

Documento strategico

eGovernment Alto Adige 2014

Versione 1.0

Bolzano, 01.02.2012

Indice

PREMESSA DELL'ASSESSORE PROVINCIALE.....	4
CHE COSA SI INTENDE PER egOVERNMENT?	5
EGOVERNMENT ALTO ADIGE NEL CONTESTO EUROPEO E NAZIONALE.....	6
1. Il contesto politico europeo	6
1.1. eEurope 2002.....	6
1.2. eEurope 2005.....	6
1.3. L'iniziativa i2010	7
1.4. Agenda digitale per l'Europa	7
1.5. Il Programma quadro per la competitività e l'innovazione (CIP) (2007-2013).....	8
1.6. Il Settimo Programma quadro per la ricerca (2007-2013)	9
2. Politiche quadro nazionali	9
2.1. Primo Piano d'azione per lo sviluppo della società dell'informazione.....	9
2.2. Piani triennali per l'informatica dell'amministrazione statale	10
2.3. Il Codice dell'Amministrazione Digitale	11
2.4. Linee guida programmatiche per la riforma della pubblica amministrazione – Piano industriale per la P.A.	12
2.5. Il nuovo Piano eGovernment 2012.....	13
3. Politica quadro locale	15
3.1. Fondo Europeo per lo Sviluppo Regionale – FESR.....	15
3.2. Fondo Europeo Sociale – FSE 2007-2013	16
3.3. Fondo Europeo per lo Sviluppo Rurale – FEASR	16
3.4. Fondo Aree Sottoutilizzate – FAS e Accordo di Programma Quadro (APQ Società dell'informazione).....	17
3.5. Il Piano pluriennale provinciale per la ricerca e l'innovazione.....	17
3.6. Protocollazione e gestione documentale nell'amministrazione provinciale	17
4. Il quadro demografico ed economico.....	18
5. La società dell'informazione in provincia di Bolzano	18
6. Il digital divide	20
I PILASTRI DELLA STRATEGIA DI EGOVERNMENT	22
1. eGovernment per tutti.....	22
2. eGovernment al servizio del cittadino.....	22
3. L'eGovernment per un'amministrazione più aperta	22
4. L'eGovernment per il rinnovo dell'amministrazione.....	22
5. L'eGovernment richiede la cooperazione	23
TEMATICHE TRASVERSALI.....	24
1. eGovernment è fondato sull'affidabilità del quadro legislativo.....	24
2. eGovernment garantisce sicurezza e riservatezza	24
3. Strategia organizzativa	24
4. Infrastruttura, componenti di base, riuso, neutralità tecnologica	25
5. Monitoraggio, sensibilizzazione e marketing.....	26
6. Evaluazione	26
TEMATICHE PRIORITARIE prioritarie.....	27
1. Comuni.....	27
2. Sanità / area sociale	27
3. Scuole.....	28
ALLEGATO AL DOCUMENTO STRATEGICO.....	29
EGOVERNMENT ALTO ADIGE	29

PIANO OPERATIVO	29
1. Infrastruttura tecnica	29
2. Infrastruttura di e-payment.....	30
3. Rilevamento unificato dei redditi e del patrimonio (DURP)	31
4. Portali	31
5. Servizio help-desk per l'eGovernment.....	31
6. Servizi eGovernment.....	32
7. Monitoraggio, sensibilizzazione e marketing.....	33
8. Evaluazione	33
9. Sicurezza delle informazioni	34

PREMESSA DELL'ASSESSORE PROVINCIALE

L'eGovernment svolge nel contesto europeo e nazionale un ruolo sempre più importante, sia a livello sociale che economico. La digitalizzazione della pubblica amministrazione è infatti uno strumento essenziale per snellire i rapporti tra gli enti pubblici e la cittadinanza, ma anche per modernizzare la pubblica amministrazione e indirizzarla verso l'erogazione di servizi più flessibili, efficienti ed efficaci, ad un costo minore. L'obiettivo primario dell'amministrazione digitale è quello di facilitare la vita ad ogni singolo cittadino e ad ogni impresa sul territorio altoatesino utilizzando le grandi potenzialità offerte dalle tecnologie della comunicazione e dell'informazione.

Questo documento strategico vuole perseguire esattamente questo obiettivo, muovendosi all'interno del quadro normativo europeo, nazionale e locale, per garantire fino al 2014 un continuo rinnovamento delle amministrazioni e per fornire al cittadino un insieme di servizi nei settori più importanti della vita quotidiana come per esempio il lavoro, la scuola e la sanità. Tali servizi verranno erogati, senza distinzione di luogo e di orario, con strumenti telematici sempre più moderni e sicuri. I cittadini in particolare avranno grandi benefici dalla semplificazione dell'amministrazione. Le imprese potranno essere più produttive e competitive grazie alla strategia eGovernment messa in atto.

L'assessore

Ing. Roberto Bizzo

CHE COSA SI INTENDE PER EGOVERNMENT?

Per *electronic government* si intende lo svolgimento di processi operativi legati alle adempienze governative ed amministrative (*government*), con l'impiego di tecnologie informatiche e comunicative digitali.

Implementando l'*eGovernment*, la Provincia Autonoma di Bolzano si prefigge di migliorare i servizi forniti dalla pubblica amministrazione, di unificarli a livello intra-amministrativo e di accelerarne l'erogazione.

L'impegno migliorativo mira alla ristrutturazione organizzativa e tecnica, allo snellimento dei processi burocratici, alla razionalizzazione ed all'acceleramento delle procedure amministrative interne e alla digitalizzazione possibilmente completa ed agevole delle operazioni fra amministrazioni, cittadini ed imprese.

A livello politico-democratico l'amministrazione digitale promuove l'obiettivo di fornire informazioni più complete e di garantire maggiore trasparenza amministrativa nonché di coinvolgere l'opinione pubblica nei processi decisionali politici.

Nella prospettiva di modernizzare l'azione governativa ed amministrativa, la Giunta provinciale di Bolzano mira al conseguimento dei seguenti obiettivi prioritari:

- **utilità:** orientamento al vantaggio per i cittadini, le imprese e la pubblica amministrazione
- **flessibilità:** garantire l'accessibilità dei servizi pubblici ovunque ed in qualsiasi momento e gestirli in maniera che soddisfino le differenti categorie di esigenze
- **economicità ed efficienza:** consentire l'accesso unitario, ottimizzare i flussi d'informazione, garantire la standardizzazione e l'interoperabilità, migliorare la qualità e la quantità delle prestazioni dell'ente pubblico
- **trasparenza:** comunicare adeguatamente le competenze e gli iter amministrativi alle differenti categorie di utenza
- **partecipazione:** promuovere la partecipazione a processi politici.

L'amministrazione digitalizzata (*eGovernment*) contribuirà quindi a creare un settore pubblico più aperto, più integrativo e più produttivo e a garantire un'amministrazione più vicina ai cittadini. Sono questi i presupposti perché il settore pubblico possa dare risultati positivi anche in futuro.

1. Il contesto politico europeo

L'Unione europea non ha alcuna missione né facoltà di intervento in materia di definizione delle disposizioni amministrative a livello di Paesi membri che rientra invece nella competenza esclusiva di questi ultimi. Cionondimeno, l'implementazione di soluzioni di *eGovernment* rappresenta un esplicito obiettivo dell'UE e tutti i Paesi membri sono chiamati ad intensificare i propri sforzi in tal senso. Nell'ambito della strategia di Lisbona la digitalizzazione dei servizi amministrativi riveste un ruolo di rilievo, essendo la Commissione Europea convinta che i servizi erogati in modalità elettronica contribuiscono in misura decisiva alla crescita dell'economia a livello comunitario, alla rimozione delle barriere burocratiche, alla gestione efficiente dei processi amministrativi e alla riorganizzazione istituzionale. Al fine di dar vita alla "società dell'informazione per tutti", la Commissione nel 1999 ha avviato l'iniziativa *eEurope*, un programma ambizioso che punta sulla diffusione più ampia possibile delle tecnologie informatiche. L'iniziativa della Commissione Europea in tema di società dell'informazione, note come *eEurope 2002*, *eEurope 2005*, *i2010* e Agenda digitale europea, sono sottoposte a costanti interventi di aggiornamento, di valutazione e di perfezionamento.

1.1. *eEurope 2002*

Il Piano d'Azione *eEurope 2002* – deliberato dal Consiglio Europeo nel 2000, a Feira (Portogallo) – prevede un primo pacchetto di interventi e direttive in materia di *eGovernment*. Fra le finalità prioritarie del Piano d'Azione, vanno evidenziati il potenziamento e la promozione dell'utilizzo di Internet, l'investimento nelle risorse tecniche ed umane e la realizzazione di collegamenti più economici, più sicuri e più efficienti. L'ente pubblico si trova nella posizione chiave riguardo all'ottimizzazione dei propri servizi e processi ed in particolare per quanto concerne lo sviluppo della società dell'informazione. Con il "governo in rete" si mira all'accesso in modalità elettronica quanto più diffuso possibile ai servizi delle pubbliche amministrazioni. L'iniziativa *eEurope* ha inoltre reso possibile che a livello di singoli Stati membri si siano per la prima volta attivati e coordinati specifici interventi nazionali.

1.2. *eEurope 2005*

Il programma di seconda generazione *eEurope 2005* è stato deliberato dal Consiglio Europeo nel giugno 2002 a Sevilla. Esso è incentrato sull'obiettivo di una società dell'informazione "che non esclude nessuno". I punti salienti del programma sono¹:

- 1) la predisposizione di servizi elettronici per l'amministrazione, l'apprendimento e la sanità (*eGovernment*, *eLearning*, *eHealth*);
- 2) la promozione della tecnologia a banda larga per un accesso alla rete efficiente ed abbordabile e nel rispetto delle esigenze di sicurezza;
- 3) la creazione di una solida base per l'ulteriore implementazione di processi elettronici nel settore economico (*eBusiness*).

Il nuovo Piano è ulteriormente focalizzato sulla promozione di un accesso efficiente alla rete e dell'effettivo utilizzo da parte dei cittadini, nonché alla disponibilità dei servizi.² Un potenziale di

¹ COM (2002)

² Commissione Europea (2002)

miglioramento considerevole viene individuato nell'interattività dei servizi offerti³: “Entro la fine del 2004, gli Stati membri devono provvedere affinché i servizi pubblici fondamentali siano, se necessario, interattivi e accessibili a tutti”⁴. Ulteriori obiettivi per l'eGovernment durante il periodo di durata del Piano d'azione sono l'adozione della tecnologia a banda larga in tutto il settore amministrativo entro la fine del 2006, l'attivazione entro il 2005 delle ICT negli appalti pubblici per l'acquisto di beni e servizi, la disponibilità di accessi Internet nel settore comunale, l'introduzione di servizi elettronici nei settori culturale e turistico e di relative norme unificate e l'impiego di software *open source* per l'interoperabilità fra i servizi a livello europeo⁵.

1.3. L'iniziativa i2010

Il 1° giugno 2005 la Commissione Europea ha presentato, sotto il titolo di “i2010 – Una società dell'informazione europea per la crescita e l'occupazione” un quadro strategico europeo per gli anni dal 2007 al 2013. Le tre priorità essenziali definite riguardo alla società dell'informazione ed ai media per il periodo fino al 2010 sono la creazione di uno spazio unico europeo dell'informazione e di uno spazio economico digitalizzato che supporti lo sviluppo del mercato interno dell'Unione, il rafforzamento dell'innovazione nel settore delle ICT ed una più attenta inclusione nella società digitale, il superamento del *digital divide* con conseguente miglioramento della qualità di vita.⁶ Nella revisione della strategia di Lisbona si afferma:

“L'utilizzo delle ICT nei servizi pubblici può agevolare la realizzazione degli obiettivi generali prioritari dell'Unione europea (...): assicurare finanze pubbliche sostenibili e semplificare le procedure amministrative”⁷

Il Piano d'azione europeo di eGovernment 2006-2010 nell'ambito dell'iniziativa i2010

Il Piano d'Azione eGovernment per l'iniziativa i2010 intitolato “Accelerare l'eGovernment in Europa a vantaggio di tutti” è stato predisposto dalla Commissione europea e deliberato in data 25 aprile 2006. Cinque sono gli obiettivi principali che si intendono conseguire entro la fine del 2010⁸:

- non escludere nessun cittadino: promuovere l'inclusione attraverso servizi amministrativi elettronici;
- realizzare l'efficienza e l'efficacia;
- attuare servizi fondamentali a forte impatto destinati ai cittadini e alle imprese;
- mettere a punto gli strumenti chiave necessari;
- rafforzare la partecipazione e il processo decisionale democratico in Europa.

