di e-government

La realizzazione esecutiva del Piano nazionale di e-government è stata affidata, dall'attuale Governo, al Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie che recentemente ha proceduto ad istituire un apposito decreto che fissa le regole per la presentazione e l'istruttoria tecnico-finanziaria di:

- *progetti di competenza delle regioni e degli enti locali;*
- *progetti di competenza delle amministrazioni centrali;*
- *progetti di competenza del Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie della Presidenza del Consiglio dei Ministri.*

In particolare, per quel che concerne regioni ed enti locali, il bando prende in esame progetti riguardanti:

- ✓ *servizi delle regioni*
- ✓ *informatizzazione enti locali*
- ✓ *accesso ai servizi anagrafici*
- ✓ *indice anagrafico*
- ✓ *servizi di notifica eventi*

con particolare attenzione alla costituzione di servizi prioritari, pensati in rapporto alle esigenze e alla prospettiva dei cittadini e delle imprese, tanto che non si parla più di procedimenti ma di “Eventi della vita”, così definiti:

Eventi della vita – cittadini:

- *essere cittadino*
- *vivere in salute*
- *avere una casa*
- *studiare*
- *lavorare*
- *percepire la pensione*
- *pagare le tasse*

- *fare-subire una denuncia*
- *usare un mezzo di trasporto*
- *vivere il tempo libero e la cultura*
- *fare sport*

Eventi della vita – Imprese:

- *aprire una nuova attività*
- *sviluppare una attività*
- *finanziare una attività*
- *gestire il personale*
- *possedere un immobile*
- *pagare le tasse*
- *esportare e importare*
- *fare-subire una denuncia*

L'obiettivo è pertanto quello di produrre servizi trasparenti all'azione e all'organizzazione dei procedimenti amministrativi componenti, facilitando e semplificando il più possibile le interazioni utenti-clienti (cittadini e imprese) / fornitori (pubblica amministrazione).

Infine, al fine di orientare la progettualità su criteri guida in grado di conseguire una efficienza ed efficacia dell'azione e delle possibili ricadute progettuali complessive, sono state definite alcune caratteristiche che dovranno essere osservate dai progetti proposti:

- ✓ *interessare servizi a più alta frequenza di utilizzo da parte dell'utenza;*
- ✓ *prevedere la compartecipazione di più amministrazioni, possibilmente di diversi livelli istituzionali, che interessino un bacino di popolazione il più ampio possibile;*
- ✓ *favorire la collaborazione pubblico-privato, scegliendo partner già esperti;*
- ✓ *perseguire soluzioni riutilizzabili da altre amministrazioni, includendo possibilmente il riuso del progetto;*
- ✓ *utilizzare rigorosi criteri di progettazione, utilizzando metodologie di project management, analisi dei requisiti dell'utenza, piano di monitoraggio, esercizio sostenibile etc..*

Alla data il bando per l'ammissione di progetti locali al co-finanziamento statale e già stato avviato⁴².

⁴² Si rimanda alla tabella sullo stato di avanzamento del Piano Informatico e Telematico riportata nella Parte IV per una conoscenza dell'impegno che l'Amministrazione regionale del Veneto ha prodotto nell'ambito del primo bando finalizzato alla presentazione di progetti infrastrutturali e di servizi on-line per i cittadini e le imprese.