1.4. Agenda digitale per l'Europa

Il 19 maggio 2010 la Commissione Europea ha pubblicato “l'agenda digitale per l'Europa”.⁹ L'obiettivo di questa agenda è di ricavare dal mercato digitale interno, che si basa su un accesso veloce a Internet e su

³ CdUE (2002)

⁴ COM (2002), c. 15

⁵ COM (2002), c. 15 e (COM 2003b)

⁶ COM (2005); Comm. Eur.-Società dell'informazione e media (2008)

⁷ COM (2006) 215, par. 3.3

⁸ COM (2003a) 66

⁹ COM (2010) 245

applicativi interoperabili fra di loro, un sostenuto beneficio economico e sociale. L'eGovernment è una parte fondamentale di questa agenda digitale. Gli obiettivi di questo ambito mirano a facilitare l'accesso alle pubbliche amministrazioni della Comunità Europea. Entro il 2015 deve essere incrementato del 50% l'uso di servizi eGovernment da parte dei cittadini, quello delle imprese dell'80%. Inoltre, sempre entro il 2015, deve essere reso disponibile on-line il 100% dei più importanti servizi pubblici transfrontalieri.

Piano di azione eGovernment 2010-2015 nell'ambito della "agenda digitale per l'Europa"

Questo nuovo piano di azione, che è stato pubblicato il 15 dicembre 2010, ha lo scopo di favorire una politica eGovernment comune tra i paesi della comunità europea. L'obiettivo principale è quello di sostenere i paesi membri in questa attività, nonché di fornire servizi migliori a costi ridotti. I servizi fondamentali devono essere messi a disposizione on-line su scala europea, per facilitare ai cittadini e alle imprese lo svolgimento delle proprie attività, a prescindere dal paese comunitario in cui si trovano.

Le più importanti misure di questa agenda sono:

- Sviluppo di servizi user-friendly, semplici e sicuri per il cittadino. Utilizzo di tecnologie Web 2.0, maggiore trasparenza delle amministrazioni attraverso la messa a disposizione di dati e informazioni pubbliche.
- Riutilizzo dei dati delle pubbliche amministrazioni, scambio di dati elettronico tra gli enti.
- Maggiore efficienza e trasparenza della pubblica amministrazione mediante l'ottimizzazione dei processi amministrativi.
- Amministrazione ecologica ed efficiente attraverso la dematerializzazione di atti e archivi, così e mediante l'utilizzo di tecnologie della comunicazione (p. es. videoconferenza)
- Introduzione di carte di identità elettroniche nazionali ("eID").

1.5. Il Programma quadro per la competitività e l'innovazione (CIP) (2007-2013)¹⁰

Nella prospettiva degli obiettivi stabiliti con il rilancio della strategia di Lisbona e per promuovere la crescita e l'occupazione in Europa (CIP), è stato deliberato un programma quadro a sostegno della competitività e dell'innovazione per il periodo 2007-2013. In attuazione di tale Programma saranno supportate specifiche misure atte a promuovere la competitività e la capacità innovativa dell'Unione Europea, in particolar modo l'adozione delle tecnologie informatiche ed ambientali nonché l'impiego di energie rinnovabili. Uno dei tre sottoprogrammi specifici¹¹ riguarda il supporto alle politiche di promozione delle ICT ed è destinato ad incentivare l'introduzione e l'utilizzo delle tecnologie di informazione e di comunicazione (ICT) nei settori pubblico e privato. Il programma che si inserisce nel contesto della nuova strategia "i2010: La società dell'informazione europea" considera anche gli strumenti in precedenza finanziati con i programmi eTEN, eContent e MODINIS. La dotazione finanziaria del Programma quadro impostato per un periodo di sette anni è di 3,621 miliardi di

¹⁰ Programma quadro per l'innovazione e la competitività (CIP) (2007-2013)

¹¹ Gli altri sottoprogrammi sono: il "Programma per l'innovazione e l'imprenditorialità" e il Programma "Energia intelligente – Europa"

euro. 730 milioni di euro sono destinati al finanziamento del sottoprogramma per le politiche a sostegno delle ICT¹².

Decisione n. 1639/2006/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio di data 24 ottobre 2006, per la predisposizione di un programma quadro per la competitività e l'innovazione (2007-2013)

1.6. Il Settimo Programma quadro per la ricerca (2007-2013)

A lungo termine l'Unione Europea intende creare un vasto ambito di ricerca a livello mondiale. Il Settimo Programma quadro di ricerca prevede l'inclusione e la cooperazione delle potenzialità scientifiche e tecnologiche dei Paesi membri su diversi livelli. Con questo programma mirato si promuove la cooperazione transfrontaliera in ben dieci settori tematici delle scienze e della ricerca. Quanto alle ICT, si mira alla creazione di una società dell'informazione competitiva e convergente in Europa, ad un sensibile aumento degli investimenti europei nella ricerca sulle ICT e nell'innovazione, nonché al diffuso accesso alla società dell'informazione. Fra i pilastri delle tecnologie ICT si indicano:

- reti di comunicazione universali e a capacità illimitata;
- sistemi, informatica e controllo incorporati;
- software, grid, sicurezza e affidabilità;
- sistemi di conoscenza, cognitivi e di apprendimento.

La ricerca applicativa sarà tra l'altro adottata nei settori dell'utilizzo delle ICT per far fronte alle sfide sociali (salute, inclusione sociale, mobilità, ambiente, governi) e a sostegno della fiducia (gestione identità, autenticazione, privacy, diritti, tutela). Per la durata complessiva del periodo (dal 2007 al 2013), al settore delle ICT saranno riservati 9,1 miliardi di euro¹³.

Decisione n. 1982/2006/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 sul Settimo Programma quadro della Comunità Europea per le attività di ricerca, sviluppo tecnologico e dimostrazione (2007-2013).

2. Politiche quadro nazionali

2.1. Primo Piano d'azione per lo sviluppo della società dell'informazione

In riferimento alle iniziative "eEurope 2002" e "eEurope 2005" lanciate a livello comunitario, in Italia è stato messo a punto un primo Piano d'azione per lo sviluppo della società dell'informazione. In tale Piano d'azione per l'eGovernment, il Governo ha riservato un ruolo centrale ai servizi per i cittadini e per le imprese. I settori d'intervento prioritari sono i seguenti:¹⁴

- 1) la digitalizzazione dell'amministrazione con l'obiettivo di aumentare l'efficienza dell'azione amministrativa;
- 2) la digitalizzazione dei servizi per i cittadini e per le imprese, promuovendo l'interoperabilità dei sistemi (servizi integrati);

¹² Decisione n. 1639/2006/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio di data 24 ottobre 2006, programma quadro per la competitività e l'innovazione (2007-2013)

¹³ Settimo Programma quadro della Commissione Europea

¹⁴ Neuroni (2007), p. 224; Cucciniello (2008), p. 5

- 3) l'agevolazione dell'accesso all'offerta di servizi e di informazioni nel settore pubblico per tutti i cittadini.

2.2. Piani triennali per l'informatica dell'amministrazione statale

Al CNIPA¹⁵ è assegnato il compito¹⁶ di elaborare specifici piani triennali per l'informatica nell'amministrazione statale centrale e di provvedere annualmente a verifiche, integrazioni ed aggiornamenti. Entro il mese di febbraio di ogni anno, il CNIPA delinea le linee strategiche e le procedure da seguire in sede di revisione del Piano triennale. Nelle linee strategiche 2008-2010¹⁷, il CNIPA ha espressamente rilevato che tali linee guida possono essere adottate anche dalle amministrazioni regionali e provinciali, onde integrare ed armonizzare meglio, in tutto il territorio nazionale, le iniziative intraprese dalle pubbliche amministrazioni¹⁸.

Assieme alle linee strategiche sono state recepite le finalità definite dal Ministro Luigi Nicolais (competente in materia di pubblica amministrazione ed innovazione all'interno del Governo Prodi 2006-2008), che rispecchiano gli orientamenti più recenti adottati a livello europeo¹⁹:

- 1) rendere più efficienti le pubbliche amministrazioni. In merito si segnala in particolare la necessità di dare attuazione al Codice dell'Amministrazione Digitale – CAD;
- 2) garantire l'interoperabilità e la cooperazione fra le amministrazioni (ad es. l'accesso condiviso ad archivi, dati ed informazioni);
- 3) migliorare la trasparenza, il controllo e l'efficienza della spesa pubblica mediante l'impiego delle ICT;
- 4) creare una "cittadinanza digitale" promuovendo la *e-democracy* e superando il *digital divide*;
- 5) adottare un approccio sistemico per l'incremento ed il rilevamento della qualità e dell'efficienza dei processi amministrativi;
- 6) creare un contesto sostenibile per la competitività delle imprese ed offrire impulsi alla crescita dell'industria nel settore delle ICT;
- 7) consolidare la posizione dell'Italia nel processo europeo di innovazione amministrativa accentuando l'orientamento su strategie europee del sistema nazionale di *eGovernment* (ad es. attraverso il costante scambio di esperienze e buone pratiche a livello comunitario).

Al fine di conseguire i suddetti obiettivi, il CNIPA ha definito, quale strumento d'indirizzo per le pubbliche amministrazioni, le cosiddette Linee d'Azione qui di seguito elencate:

- 1) sviluppo di servizi in rete e dei servizi applicativi per cittadini ed imprese;
- 2) integrazione in rete dei servizi e delle banche dati dell'amministrazione centrale e delle unità amministrative locali;
- 3) sviluppo di servizi applicativi a supporto dell'efficienza delle attività amministrative;
- 4) potenziamento degli strumenti per la valutazione dei provvedimenti amministrativi;
- 5) dematerializzazione dei procedimenti e gestione informatica dei documenti;
- 6) miglioramento dell'efficienza operativa delle infrastrutture tecnologiche ICT;
- 7) sicurezza nelle ICT;

¹⁵ Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione

¹⁶ Cfr. Decreto lgs. 12 febbraio 1993, n. 39: Norme in materia di sistemi informativi automatizzati delle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 2, comma 1, lettera mm), della Legge 23 ottobre 1992, n. 421

¹⁷ CNIPA (2007)

¹⁸ CNIPA (2010)

¹⁹ Al riguardo sono state mosse delle critiche da parte di chi sosteneva che dette finalità non recavano nulla di nuovo (Romano et al. (2008), p. 106)

- 8) adozione di soluzioni tecnologiche innovative;
- 9) riuso del software e *open source*;
- 10) formazione in rete (*e-learning*).

“Verso il sistema nazionale di eGovernment – Linee strategiche”, documento Ministro per le riforme e le innovazioni nella Pubblica Amministrazione del documento di gennaio 2007

CNIPA: Linee strategiche volte ad indirizzare le amministrazioni nella predisposizione del Piano triennale per l'informatica 2008-2010

In data 24 settembre 2009, il CNIPA ha varato le Linee strategiche 2010-2012 per lo sviluppo delle ICT nell'amministrazione statale. Obiettivo prioritario è l'ammodernamento dell'amministrazione ed il rafforzamento del ruolo strategico dei beni pubblici e dei servizi offerti.

CNIPA: Linee strategiche volte a indirizzare le amministrazioni nella predisposizione del Piano triennale per l'informatica 2010-2012

2.3. Il Codice dell'Amministrazione Digitale

Dal 1° gennaio 2006 è entrato in vigore il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)²⁰ il quadro legislativo per lo sviluppo della società dell'informazione e dell'*eGovernment* ovvero la realizzazione di un'amministrazione efficiente e vicina alle esigenze degli utenti. Il CAD comprende 92 articoli raggruppati in nove sezioni:

Capo I	Principi generali
Capo II	Documento informatico e firma digitale, pagamenti, libri e scritture
Capo III	Formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici
Capo IV	Trasmissione informatica dei documenti
Capo V	Dati delle pubbliche amministrazioni e servizi in rete
Capo VI	Sviluppo, acquisizione e riuso di sistemi informativi nelle pubbliche amministrazioni
Capo VII	Regole tecniche
Capo VIII	Sistema pubblico di connettività e rete internazionale della pubblica amministrazione
Capo IX	Disposizioni transitorie e finali e abrogazioni.

Il Codice definisce diritti e doveri vigenti nel mondo digitale stabilendo i principi operativi per la loro concretizzazione. Ai sensi del CAD, i clienti dell'amministrazione (cittadini, imprese) hanno facoltà di interagire in qualsiasi momento con la pubblica amministrazione tramite internet, e-mail ed altre reti

²⁰ Decreto Legislativo (2005) 28 febbraio, n. 82

comunicative. Inoltre è espressamente definito il diritto dei cittadini alla partecipazione ossia ad un sempre maggiore coinvolgimento nei processi democratici. D'altro canto, tutte le amministrazioni devono organizzarsi in maniera tale da garantire la disponibilità in forma elettronica di tutte le informazioni 24 ore su 24.

Dato il rapido sviluppo in atto nel campo delle tecnologie informatiche e l'esigenza di predisporre nuovi strumenti (soprattutto digitali) per una maggiore efficienza, si è resa necessaria la revisione del codice. L'obiettivo è quello di superare vecchi procedimenti e strutture che appesantiscono l'azione amministrativa. In merito, il nuovo CAD reca le seguenti innovazioni fondamentali²¹:

- La riorganizzazione della pubblica amministrazione, introducendo uno sportello unico chiamato a coordinare tutte le attività nel settore delle ICT, ad ottimizzare i processi sul piano organizzativo e tecnologico e a provvedere alla messa a punto del "protocollo e fascicolo elettronico".
- La semplificazione dei rapporti fra amministrazioni e cittadinanza o imprese mediante l'introduzione di modalità elettroniche di pagamento e dello scambio di dati in modalità elettronica fra imprese e pubblica amministrazione; un maggiore impiego e diffusione della posta elettronica certificata; l'accesso più agevole ai servizi in rete; l'impiego della firma digitale; la riduzione dei documenti cartacei a favore di quelli informatici; il potenziamento dell'offerta di informazioni all'insegna di una maggiore trasparenza.
- La sicurezza e lo scambio dei dati: specifici piani d'emergenza sono destinati a garantire in qualsiasi momento il funzionamento dei sistemi, lo scambio dei dati e l'accesso alle offerte in rete.
- Le amministrazioni creano l'originale dei propri documenti in formato digitale
- I dirigenti sono responsabili per l'attuazione delle norme definite nel codice. L'osservanza del codice è rilevante ai fini della valutazione dei dirigenti e delle singole amministrazioni.
- Lo scambio di dati e documenti tra persone giuridiche e pubbliche amministrazioni avviene esclusivamente mediante strumenti dell'informazione e della comunicazione, ovvero in forma digitale.

Il nuovo CAD, entrato in vigore con il decreto legislativo n.35 del 30 dicembre 2011, contribuirà ad ammodernare l'amministrazione e ad aumentarne la produttività. Nell'arco dei prossimi tre anni si prevede di creare (in sintonia con il Piano di *eGovernment* 2010) una nuova amministrazione, digitale e meno burocratica.

2.4. Linee guida programmatiche per la riforma della pubblica amministrazione – Piano industriale per la P.A.

Con le linee guida presentate nel maggio 2008, il Governo Italiano identifica l'ammodernamento della pubblica amministrazione come il fattore decisivo per lo sviluppo del Paese, ribadendo l'importanza strategica dei beni pubblici e dell'offerta di servizi con riguardo alla loro disponibilità, alla qualità, ai costi ed alla loro adeguatezza. Il Piano individua tre elementi fondamentali per la riforma della pubblica amministrazione²²:

- opportuni provvedimenti legislativi atti ad incrementare la produttività del servizio pubblico
- modalità di riorganizzazione delle pubbliche amministrazioni
- ruolo strategico della dematerializzazione della pubblica amministrazione.

²¹ Governo italiano – Presidenza del Consiglio dei Ministri (2009)

²² CNIPA (2009), p. 4

Le finalità della digitalizzazione sono così definite nel cosiddetto “piano industriale per l’innovazione” del 2 ottobre 2009:

- raggiungere la piena condivisione ed interoperabilità tra le banche dati delle diverse amministrazioni centrali e locali;
- abolizione dell’uso della carta (dematerializzazione);
- non potranno più essere richiesti ai cittadini e alle imprese dati che sono già in possesso delle amministrazioni pubbliche, pertanto la modalità *one-stop-shop* dovrà diventare pratica generalizzata;
- al cittadino dovrà essere garantito un unico strumento di accesso ai servizi;
- un sistema di *call center* guiderà il cittadino e le imprese all’uso dei nuovi servizi.

CNIPA: Linee programmatiche sulla riforma della Pubblica Amministrazione – Piano industriale

Il Piano industriale dell’innovazione – Il Piano, curato dal Ministero per la pubblica amministrazione e l’innovazione e dal CNIPA, è stato presentato il 2 ottobre 2008 dal Ministro Renato Brunetta

Il “piano industriale” del maggio 2008 rappresenta la base per la “riforma Brunetta”²³ del 2009 nonché per la revisione del Codice dell’Amministrazione Digitale (febbraio 2010)²⁴.

2.5. Il nuovo Piano eGovernment 2012

Il nuovo Piano d’Azione *eGovernment* 2012 è stato presentato il 21 gennaio 2009. Esso fa riferimento alla strategia di Lisbona, ma prende lo spunto anche dall’attuale crisi economica e è inteso come la reazione al ritardo accumulatosi in Italia riguardo all’accesso ad Internet. Il Piano d’Azione definisce una serie di progetti di innovazione che mirano ad accrescere l’efficienza e la trasparenza della pubblica amministrazione nonché al miglioramento qualitativo dei servizi offerti a cittadini ed imprese. Complessivamente, il Piano *eGovernment* del governo Berlusconi comprende 80 progetti (riguardanti la gestione delle competenze e dei servizi) raggruppati in quattro macro-obiettivi:

- obiettivo “settoriale”: riferito prevalentemente alle amministrazioni centrali dello Stato ed al sistema universitario. Sono previsti oltre 20 progetti con un investimento complessivo di 900 mio di Euro;
- obiettivo “territoriale”: riferito alle Regioni e agli enti locali. I progetti rientranti in questa macro-categoria sono 40, con un investimento pari a 310 mio di Euro;
- obiettivo “sistema”: misure orizzontali per l’intera struttura amministrativa a sostegno dello sviluppo di infrastrutture condivise. Vi rientrano ad esempio progetti per la riduzione del *digital divide* e per il miglioramento dei servizi. Sono previsti quattro macro-progetti per un investimento di 106 mio di Euro;
- obiettivo “internazionale”: misure per portare avanti e consolidare la partecipazione alla rete europea ed internazionale delle infrastrutture, dell’innovazione e dello scambio di *best practices*. Gli investimenti programmati ammontano a 64 mio di Euro.

²³ Attuazione della legge 4 marzo 2000, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni (09G164)

²⁴ Governo Italiano – Presidenza del Consiglio dei Ministri (2009)

La dotazione finanziaria complessiva del Piano per la legislatura in corso è di 1,38 miliardi di Euro. La maggior parte degli stanziamenti (900 mio) è destinata a misure nel cosiddetto ambito settoriale, concernente l'amministrazione centrale dello Stato. Tali risorse sono direttamente assegnate dal Consiglio dei Ministri, mentre i mezzi finanziari per le misure territoriali provengono soprattutto dai diversi Fondi strutturali (nazionali). Le misure sistemiche sono finanziate con le risorse di un fondo regionale e del Ministero per le Infrastrutture; per il settore "internazionale" si prevede di attingere a mezzi comunitari.²⁵

La "gestione cartacea" dovrebbe essere superata entro il 2012: si prevede, infatti, che entro tale termine i cittadini e le imprese possano accedere in linea a tutti i servizi disponibili da casa o dalla propria sede. L'intento è quello di mettere a punto anche la carta d'identità digitale e il passaporto digitale (come già annunciato più volte dai governi precedenti). Nell'ambito delle categorie di obiettivi sopra esposti sono stati definiti complessivamente 27 obiettivi specifici.

Obiettivo "settoriale"	Obiettivo "territoriale"
Obiettivo 1: Scuola Obiettivo 2: Università Obiettivo 3: Giustizia Obiettivo 4: Sanità Obiettivo 5: Imprese Obiettivo 6: Sicurezza e libertà dei cittadini Obiettivo 7: Affari esteri Obiettivo 8: Ambiente Obiettivo 9: Turismo Obiettivo 10: Beni culturali Obiettivo 11: Giovani, pari opportunità e settore sociale Obiettivo 12: Mobilità Obiettivo 13: Infrastrutture Obiettivo 14: Agricoltura	Obiettivo 15: Dati anagrafici Obiettivo 16: Sistema informatico geografico Obiettivo 17: Carta dei servizi (e-card) Obiettivo 18: Banda larga
Obiettivo "internazionale"	Obiettivo "sistema"
Obiettivo 19: Trasparenza ed efficienza nella pubblica amministrazione Obiettivo 20: Dematerializzazione – eliminazione della gestione cartacea Obiettivo 21: Messa in rete ed interoperabilità Obiettivo 22: Rapporti cittadini-amministrazione Obiettivo 23: Trasferimento di know-how in materia di innovazione Obiettivo 24: Sicurezza dei sistemi informativi e delle reti	Obiettivo 25: <i>eGovernment</i> per lo sviluppo Obiettivo 26: Governance di Internet Obiettivo 27: Collegamento con UE e OCSE

eGovernment Piano d'azione 2012 – Obiettivi specifici

Fra gli obiettivi prioritari del Piano *eGovernment* 2012 rientrano la diffusione delle nuove tecnologie nella formazione e nella sanità nonché l'eliminazione del *digital divide* che in Italia è tuttora accentuato. Un importante passo in questa direzione sarà compiuto con la messa a punto di un accesso sicuro all'amministrazione digitale (identificazione ed autenticazione) attraverso l'emissione e la diffusione della Carta Nazionale dei Servizi (CNS) che si intende integrare con la tessera sanitaria. Tale abbinamento consentirà la rapida diffusione della carta elettronica su tutto il territorio nazionale, a costi moderati rispetto alla spesa per l'emissione di una Carta Nazionale dei Servizi distinta. Il progetto dovrebbe essere realizzato entro il 2010.

²⁵ Presidenza del Consiglio dei Ministri – Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione (2008), p. 4

3. Politica quadro locale

Con il Piano Strategico Nazionale (PSN) per il periodo di programmazione 2007-2013, la politica regionale può contare, oltre che sui finanziamenti comunitari, anche su risorse nazionali. Sulla base del Piano Strategico Nazionale e tenendo conto della strategia della politica regionale unitaria, la Provincia Autonoma di Bolzano ha elaborato un documento di programmazione strategico-operativa:

“Linee d’indirizzo per la programmazione integrata dei Fondi europei, nazionali e regionali destinati alla politica regionale” (maggio 2008)²⁶

L’intento era quello di fornire un quadro d’insieme degli obiettivi strategici della Provincia Autonoma di Bolzano, tenuto conto dei documenti di programmazione specifici in materia di finanziamenti europei, nazionali e regionali. In provincia di Bolzano, la politica regionale per il periodo di programmazione 2007-2013 sarà attuata con i seguenti strumenti:

- PO (Piano Operativo) Competitività FESR
- PO Occupazione FSE
- PO Cooperazione transfrontaliera Interreg IV Italia-Austria;
- PO Cooperazione transfrontaliera Interreg IV Italia-Svizzera;
- Fondo Europeo Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale FEASR;
- Fondo Aree Sottoutilizzate FAS.

3.1. Fondo Europeo per lo Sviluppo Regionale – FESR

L’obiettivo del Fondo per lo sviluppo regionale FESR è quello di promuovere la competitività regionale del sistema economico della Provincia Autonoma di Bolzano e l’occupazione. Il Fondo è destinato a fungere da modello per lo sviluppo della provincia, basato sulla cooperazione fra diversi settori, sulla capacità innovativa e sulla priorità degli interessi ambientali. Accanto alla sostenibilità dello sviluppo economico, gli obiettivi perseguiti sono soprattutto di carattere operativo. Per il settore delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione si possono rilevare i seguenti obiettivi a supporto della competitività e del sistema economico:

- sviluppo della ricerca ed ampliamento delle conoscenze nell’ambito di particolari *clusters* economici importanti per il territorio
- sviluppo di nuove tecnologie, accesso diffuso alla tecnologia a banda larga ed ai segnali digitali
- sviluppo di nuovi servizi attraverso l’impiego delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione (ICT)

Complessivamente, la dotazione del Fondo per il periodo 2007-2013 è di poco inferiore ai 75 mio di euro. I mezzi finanziari a supporto della competitività del sistema economico e quindi anche per il conseguimento dei tre obiettivi sopra esposti ammontano a 27,3 mio di euro. Le rimanenti risorse sono destinate alla sostenibilità dello sviluppo economico (25 mio di euro ca.), alla prevenzione dei rischi naturali (19,5 mio ca.) ed all’assistenza tecnica (3 mio ca.). Possono presentare domanda imprese singole, in particolare le piccole e medie imprese, imprese associate, centri di ricerca, enti territoriali, servizi provinciali ed enti strumentali della Provincia.

Interreg IV

²⁶ Provincia Autonoma di Bolzano (2008)

La Cooperazione territoriale europea (Interreg IV) rappresenta il secondo asse prioritario del Fondo Europeo per lo Sviluppo Regionale, accanto al sostegno alla competitività ed all'occupazione. Il Fondo mira a consolidare la cooperazione transfrontaliera, transnazionale ed interregionale.

3.2. Fondo Europeo Sociale – FSE 2007-2013

Il Fondo Europeo Sociale è uno strumento per creare maggiori e migliori opportunità occupazionali. L'FSE fa parte dei Fondi strutturali dell'Unione europea, ideati per ridurre le differenze nella qualità di vita e nella prosperità esistenti fra regioni europee e fra Stati membri, e serve dunque a incentivare la coesione sociale ed economica. È dedicato alla promozione dell'occupazione nell'UE, aiutando gli Stati membri a preparare al meglio la forza lavoro e le aziende di fronte alle nuove sfide globali.

Nel periodo 2000-2006 l'FSE ha sostenuto, adottando priorità specifiche, la strategia di Lisbona per l'aumento globale del tasso occupazionale, del tasso di occupazione femminile e di quello dei lavoratori anziani. La priorità prescelta per il periodo corrente 2007-2013 consiste nel incremento dell'adattabilità dei lavoratori, delle imprese e degli imprenditori per anticipare e gestire meglio il cambiamento economico. Nell'ambito di tale priorità, l'FSE sostiene l'ammodernamento ed il consolidamento delle strutture per il mercato del lavoro, le politiche attive a sostegno del mercato del lavoro e gli interventi - anche aziendali - per l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita. L'FSE continuerà a dedicarsi alla soluzione di questioni occupazionali nell'ottica dell'accessibilità del mercato del lavoro e di una più agevole partecipazione all'attività lavorativa. Inoltre, esso opera per evitare l'esclusione sociale e per contrastare le discriminazioni, garantendo l'interazione dei "lavoratori svantaggiati". In tutti gli avvisi di presentazione di progetti dell'FSE, le tecnologie dell'informazione e della comunicazione rivestono un ruolo di rilievo.

Dal 2007, l'FSE supporta inoltre il potenziamento delle capacità delle strutture pubbliche per lo sviluppo e l'attuazione di interventi e servizi. L'FSE contribuisce alla promozione di partenariati fra datori di lavoro, sindacati, ONG e pubbliche amministrazioni per consentire la messa in atto di riforme riguardanti l'occupazione e l'inclusione.

3.3. Fondo Europeo per lo Sviluppo Rurale – FEASR

Il Fondo Europeo per lo Sviluppo Agricolo Rurale (FEASR) è stato istituito il 1° gennaio 2007 (Regolamento (CE) n. 1698/2005 del Consiglio, del 20 settembre 2005). Esso rappresenta lo strumento unico di finanziamento della politica di sviluppo rurale. Gli interventi finanziati dal FEASR contribuiscono a incrementare la competitività dei settori agricolo e forestale, l'ambiente e la gestione dello spazio rurale, nonché di migliorare la qualità della vita e la diversificazione delle attività nelle zone rurali.

Nelle motivazioni per l'istituzione del fondo si rimanda tra l'altro alla necessità della diffusione nei settori agricolo e forestale di conoscenze specialistiche in materia di ICT come pure all'esigenza di migliorare i servizi essenziali quali ad esempio l'accesso alle ICT sul territorio.²⁷

²⁷ Regolamento (CE) n. 1698/2005 del Consiglio, del 20 settembre 2005 sul sostegno allo sviluppo rurale da parte del Fondo Europeo per lo sviluppo Agricolo Rurale (FEASR), punti 15 e 46 delle motivazioni. Online: URL: <http://eur-lex.europa/LexUriServ.do?uri=CELEX:32005R1698:IT:NOT> [stato al 29.04.10]

3.4. Fondo Aree Sottoutilizzate – FAS e Accordo di Programma Quadro (APQ Società dell'informazione)

Il Fondo per le Aree Sottoutilizzate è lo strumento di una nuova politica regionale per l'adozione di interventi concreti nelle aree economicamente deboli. Con la programmazione degli interventi e la flessibilità nell'allocazione delle risorse si segue una strategia unitaria. I mezzi attinti a tale Fondo sono destinati soprattutto ad incentivare investimenti suggeriti da una politica nazionale regionale coerente. Obiettivo principale del programma è quindi l'aumento dei livelli di qualità di vita, onde consentire alla popolazione di rimanere anche in futuro nelle zone di media ed alta montagna. L'Accordo di Programma Quadro (APQ)²⁸ è lo strumento attuativo dell'accordo programmatico istituzionale nei settori infrastrutture viarie, ferrovie, tutela del suolo, risorse idriche e telecomunicazioni.

A sostenere l'Accordo sono lo Stato, le Regioni e gli enti pubblici. Gli organi esecutivi sono le amministrazioni, anche in caso dell'intervento di finanziatori privati.

Gli obiettivi specifici si inseriscono nelle varie linee d'intervento del Programma: Una di esse prevede la messa a disposizione della tecnologia a banda larga per imprese e cittadini nelle zone rurali.

3.5. Il Piano pluriennale provinciale per la ricerca e l'innovazione

Il Piano pluriennale provinciale per la ricerca e l'innovazione del 1° settembre 2008 indica la direzione che dovranno prendere i futuri sviluppi. Il Piano reca strategie che vanno a coprire un orizzonte temporale di 5-10 anni e si articola in un piano pluriennale riferito alla ricerca scientifica ed in un piano pluriennale per l'innovazione dedicato agli sforzi compiuti dalle imprese per la ricerca, lo sviluppo e l'innovazione.

Con il Piano pluriennale per la ricerca e l'innovazione, la Provincia persegue le seguenti finalità:

Promuovere una strategia di sviluppo territoriale basata sulla conoscenza, riconoscendo nella promozione, nella crescita e nella diffusione della ricerca e dell'innovazione uno strumento fondamentale per l'incremento della produttività delle imprese e il rafforzamento della competitività dell'economia; la valorizzazione delle risorse umane e dell'occupazione in un contesto orientato al rispetto delle pari opportunità e alla promozione della responsabilità sociale delle imprese al fine di pervenire ad un sostenibile ed ecocompatibile sviluppo economico, culturale e sociale e per migliorare la competitività e l'attrattività del territorio.

Fra le competenze dell'Ufficio 34.1 (Innovazione, ricerca e sviluppo) rientra tra l'altro la promozione delle tecnologie informatiche.

3.6. Protocollo e gestione documentale nell'amministrazione provinciale

Con delibera della Giunta Provinciale 1510 del 10/10/2011 viene normata la gestione documentale delle unità organizzative dell'amministrazione provinciale, ai sensi della legge provinciale del 13 dicembre 1985, n. 17. In questa delibera, le norme del nuovo CAD sono state applicate e adattate ai particolari requisiti dell'amministrazione provinciale. Lo scopo di questa normativa è di promuovere l'utilizzo di tecnologie dell'informazione e della comunicazione nell'amministrazione provinciale, ai sensi del CAD. La delibera introduce quindi un protocollo elettronico unico e definisce le regole per la gestione di questo protocollo e del sistema documentale, compreso il ciclo di vita del documento

²⁸ Accordo di programma quadro (APQ)

digitale e l'archivio elettronico. Inoltre vengono definiti in modo chiaro le regole fondamentali per i rapporti e la comunicazione dei cittadini e delle imprese con l'amministrazione: i servizi elettronici vengono offerti di norma tramite i portali delle pubbliche amministrazioni. Il cittadino fruisce di questi servizi dopo essersi identificato elettronicamente e scambia all'interno di questo portale, in un ambiente sicuro, i propri dati e documenti con l'amministrazione. In aggiunta può essere utilizzata la PEC (posta elettronica certificata) che fornisce uno strumento di comunicazione di pari validità.

4. Il quadro demografico ed economico

La popolazione residente della Provincia di Bolzano si aggira attualmente sulle 510.000 persone, di cui un terzo circa vive nelle città di Bolzano, Merano e Bressanone. Il territorio è caratterizzato dalla presenza di tre gruppi linguistici qui conviventi. La lingua ufficiale è l'italiano, cui è equiparata la lingua tedesca. Per le unità amministrative il plurilinguismo rappresenta una sfida di grande impegno nella fornitura dei servizi, soprattutto nella concezione e realizzazione di progetti di *eGovernment*.

La Provincia Autonoma di Bolzano vanta un elevato tasso di attività del 73,7% ed un basso tasso di disoccupazione pari al 3,1%.²⁹ A fronte di un prodotto interno lordo a prezzi correnti di 17,2 miliardi di euro ca. nel 2009, il valore aggiunto è così ripartito fra i diversi settori: agricoltura, foreste e pesca 4,8%, industria (mineraria, manifatturiera, approvvigionamento energetico ed idrico, costruzioni) 21,9%, servizi (commercio, riparazioni, alberghi e ristoranti, trasporti e comunicazioni, intermediazioni monetarie e finanziarie, attività immobiliari, servizi per le imprese) 74,0% ca., di cui il 20,2% sono servizi della pubblica amministrazione.³⁰ L'economia altoatesina è caratterizzata da imprese di modeste dimensioni. Nel 2008, il 50,7% delle imprese occupava un dipendente, il 42,2% da due a nove dipendenti, il 6,3% aveva un organico compreso fra 10 e 49 persone e meno dell'1% delle imprese contava oltre 50 dipendenti.³¹ Sempre nel 2008, su un totale di 41.112 imprese, quelle operanti nel settore produttivo erano 8.964, 8.460 erano imprese commerciali e 8.547 erano esercizi alberghieri e di ristorazione. Le rimanenti aziende rientravano in altri settori (trasporti, intermediazioni monetarie e finanziarie, attività immobiliari, formazione, sanità e servizi sociali).³²

Dall'analisi per settori economici risulta che la maggioranza delle persone occupate lavora nel settore terziario (68,5%), il 25,3% nel settore produttivo ed il 6,2% in agricoltura.³³

5. La società dell'informazione in provincia di Bolzano

Lo sviluppo della "società dell'informazione" in provincia di Bolzano può essere valutato analizzando i dati raccolti nei rilevamenti effettuati dall'Istituto provinciale di statistica nell'anno 2011. Se ne desume che il 60% delle persone usa il **computer** ogni giorno, viceversa la quota di popolazione che non ne fa mai uso è decisamente diminuita e si attesta al 33%. Fino al 2011, l'uso del computer è accresciuto sensibilmente: sei su dieci abitanti hanno usato il computer tutti i giorni nel 2011, mentre nel 2008 erano solo tre su dieci. Le percentuali diminuiscono nettamente con l'aumentare dell'età. Il gruppo delle persone ultrasessantenni comprende la quota maggiore di "non utenti" (91,7%). Il tasso di utilizzo più elevato si registra invece fra gli studenti, ossia il 94,2%, mentre solo il 1,5% di essi non lo usa mai.

²⁹ ASTAT Info n.3 (11.01.2012) p. 1

³⁰ ASTAT Annuario statistico (2011) pag 326 segg.

³¹ ASTAT L'economia in Alto Adige (2010), p. 82

³² ASTAT Piccole/medie imprese (2008) p. 3

³³ ASTAT Info Occupazione in Provincia di Bolzano - 3 quadrimestre 2011 , p. 1

Casalinghe (53,6%) e pensionati (83,3%) formano le categorie con la minore frequenza di utilizzo del computer.³⁴

In generale, la società dell'informazione sembra includere più facilmente i cittadini con un livello di istruzione più elevato rispetto alle persone con titolo di studio inferiore: il 80,5% degli altoatesini con diploma universitario usano il computer ogni giorno, fra le persone con licenza di scuola elementare o media, l'utilizzo scende al 48,6%. Inoltre si osservano divergenze di genere, seppur meno accentuate rispetto a quelle legate al grado d'istruzione: la quantità di persone che utilizza un PC quotidianamente o almeno una volta alla settimana, è sensibilmente aumentata in rispetto agli anni precedenti, con una percentuale complessiva del 64,5% tra gli uomini e del 56,2% tra le donne.

Con diverse indagini è stato rilevato anche l'uso di internet in provincia di Bolzano. Nel 1998 era il 15,8% delle famiglie altoatesine ha a disposizione un accesso Internet, tre anni dopo il valore era salito al 26,9%, mentre nel 2003 si è registrato una quota del 46,2%. Dall'indagine multiscopo 2010 emerge che più della metà dei nuclei familiari altoatesini (51,1%) possiede un collegamento Internet. Nel 2005 il 13,5% degli altoatesini usava internet tutti i giorni, tre anni dopo tale quota era accresciuta al 19,9% e nel 2010 questa quota si assestava al 49,5%. Anche la percentuale degli utenti "occasionalmente" (almeno una volta a settimana) rivelava un incremento: dal 18,8% (2005) al 26% (2008),³⁵ mentre nel 2010 è calata al 7,2%. Questo si spiega con il fatto che è sensibilmente aumentata la quantità di persone che utilizzano Internet più volte la settimana. Anche qui risultano confermati i dati raccolti sull'uso del pc in generale, relativi ai divari per classi di età e livelli di istruzione. Fra le casalinghe (58%) ed i pensionati (85%) si riscontra la stragrande maggioranza dei "non utenti", mentre fra gli studenti è solo il 0,8% a non avere mai fatto uso di internet. Si osserva inoltre un divario abbastanza piccolo fra utenti maschili e femminili (67,1% contro 60,8%). Nei centri urbani, nel 2005, la frequenza dell'uso delle reti fa registrare il doppio del valore rilevato nelle aree rurali (il 27,7% contro il 13,6%). Come conseguenza dell'offensiva provinciale sulla banda larga iniziata dalla Giunta Provinciale, tale differenza è stata quasi azzerata (66% contro il 62%). Il gruppo linguistico italiano (66,6%) presenta un tasso di utilizzo leggermente più elevato rispetto al gruppo di lingua tedesca (62,4%).³⁶

Il 49,5% degli altoatesini usano internet quasi tutti i giorni, ricorrendo soprattutto alla posta elettronica (nel 82% dei casi) ed alla ricerca di informazioni su beni e servizi (74,6%).

Con l'introduzione del portale dei servizi delle amministrazioni pubbliche locali, ca. il 95% dei servizi pubblici essenziali per i cittadini e le imprese è accessibile in rete. A tale riguardo, la Provincia di Bolzano si colloca ai primi posti a livello europeo. Il 22% degli altoatesini ricorre ormai a servizi di *eGovernment*.

Si registra un fabbisogno di recupero nel settore dell'*e-commerce*. Il relativo fatturato delle imprese altoatesine si aggira su appena il 3% del fatturato complessivo. Pur essendo superiore al valore rilevato a livello nazionale (2%), tale quota è nettamente inferiore alle percentuali registrate in Austria (10%) ed in Germania (11%). Il 14% delle imprese altoatesine riceve ordinazioni via Internet, una percentuale considerevole rispetto alla media nazionale (4%).

Quanto alla frequenza di corsi online, la provincia di Bolzano, con il 3% supera non solo la media nazionale (2%), ma anche quella della Repubblica Federale Tedesca (2%). Ciononostante questa modalità di offerta formativa presenta ancora un potenziale notevole.³⁷

L'uso delle tecnologie di informazione e di comunicazione nelle imprese altoatesine è molto diverso: nel 2010 il 78,9% delle imprese aveva una propria pagina web, il 97,1% un collegamento Internet, il 37,8%

³⁴ ASTAT Multiscopo sulle famiglie (2011) p. 67 segg.

³⁵ ASTAT utilizzo e distribuzione di internet (2010), p. 1 segg.

³⁶ Multiscopo sulle famiglie (2011) p. 65 segg.

³⁷ eSüdtirol 2009-2013, p. 8

delle imprese ha fatto acquisti on-line, mentre solo l'8,1% propone vendite on-line. Il 92% delle imprese altoatesine si è dotata in una casella PEC³⁸

Nel contatto con la pubblica amministrazione, gli utenti ricorrono ad Internet soprattutto per raccogliere informazioni (91,8%), per scaricare moduli (79,9%) e per inviarli *online* (61,3%). Il tasso di gestione elettronica di intere pratiche amministrative da parte delle imprese si attesta al 46,7%. L'utilizzo delle piattaforme di eProcurement delle amministrazioni pubbliche viene utilizzata dal 16,8% delle imprese, di cui la maggior parte proviene dal settore del commercio e dei servizi.³⁹

6. Il digital divide

Nella sua definizione del *digital divide*, l'OCSE tiene conto non solo dell'accessibilità, ma anche dei differenti tassi di effettivo uso di internet nella vita quotidiana. Va infatti considerato che la sola disponibilità dei dispositivi tecnologici non determina il diffuso accesso effettivo da parte di tutti i gruppi della popolazione.

L'eterogenea distribuzione dell'accesso ad internet e le differenti quote di utilizzo vanno di pari passo con il divario nell'accesso ai servizi amministrativi, con conseguenti divergenze anche riguardo all'esercizio dei diritti politici via Internet (*e-democracy*).⁴⁰ Presupposti per il ricorso all'*eGovernment* sono quindi la disponibilità e l'efficienza dell'accesso alla rete nonché la necessaria competenza pratica.⁴¹

Il Rapporto della Commissione Europea sulla competitività digitale dell'Europa⁴² rileva come il settore digitale in Europa abbia compiuto progressi notevoli dal 2005: oggi il 56% degli europei usa regolarmente Internet, di cui l'80% mediante un collegamento ad alta velocità (rispetto a solamente un terzo nel 2004), facendo così dell'Europa il numero uno mondiale di Internet a banda larga. Oggi più della metà delle famiglie e oltre l'80% delle aziende hanno una connessione a banda larga.⁴³

I ritardi dell'Italia descritti in rapporti precedenti sono stati in parte superati dai numerosi impegni presi nel campo dell'eGovernment. La copertura territoriale con tecnologia a banda larga, raggiunge ad oggi in Italia il 96% della popolazione. Nelle zone rurali la quota di popolazione raggiunta da Internet a banda larga è ancora solamente dell'82%. Con ciò, l'Italia si piazza al 11° posto in Europa. Solo il 39% delle famiglie italiane dispone di un accesso ad Internet a banda larga. Al riguardo, l'Italia occupa il 24° posto, seguita soltanto dalla Grecia, dalla Bulgaria e dalla Romania. L'84% delle aziende italiane hanno un accesso ad Internet a banda larga. Tale graduatoria vede spiccare ai primi posti, con il 92%, la Spagna, la Francia e la Finlandia. Riguardo all'uso di Internet, il Rapporto evidenzia per l'Italia un leggero incremento rispetto al 2006, se paragonato alle percentuali registrate a livello europeo. Quasi la metà degli italiani usa regolarmente e/o spesso internet (il 48% ca. ogni giorno o quasi). Con un tasso del 30%, resta ancora alta la parte della popolazione italiana che non ha mai usato Internet. I passi in avanti per incrementare il numero di persone online si fanno gradualmente.

L'esclusione di parte della popolazione dagli sviluppi della società dell'informazione rappresenta anche in Alto Adige un tema d'attualità. Nella **Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige**, agli inizi del 2008 meno della metà dei 116 comuni presentava una copertura di Internet a banda larga pari o superiore al 90%. A fine dicembre 2009, grazie all'iniziativa sulla banda larga promossa dalla Giunta Provinciale, si è riusciti a fornire la banda larga a quasi tutte le imprese altoatesine con più di tre dipendenti, al 95% delle imprese con tre o meno dipendenti e al 90% della popolazione.⁴⁴ La "iniziativa a banda larga" della

³⁸ Il Sole 24 Ore (27 dicembre 2011)

³⁹ ASTAT - Tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese

⁴⁰ Schedler, K. / Proeller, I. (2006), p. 261

⁴¹ Jansen, A.S. / Priddat, B.P. (2001), p. 154 seg.

⁴² Commissione dell'Unione Europea (2009)

⁴³ Europe's Digital Competitiveness Report (2010), ICT Country Profiles S34 ff.

⁴⁴ <http://www.provincia.bz.it/bandalarga/default.asp>

Giunta Provinciale di Bolzano è sovvenzionata con sussidi della Commissione Europea, dato che il territorio montagnoso con zone difficilmente raggiungibili risulta poco attraente per investitori privati.⁴⁵

Entro il 2013, oltre ai collegamenti via etere, tutti i 116 comuni altoatesini verranno raggiunti dai cablaggi a fibre ottiche. Questo permetterà di fornire a tutte le imprese e a quasi a tutte le famiglie, entro questo lasso di tempo, un collegamento a banda larga via cavo di almeno 7 Mbit/sec, a prezzi di mercato. Il 12 gennaio 2012, la Giunta Provinciale ha inoltre approvato la legge per il sostegno al collegamento del territorio provinciale con la banda larga (LP 2/12). In questa legge viene stabilito che deve essere realizzato un ampio collegamento del settore industria, artigianato, servizi e commercio, nonché delle famiglie, con 30MBit/sec entro il 2015 e con 100/MBit entro il 2020. Gli obiettivi definiti dall'agenda digitale per l'Europa verranno in questo modo addirittura superati (collegamento a 100 MBit/sec per il 50% delle famiglie entro il 2020 e a 30 MBit/sec per il rimanente 50%).

Nelle linee guida per la programmazione integrata dei fondi europei, nazionali e regionali per la politica regionale, vengono rilevati i seguenti punti di forza e/o debolezze riguardanti il settore delle infrastrutture e dei servizi di telecomunicazione, dai quali si deducono le necessarie azioni da intraprendere.

Punti di forza e/o debolezze

- intervento dell'ente pubblico nel settore delle telecomunicazioni, considerato il territorio caratterizzato dal gap digitale sul piano geografico e sociale;
- scarso impiego delle ICT da parte del sistema produttivo.

Opportunità e/o minacce

- messa a frutto del forte sviluppo delle ICT, per superare le barriere orografiche nella messa in posa della rete a banda larga e per consentire l'accesso diffuso ai servizi digitali ed interattivi;
- sviluppo di nuovi settori occupazionali per attività in materia di ICT.

Fabbisogni d'intervento

- incremento delle infrastrutture di telecomunicazione su tutto il territorio provinciale, in particolare nelle aree marginali, ed impiego di diverse tecnologie disponibili;
- misure atte a promuovere un più intenso e mirato utilizzo delle ICT da parte dei cittadini, delle imprese e della pubblica amministrazione.

⁴⁵ Portel.de 2008

1. eGovernment per tutti

I servizi di *eGovernment* sono rivolti a tutti i cittadini e le imprese. Particolare attenzione è dedicata alle specifiche esigenze di persone con disabilità e agli anziani. Si provvede a tutelare anche gli interessi di coloro che non partecipano all'*eGovernment*. Accanto all'accesso tradizionale ai servizi amministrativi (posta tradizionale, telefono e sportello), si stanno mettendo a punto nuove modalità di comunicazione fra cittadinanza ed amministrazione, attraverso media elettronici per offrire una varietà di canali di comunicazione. Per conseguire l'accesso adeguato ad Internet per tutti, occorre realizzare una rete a banda larga estesa all'intero territorio provinciale.

2. eGovernment al servizio del cittadino

Grazie all'impiego della tecnologia d'informazione e di comunicazione, i servizi della pubblica amministrazione sono gestiti in maniera unitaria, semplice e vicina alle esigenze dei cittadini e a costo accessibile (per ambedue le parti). La messa a punto delle offerte di eGovernment è orientata alle esigenze dei cittadini e delle imprese e mira al vantaggio per cittadini, imprese ed ente pubblico.

Al cittadino ed alle imprese viene proposta la più ampia gamma possibile di servizi prestati da un fornitore unico. Ciò significa che la maggior parte dei servizi offerti è accessibile online, tramite un unico erogatore virtuale non legato ad alcuna sede geografica oppure tramite un centro erogatore (one-stop-shop).

3. L'eGovernment per un'amministrazione più aperta

L'amministrazione pubblica si apre ai cittadini ed alle imprese. Il numero e la molteplicità delle informazioni offerte crea trasparenza e consente a tutti gli interessati di consultare online ed in piena autonomia le informazioni desiderate. È garantito l'accesso libero e privo di ostacoli ad informazioni e banche dati politiche ed amministrative, sempre nel rispetto delle direttive sulla sicurezza e protezione dei dati. Le informazioni sono rese disponibili in modalità agevole per gli utenti e possono essere consultate attraverso una rete elettronica al servizio dei cittadini moderna e costantemente aggiornata.

Per la comunicazione fra cittadini ed amministrazione sono rese disponibili ulteriori modalità comunicative elettroniche che completano quelle tradizionali. Grazie all'agevole utilizzo, la comunicazione elettronica sicura ed affidabile si trasformerà nel canale di comunicazione preferenziale fra cittadinanza e pubblica amministrazione.

L'amministrazione promuove e rafforza, fornendo specifici contenuti con l'impiego di media elettronici, la partecipazione dei singoli cittadini a processi democratici e di formazione di opinioni (ad esempio elezioni, referendum, sondaggi ecc.).

4. L'eGovernment per il rinnovo dell'amministrazione

Vertici politici e amministrativi promuovono, con l'ausilio delle moderne tecnologie dell'informazione e della comunicazione, il riorientamento della pubblica amministrazione. L'eGovernment rappresenta un importante compito istituzionale che riveste un ruolo di rilievo nello sviluppo di un'amministrazione efficiente e all'altezza dei tempi. I dipendenti delle pubbliche amministrazioni occupano una posizione centrale in questo processo evolutivo. L'eGovernment dà un contributo importante a supporto della competitività del sistema "Alto Adige". Per conseguire gli

obiettivi definiti, gli attori coinvolti (vertici politici ed amministrativi) predispongono tutte le risorse umane e finanziarie.

Il percorso verso la dematerializzazione dell'azione amministrativa richiede nuovi strumenti e nuove modalità operative. Uno strumento d'importanza centrale sarà quello della richiesta di documenti d'ufficio in modalità telematica. Le amministrazioni attingeranno congiuntamente ai fondi di dati già disponibili, di modo che cittadini ed imprese non dovranno fornire più volte le stesse informazioni, contribuendo a ridurre il numero delle certificazioni e degli obblighi d'informazione e del dispendio burocratico per cittadini ed imprese. Un altro strumento operativo per la realizzazione dell'amministrazione senza carta è il sistema elettronico di gestione documentale. Esso supporta tutte le operazioni pertinenti, dalla generazione dei documenti fino all'archiviazione.

Le mansioni amministrative sono svolte in maniera efficiente, economica e su un elevato livello qualitativo. Modalità di lavoro costruttive e brevi iter decisionali ne creeranno i presupposti necessari. Sarà inoltre verificata l'effettiva necessità dei procedimenti amministrativi e dei singoli passi processuali, per procedere in seguito alla relativa standardizzazione e alla riorganizzazione. Al fine di conseguire il massimo grado di digitalizzazione possibile delle procedure amministrative, si provvederà a verificare la compatibilità delle norme giuridiche esistenti con l'eGovernment. Se necessario, si procederà a riorganizzare e regolamentare interi ambiti operativi.

5. L'eGovernment richiede la cooperazione

Un sistema di eGovernment efficiente si basa sul coinvolgimento e sulla stretta ed incondizionata cooperazione di tutti gli attori (a livello politico e di dirigenza amministrativa) delle diverse amministrazioni. L'amministrazione pone i cittadini e le imprese con le loro esigenze e richieste al centro dell'attenzione, adottando l'approccio processuale.

La comunicazione fra le amministrazioni si svolge esclusivamente in forma elettronica, secondo regole unitarie tecniche ed organizzative. La predisposizione e l'acquisto di soluzioni tecnologiche e software seguono criteri di compatibilità tecnica e della messa in rete di strumenti applicativi.

1. eGovernment è fondato sull'affidabilità del quadro legislativo

L'eGovernment si basa su un sistema normativo affidabile quale condizione base per l'impiego di sistemi tecnologici. Nella gestione digitale di processi e nella comunicazione in forma elettronica è attribuita particolare importanza alla conformità giuridica.

2. eGovernment garantisce sicurezza e riservatezza

Sicurezza delle IT ed eGovernment conforme alle esigenze di riservatezza dei dati

La sicurezza e la riservatezza dei dati sono condizioni base dell'eGovernment. EGovernment Südtirol garantisce condizioni di riservatezza, di affidabilità, di autenticità e di integrità della comunicazione nonché la disponibilità e funzionalità dei sistemi (sicurezza delle reti e delle informazioni). L'amministrazione gestisce i dati personali dei cittadini in condizioni di assoluta riservatezza, nel pieno rispetto degli standard di sicurezza e delle norme legislative. I meccanismi di sicurezza vengono adattati al potenziale di rischio specifico di ogni singolo procedimento.

eGov.-account Alto Adige

Il sistema eGovernment Südtirol mette in atto la gestione centralizzata delle identità digitali (e-gov.-account Alto Adige). Il sistema assegna identità elettroniche univoche agli utenti delle procedure elettroniche e della comunicazione riferita alle persone. Nell'identificazione, registrazione ed autenticazione degli utenti sono adottati standard tecnologici ed organizzativi unificati, al fine di rispondere alle specifiche esigenze di sicurezza dei singoli procedimenti. Il sistema è compatibile con lo standard nazionale e con le infrastrutture tecniche.

3. Strategia organizzativa

Cooperazione intra-amministrativa

L'eGovernment offre ampie potenzialità gestionali attraverso un impiego consequenziale delle opportunità tecnologiche, supportando le innovazioni organizzative: si attuerà un modello di amministrazione cooperativa che soddisferà le esigenze dei cittadini e delle imprese a livello intra-amministrativo. Tutti gli attori opereranno nel rispetto di accordi congiunti di carattere tecnico-organizzativo.

L'ottimizzazione dei processi

I processi amministrativi saranno migliorati, strutturati, modulati, standardizzati e riorganizzati. Si provvederà ad eliminare tappe procedurali ed informazioni superflue e a ridurre per quanto possibile i cambiamenti nel mezzo di comunicazione. Tutto ciò crea le condizioni base per lo sviluppo di soluzioni di eGovernment. La standardizzazione della gestione di dati e documenti elettronici, dalla loro generazione fino all'archiviazione, consentirà che si pervenga ad un modello unitario dei processi, contribuendo al disbrigo efficiente delle azioni interne ed intra-amministrative, riducendo i costi e garantendo maggiore trasparenza.

L'orientamento sui processi

Il sistema di *eGovernment* sarà messo in atto attraverso progetti realisticamente attuabili e misurabili.
Infrastruttura tecnica

4. Infrastruttura, componenti di base, riuso, neutralità tecnologica

Nell'attuazione a livello tecnico dell'*eGovernment* si mira ad adottare soluzioni informatiche funzionanti in condizioni di indipendenza da piattaforme e possibilmente interoperabili senza soluzioni di continuità. Le soluzioni informatiche dovranno essere strutturate in forma modulare e riutilizzabili, per contenerne i costi ed aumentare la facilità d'uso. Le infrastrutture verranno, per quanto possibile, utilizzate congiuntamente, avendo cura di evitare doppi e soluzioni individuali.

L'infrastruttura IT deve reggere agli sviluppi tecnologici, è legata il meno possibile a tecnologie specifiche dei produttori e garantisce interfacce aperte verso l'esterno. Viene data la preferenza a soluzioni *open source* e al *free software*, a condizione che siano garantiti standard qualitativi adeguati e l'economicità complessiva, in termini di costo all'acquisto e di funzionamento.

Offerta di servizi a livello intra-amministrativo

Servizi e prestazioni elettronici sono erogati attraverso uno sportello virtuale unico, la Rete Civica, in qualsiasi ora del giorno e da qualsiasi luogo. Nella rete civica, ogni cittadino dispone di un'area cui può accedere una volta autenticata la sua identità digitale. In questo modo egli usufruisce di funzionalità che rendono più agevole l'accesso a servizi pubblici e la comunicazione elettronica fra cittadino ed amministrazione.

Tali servizi sono inoltre accessibili dal sito web dei singoli enti competenti. L'offerta di servizi al cittadino è esposta secondo criteri unificati, in maniera semplice e comprensibile. Specifiche guide in linea supportano l'utente nel disbrigo delle pratiche. Inoltre è disponibile un servizio centrale di helpdesk in tema di *eGovernment*.

Il cammino verso l'amministrazione senza carta

Documenti e formati dovranno essere standardizzati; al fine di consentirne l'impiego a livello comunitario, si farà ricorso a standard europei ed internazionali. Il ciclo di vita dei documenti digitali sarà reso rintracciabile in un sistema centrale di gestione documentale. Le amministrazioni dispongono di sistemi informatici che supportano il protocollo elettronico e le procedure amministrative. Tali sistemi tecnologici garantiscono la leggibilità di dati e documenti e l'agevole consultazione e la reperibilità nel tempo. In merito, sarà rispettata la durata di archiviazione prevista per legge.

La comunicazione

Le nuove e sicure vie di comunicazione fra cittadino ed amministrazione sono create con mezzi elettronici. Accanto ad Internet ed e-mail (certificata) troveranno impiego anche nuove tecnologie di comunicazione quali il *t-government* (tecnologia tv digitale) e *l'm-government* (mobile). Si terranno in debito conto anche i futuri sviluppi e le potenzialità delle nuove tecnologie di comunicazione.

Nell'interesse della comunicabilità fra i sistemi delle amministrazioni, questi ultimi vanno realizzati ed implementati secondo regole unitarie, tecnologiche ed organizzative condivise. Soluzioni tecnologiche e software cooperano possibilmente senza soluzione di continuità ed in rete, per offrire modalità di scambio di dati e documenti efficienti ed utili ai fini pratici. Fra Comuni e Provincia, documenti e dati saranno scambiati con standard di invio condivisi e nel rispetto di specifici accordi sui servizi da garantire. La comunicazione con i cittadini e le imprese si svolge in forma elettronica nell'ambito delle procedure amministrative ed è recapitata in condizioni di sicurezza nell'apposita area individuale della Rete Civica.

Pari condizioni di accesso

Nella gestione di informazioni e procedure in internet, sono rispettate le linee guida del W3C sull'accessibilità ai siti web, a garanzia dell'accesso ad internet per tutti. L'attuazione consequenziale della strategia a banda larga garantisce pari condizioni di accesso per tutte le persone interessate, aspetto particolarmente importante per la popolazione delle zone rurali.

5. Monitoraggio, sensibilizzazione e marketing

La partecipazione dei collaboratori/delle collaboratrici

I collaboratori/le collaboratrici delle amministrazioni si trovano a dover affrontare nuove sfide e contribuiscono in misura decisiva al successo dell'*eGovernment*. Il coinvolgimento attivo e precoce del personale nell'introduzione delle nuove tecnologie è indispensabile per l'esito positivo del progetto. Gli addetti vanno tenuti costantemente aggiornati e coinvolti già in fase di individuazione di problemi come pure nella messa a punto di approcci risolutivi. Nello spirito partecipativo, particolare cura sarà dedicata al coinvolgimento adeguato degli applicatori chiave che vanno investiti di precise responsabilità progettuali, onde garantire che essi si identifichino sin d'oggi con i futuri ambiti di competenza, supportando e condividendo i nuovi sviluppi.

Sviluppo delle risorse umane – aggiornamento

Per poter soddisfare le aspettative dei clienti, si farà in modo che collaboratori/collaboratrici e dirigenti possano familiarizzare in tempo utile con le innovazioni in progetto. In merito sarà dedicata particolare attenzione alla sostenibilità dei programmi di aggiornamento. Con l'attiva partecipazione del personale stesso, saranno messi a punto programmi di aggiornamento adeguati alle esigenze, focalizzati sulle future problematiche, sui ruoli e sulle mansioni. Concreti interventi di aggiornamento saranno attuati parallelamente alla realizzazione di progetti di *eGovernment*, onde garantire che tutti gli attori interni abbiano il tempo sufficiente per interiorizzare le sequenze operative e siano all'altezza dei compiti nell'utilizzo delle soluzioni di *eGovernment*.

Il principio dell'*one-stop-shop* richiede collaboratori/collaboratrici con una solida conoscenza delle dinamiche processuali e della ripartizione interna delle competenze. Particolare attenzione va rivolta alla conoscenza dei processi e delle procedure.

Marketing esterno

L'evoluzione verso un'amministrazione all'altezza dei tempi è supportata da attività di comunicazione e di marketing. Con iniziative specifiche, i cittadini, le imprese e le rappresentanze di gruppi d'interesse saranno sensibilizzati alla fruizione dell'offerta di *eGovernment*. Nell'ambito di una fattiva politica d'informazione e di formazione, si provvederà ad informare sullo sviluppo dell'*eGovernment* tutti gli attori coinvolti (cittadini/cittadine, associazioni, amministrazione e responsabili politici). L'interesse per l'amministrazione digitale è stimolato con elementi di attrattività e funzionalità di aiuto.

6. Evaluazione

Al fine di garantire la messa a punto effettiva, efficiente ed economica del programma di *eGovernment* e dei suoi programmi settoriali, si procede a periodiche valutazioni sullo stato di attuazione della strategia e degli obiettivi. Gli stessi servizi di *eGovernment* saranno periodicamente analizzati e valutati sotto il profilo del loro grado di accettazione, della qualità e dell'utilizzo. I risultati dell'evaluazione confluiranno nell'impostazione strategica del processo di *eGovernment* e nei piani attuativi.

TEMATICHE PRIORITARIE

La strategia *eGovernment* è portata avanti da tutte le amministrazioni altoatesine (Provincia, Comuni, Comunità comprensoriali, Aziende sanitarie, Aziende subordinate ed Enti strumentali della pubblica amministrazione, Università, scuole ecc.), sul piano politico-istituzionale, organizzativo e tecnico.

L'elaborazione di apposite linee guida strategiche di *eGovernment* all'interno di singoli enti ed unità organizzative avviene in forma armonizzata e seguendo la strategia globale altoatesina di *eGovernment*. I seguenti ambiti amministrativi saranno approfonditi, per tematiche prioritarie, in vista della messa a punto di servizi amministrativi digitali:

1. Comuni

I Comuni e le Comunità comprensoriali si prefiggono come obiettivo di fondamentale importanza di incrementare l'efficienza dei propri servizi, di ammodernarli e di orientarli sulle esigenze dei cittadini e puntando sulla digitalizzazione dei servizi amministrativi per far fronte a tale sfida. Si prevede, quindi, di creare le infrastrutture necessarie in tutti i comuni ed in tutte le comunità comprensoriali, per far sì che cittadini, associazioni ed imprese possano sbrigare le proprie pratiche amministrative in forma elettronica, senza recarsi nelle sedi degli enti competenti:

- introdurre la gestione elettronica di protocollo e documentale nei Comuni e nelle Comunità comprensoriali;
- attivare la posta elettronica certificata per la comunicazione rapida e sicura con la cittadinanza;
- introdurre la firma digitale per le persone autorizzate nei Comuni e nelle Comunità comprensoriali;
- creare un accesso unificato ed agevole ai servizi dei Comuni e delle Comunità comprensoriali;
- semplificare o riorganizzare le procedure amministrative per evadere completamente tramite Internet e con modalità semplici domande e segnalazioni, senza che gli interessati debbano recarsi personalmente nelle sedi dei Comuni e delle Comunità comprensoriali;
- garantire lo scambio di documenti elettronico fra gli enti pubblici;
- garantire lo scambio di documenti fra gli enti, per non richiedere più ai cittadini i dati già in possesso delle pubbliche amministrazioni;
- introdurre un sistema di addebito elettronico (*e-payment*);
- Utilizzo della Carta Provinciale dei Servizi altoatesina per l'accesso sicuro ai servizi online e per la consultazione delle banche dati.

2. Sanità / area sociale

Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione costituiscono oggi la base tecnica più importante per l'evoluzione contenutistica in materia sanitaria, per migliorare le condizioni quadro in cui operano i servizi sanitari e sociali, per contenere i costi delle prestazioni da essi erogate e per intensificare la prevenzione nei settori sanitario e sociale. Occorre potenziare in maniera mirata l'impiego delle ICT, per coprire le seguenti adempienze:

- predisporre strumenti diagnostici a supporto dell'attività dei medici e delle altre figure professionali sanitarie;
- minimizzare gli interventi e gli accertamenti gravosi per i pazienti (raggi X, analisi di laboratorio ecc.);
- migliorare l'informazione e lo scambio di informazioni;

- ridurre i costi;
- migliorare l'organizzazione operativa;
- promuovere il lavoro d'équipe;
- assistere pazienti e clienti nel loro contesto di vita (a domicilio, day hospital);
- prevedere attività di diagnostica e di monitoraggio online;
- consentire il sostegno da parte di specialisti (telemedicina);
- raccogliere dati a scopo epidemiologico e per la gestione dei servizi sanitari e sociali.

Obiettivi:

- potenziamento delle infrastrutture informatiche ed integrazione delle applicazioni
- banche dati centrali e telemedicina
- operazioni online nel settore sanitario e sociale.

3. Scuole

Le scuole, ivi incluse le Scuole professionali provinciali, devono assumersi il ruolo di capofila nella formazione di bambini e ragazzi in materia di nuove tecnologie. In questo senso deve essere garantito che al momento dell'ingresso nel mondo lavorativo i giovani presentino adeguate competenze in materia di ICT. Certificati come la patente informatica europea ECDL sono una parte di queste competenze. La scuola deve inoltre potenziare il suo ruolo nell'intermediazione di competenze ICT di base nei confronti dei lavoratori e dei pensionati. In questo modo partecipano notevolmente a diminuire il fenomeno del Digital Divide.

La formazione continua del personale docente nel campo della tecnologia dell'informazione e della comunicazione deve essere portata avanti in modo intensivo, allo stesso modo è necessario preoccuparsi dell'aggiornamento continuo delle infrastrutture tecniche delle scuole, degli adeguati collegamenti Internet presso tutte le scuole, delle infrastrutture formative, nonché della messa a disposizione tempestiva di novità tecnologiche nel campo dell'ICT – anche sotto forma di progetti pilota.

I servizi delle scuole vengono utilizzati da una grande parte delle persone, soprattutto da giovani (studenti) e i persone di media età (genitori). Offerte di tipo eGovernment portano in questo settore ad un giovamento per una grande parte della popolazione, trasversalmente a tutte le classi di reddito. Questo programma pone in questo senso un particolare accento alla messa a disposizione di servizi eGovernment nel mondo delle scuole. Le tematiche prioritarie di queste iniziative sono:

- Evoluzione del portale tematico Scuola/Formazione; questo portale deve essere un importante sostegno per genitori ed educatori durante i processi decisionali riguardanti il percorso formativo dei figli.
- Realizzazione di una piattaforma di comunicazione interattiva tra scuola, studenti e genitori. Sfruttamento delle possibilità delle tecnologie ICT e dei social network per la gestione efficace della partecipazione alla gestione della scuola.
- Realizzazione di servizi eGovernment: iscrizione dei giovani a tutti i tipi di scuola; richiesta online di un posto di supplente a tempo determinato; diverse comunicazioni elettroniche ai genitori, compresa la messa a disposizione on-line delle pagelle.
- Evoluzione misurabile di attività di eLearning intesa come integrazione ed ampliamento della classica formazione in aula e come concreta alternativa alla formazione degli adulti (p. es. per il sostegno alle iniziative eGovernment); è importante promuovere docenti e formatori che organizzano con successo lo studio in aule virtuali.

ALLEGATO AL DOCUMENTO STRATEGICO

EGOVERNMENT ALTO ADIGE

PIANO OPERATIVO

Il Piano operativo è elaborato nel rispetto degli orientamenti strategici e della valutazione del contesto di partenza. I lavori da eseguirsi nei prossimi 12 mesi vanno programmati più dettagliatamente, mentre per quelli che non potranno essere affrontati nel corso dell'anno a venire sarà sufficiente la stesura di un abbozzo. Per ogni singolo task vanno comunque indicate la struttura e la persona responsabile.

Il Piano sarà sottoposto semestralmente ad esame di correttezza. La mancata realizzazione di obiettivi e le eventuali modifiche resesi necessarie saranno puntualmente documentate. In quella sede dovrà anche essere ulteriormente sviluppato il Piano stesso. Il varo del Piano operativo compete al comitato guida *eGovernment*.

1. Infrastruttura tecnica

- **Banda larga**
Periodo: 01/01/2010 – 31/06/2014
Struttura responsabile: Ripartizione infrastrutture, Ripartizione informatica
 - copertura territoriale completa con internet a banda larga per i cittadini e le imprese
 - proseguimento nella "iniziativa banda larga" della Giunta Provinciale di Bolzano

- **Sistema di gestione documentale (DMS), archiviazione e conservazione sostitutiva, all'interno dell'amministrazione provinciale**
Periodo: 01/01/2010 – 31/12/2014
Struttura responsabile: Ufficio organizzazione, Ripartizione informatica
 - dematerializzazione di archivi dell'amministrazione provinciale eventualmente anche tramite "servizi ibridi"
 - realizzazione di un sistema di archiviazione (bando d'appalto per un servizio specifico)
 - ottimizzazione dei processi amministrativi dell'amministrazione provinciale e supporto tramite sistemi di work-flow

- **Sistema elettronico di deliberazione e di emanazione dei decreti della Provincia**
Periodo: 01/01/2010 – 31/03/2012
Struttura responsabile: Ufficio organizzazione
 - implementazione elettronica del processo di deliberazione della Giunta provinciale, integrazione nella gestione documentale elettronica e nei sistemi ERP
 - implementazione elettronica della stesura dei decreti degli Assessori e dei direttori di ripartizione
 - standardizzazione degli iter e della struttura dei documenti

- **Server di modulistica**
Periodo: 01/09/2010 – 31/03/2014
Struttura responsabile: Istituto provinciale di statistica ASTAT

- raccolta dell'offerta di moduli delle amministrazioni altoatesine su apposito server di modulistica
- raccolta dell'offerta di moduli interattivi e servizi *online* per l'intera pubblica amministrazione in provincia di Bolzano nel catalogo dei servizi della Rete civica.
 - 20% moduli Web-PDF – entro il 31/12/2012
 - 70% moduli Web-PDF – entro il 31/12/2014
- sviluppo ed implementazione dello *style guide* per la modulistica (standards intra-amministrativi)
- ulteriore sviluppo dei moduli verso un sistema di servizi pienamente interattivi e senza cambiamenti nel mezzo di comunicazione, completi di allegati e dati dal *back-office*, opzioni di informazione e di pagamento, firma elettronica con integrazione nel *back-office* delle amministrazioni
- implementazione dell'invio elettronico dei dati alla pubblica amministrazione e definizione dell'interfaccia per l'elaborazione dei dati inseriti nelle applicazioni specifiche senza necessità di cambiare mezzo di comunicazione
- definizione delle interfacce per la firma digitale e le modalità elettroniche di pagamento, integrazione dati *online* da fonti esterne ed integrazione con allegati.

2. Infrastruttura di ePayment

Periodo: 01/01/2011 – 31/12/2013, Struttura responsabile: Ripartizione informatica & SIAG

- integrazione dell'infrastruttura IT delle amministrazioni nelle componenti di base esistenti
- evoluzione di standards aperti per il disbrigo semplice, economico e sicuro dei pagamenti
- implementazione di modalità alternative di pagamento (versamento *online*, carta di credito ecc.)
- implementazione del processo di *ePayment* standard dell'amministrazione provinciale
- collegamento dell'infrastruttura di *ePayment* con i sistemi contabili e con le applicazioni delle amministrazioni

- **Infrastruttura standard per lo scambio di documenti fra le amministrazioni,**

Periodo: 01/01/2010 – 31/12/2012, Struttura responsabile: Consorzio dei comuni, Ripartizione informatica, SIAG

- scambio standardizzato di documenti elettronici fra enti pubblici, secondo gli standard nazionali (porte di dominio-ICAR)
- definizione e realizzazione dei presupposti organizzativi e delle procedure, eventuale stipula dei necessari accordi di servizio
- scambio di documenti tra comuni e amministrazione provinciale all'interno di procedure amministrative

- **Autenticazione (ID-Management)**

Periodo: 31/05/2010 – 30/09/2012

Struttura responsabile: Ripartizione informatica, SIAG

- gestione ID delle persone fisiche, diversificazione dei metodi di autenticazione in base al livello di sicurezza (Carta Provinciale dei Servizi, account certificato)
- gestione ID delle persone giuridiche

- consolidamento dei sistemi di autenticazione esistenti
 - garanzia della compatibilità con l'infrastruttura ICAR
-

- **Carta Provinciale dei Servizi (CPS)**

Periodo: 01/01/2012 – 31/12/2014

Struttura responsabile: Ripartizione informatica, Consorzio dei Comuni, SIAG

- evoluzione dell'offerta dei servizi tramite la Carta Provinciale dei Servizi
 - consolidamento dei servizi e carte esistenti e fruibilità tramite la CPS – entro il 30/06/2013
 - ampliamento dell'utilizzo della carta dei servizi ai servizi della sanità – a partire dal 30/06/2012.
-

3. Rilevamento unificato dei redditi e del patrimonio (DURP)

Periodo: 01/01/2012 – 31/12/2013

Struttura responsabile: Ripartizione famiglia e politiche sociali

- Analisi dei sistemi esistenti integrabili
 - Integrazione di ulteriori servizi ed evoluzione delle banche dati necessarie
 - Realizzazione dei servizi on-line
-

4. Portali

- **Rete civica**

Periodo: 01/01/2011 – 31/12/2013

Struttura responsabile: Ripartizione informatica, SIAG

- evoluzione del disegno globale (portale dei servizi, portali tematici ecc.)
- definizione della gestione e strutturazione della Rete civica
- definizione e realizzazione della rete civica mobile
- rispetto dei principi dell'accesso senza barriere/W3C WAI

- **Area personale dei cittadini**

Periodo: 01/01/2011 – 31/01/2012

Struttura responsabile: Ripartizione informatica, SIAG

- elaborazione ed implementazione del disegno completo di funzionalità dell'area riservata dei cittadini
 - Portale dei cittadini: scambio di documenti fra cittadini ed enti, presa in visione da parte dei cittadini interessati dei documenti rilevanti per il procedimento specifico, informazione sullo stato di avanzamento delle procedure amministrative, raccolta delle domande e gestione dei moduli di domanda
-

5. Servizio help-desk per l'eGovernment

Periodo: 01/01/2011 – 31/12/2012

Struttura responsabile: Ripartizione informatica, SIAG

- Stesura di un piano per un help-desk intra-amministrativo sull'*eGovernment* (help-desk organizzativo, sportello unico, assistenza tecnica, Carta Provinciale dei Servizi)
 - Supporto di primo livello: supporto tecnico per la Carta dei Servizi e per problemi tecnici
 - Supporto di secondo livello: supporto sul contenuto delle pratiche amministrative on-line.
-

6. Servizi eGovernment

- **Implementazione dei seguenti servizi *eGovernment* nei settori sanità e sociale, in sede di introduzione della CPS**
Periodo: 30/06/2012 – 31/12/2014
Strutture responsabili: Ripartizione famiglia, sanità e politiche sociali, Azienda sanitaria
 - prescrizione elettronica
 - referti medici on-line
 - parti del fascicolo sanitario elettronico
 - pagamento ticket in modalità elettronica

- **Evoluzione dei servizi *eGovernment* della Provincia**
Periodo: 01/01/2012 – 31/12/2014
Strutture responsabili: ripartizioni responsabili
 - estensione a tutti i settori economici disciplinati dalla Legge prov.le 4/97 del sistema di sovvenzionamento vigente nel settore artigianale
 - accesso on-line al registro masi e alle liquidazioni dell'organismo pagatore nel settore agricolo
 - richiesta on-line per la benzina agricola (UMA)
 - iscrizione on-line agli esami di bilinguismo
 - procedimenti selezionati nei settori mobilità e scuola

- ***eDemocracy***
Periodo: 01/06/2011 – 31/12/2014
Strutture responsabili: Ufficio stampa & Ripartizione informatica
 - potenziamento di modalità di comunicazione interattive fra cittadini ed organi decisionali politici ed amministrativi
 - utilizzo delle opportunità offerte dai *social networks*

- **Ridefinizione di processi all'interno dell'amministrazione provinciale**
Periodo: 01/01/2011 – 30/06/2014
Struttura responsabile: Ufficio organizzazione e comitato guida eGovernment
 - valutazione ex ante di nuove normative e leggi sotto il profilo della loro compatibilità con le esigenze di *eGovernment* e dei relativi costi
 - standardizzazione delle procedure trasversali fra ripartizioni ed enti
 - eliminazione di sequenze procedurali ed istanze di approvazione superflue

- **Evasione *online* di autorizzazioni**
Periodo: 01/01/2012 – 30/06/2013
Strutture responsabili: Direzione generale della PAB, Ripartizione Informatica

- valutazione delle procedure di autorizzazione più vantaggiose per i cittadini e le imprese
 - messa a punto di un piano per le modalità di rilascio delle autorizzazioni (quadro di implementazione organizzativa ed informatica, piano sequenziale dell'implementazione)
 - implementazione dei primi servizi di maggiore utilità
- **Servizi eGovernment nella scuola**
Periodo: 01/07/2012 – 31/12/2014
Strutture responsabili: Settore formazione e Ripartizione Informatica
 - iscrizione a tutti i tipi di scuola – fino al 01/02/2013
 - comunicazione scuola – genitori, in fasi – fino al 31/06/2013
 - visualizzazione on-line delle pagelle – fino al 30/04/2014
-

7. Monitoraggio, sensibilizzazione e marketing

- **Elaborazione e potenziamento dell'offerta formativa per il personale (ad es. *e-learning*)**
 - **Strategia di marketing interno**
Periodo: dal 01/09/2010 continuativo
Strutture responsabili: team di comunicazione ,Ripartizione Personale
 - puntuale commitment degli organi politici e dell'amministrazione (offerta continuativa di informazione e di formazione per i vertici politici ed amministrativi)
 - monitoraggio delle innovazioni
 - predisposizione di offerte formative online: lavori preliminari all'attuazione di iniziative di marketing e formative nell'ambito del programma di *eGovernment*, destinate ad essere veicolate elettronicamente
 - creazione di un sistema per l'acquisizione di nuove competenze e forte sostegno da parte dei vertici – non solo in forma di offerte di *e-learning*
 - **Marketing esterno**
Periodo: dal 01/09/2010 continuativo
Strutture responsabili: team di comunicazione
 - strategia d'informazione attiva sullo stato di attuazione, sull'ulteriore procedere e sulla realizzazione. Pubblicizzazione dei servizi di *eGovernment*, promozione dell'impiego della CPS
 - ideazione e promozione dell'immagine dell'*eGovernment*
 - offerta di stimoli all'accesso ai servizi elettronici
 - opportunità di esercitazione in rete (ad es. mediante istruzioni d'uso su video)
 - iniziative per l'impiego proficuo di nuove tecnologie, consulenza ed offerte formative sul territorio (stand *eGovernment* nei comuni, iniziative a livello di scuole, opportunità formative per gruppi d'interesse)
-

8. Evaluazione

Periodo: 01/06/2012 – 31/12/2014

Strutture responsabili: Comitato guida eGovernment & ASTAT

- sondaggio periodico delle esigenze dei cittadini, per dedurne possibili futuri sviluppi
 - rilevamento continuativo dello stato di attuazione del programma e dei progetti
 - indagine sul fabbisogno di aggiornamento
 - rilevamento del livello di accettazione da parte del personale
 - definizione di indicatori:
 - grado di utilizzo
 - disponibilità del servizio
 - carenze insorte
 - ricorso allo help-desk
 - soddisfazione degli utenti
 - stabilire indicatori di qualità e di performance
 - valutazione semestrale
 - a tale scopo: insediamento di apposito team per la gestione del programma e del progetto, cui viene affiancata una struttura di monitoraggio e di valutazione
 - valutazione esterna: attraverso inchieste fra gli utenti viene rilevata la qualità dei servizi elettronici offerti ed il grado di soddisfazione; i relativi risultati forniranno gli spunti per interventi migliorativi.
-

9. Sicurezza delle informazioni

Periodo: 01/07/2010 – 30/06/2012

Struttura responsabile: Ripartizione Informatica

- Definizione di politiche di sicurezza sovraistituzionali per l'interscambio e per la conservazione dei dati.
 - Definizione delle responsabilità (incaricato IT per la sicurezza la protezione dei dati)
-

Bibliografia

ASTAT NOTIZIARIO (2011): Occupazione in Provincia di Bolzano. 3. quadrimestre 2011, gennaio 2012, nr. 3 Ripartizione 8 – Istituto provinciale di statistica. Bolzano: Provincia Autonoma di Bolzano.

ASTAT (2009): Occupazione in provincia di Bolzano 2008- Collana ASTAT, n. 152. Ripartizione 8 – Istituto provinciale di statistica. Bolzano: Provincia Autonoma di Bolzano. Online in internet: URL: http://www.provincia.bz.it/astat/service/846.asp?redas=yes&259_action=300&259_image_id=158588 [31-07-2009]

ASTAT NOTIZIARIO (2008): Uso del pc e di internet nelle famiglie altoatesine. Indagine multiscopo sulle famiglie – 2005. N. 39. Ripartizione 8 – Istituto provinciale di statistica. Bolzano: Provincia Autonoma di Bolzano.

ASTAT NOTIZIARIO (2011): Tecnologie dell'informazione e della comunicazione delle imprese 2010, maggio 2011, n. 30. Ripartizione 8 – Istituto provinciale di statistica. Bolzano: Provincia Autonoma di Bolzano.

ASTAT ANNUARIO STATISTICO (2011): Conto economico, cap. 12. Ripartizione 8 – Istituto provinciale di statistica. Bolzano: Provincia Autonoma di Bolzano.

PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO – ALTO ADIGE (2007): Programma operativo 2007-2013 – Obiettivo Competitività regionale ed occupazione. Fondo Europeo per lo Sviluppo Regionale. Ufficio Integrazione europea: Bolzano. Online in internet: URL: http://www.provincia.bz.it/europa/download/2_programma.pdf [12-10-2008]

PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO – ALTO ADIGE (2008): Politica di coesione regionale 2007-2013. DUP ai sensi della delibera del CIPE 21 dicembre 2007, n. 166, Linee d'indirizzo per la programmazione integrata dei Fondi europei, nazionali e regionali destinati alla politica regionale. Online in internet: URL: http://www.provincia.bz.it/europa/download/DUP_it.pdf

BROADBAND 44+ (2008): Premiato il millesimo abbonato. 10-10-2008. Broadband 44+, internet highspeed per l'Alto Adige. Online: URL: http://www.broadband44.net/it/news/single-view/article/bb44-ehrt-2000ste-internet-kundin.html?tx_ttnews%5BbackPid%5D=1&cHash=9484a3115c

CNIPA – CENTRO NAZIONALE PER L'INFORMATICA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (2007): Linee strategiche volte a indirizzare le amministrazioni nella predisposizione del Piano triennale per l'informatica 2008-2010. Online: URL: <http://www.cnipa.gov.it/site/files/Linee%20Strategiche%20CNIPA%202008-2010%20firmate.pdf> [03-03-2010]

CNIPA – CENTRO NAZIONALE PER L'INFORMATICA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (2009): Linee strategiche volte a indirizzare le amministrazioni nella predisposizione del Piano triennale per l'informatica 2010-2012. Online in internet: URL: <http://www.cnipa.gov.it/html/docs/LINEE%20STRATEGICHE%202010-2012b.pdf> [12-05-2010]

CNIPA – CENTRO NAZIONALE PER L'INFORMATICA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (2010): Il piano triennale. Online in internet: URL: [http://www.cnipa.gov.it/site/it-it/Attivit%
c3%a0/Pianificazione/II_Piano_Triennale/](http://www.cnipa.gov.it/site/it-it/Attivit%c3%a0/Pianificazione/II_Piano_Triennale/) [15-03-2010]

COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES (2009): Europe's Digital Competitiveness Report. Main achievements of the i2010 strategy 2005-2009. Online in internet: URL: http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/annual_report/2009/com_2009_390_en.pdf

CUCCINIELLO, M. (2008): Il quadro normativo e il contesto istituzionale. In: CUCCINIELLO, M./NASI, G.: L'attuazione dell'e-government in Italia: retorica o realtà? White Paper n. 4/2007, OCAP Osservatorio sul Cambiamento delle Amministrazioni Pubbliche. SDA Bocconi. Milano: EGEEA, p. 1-21.

e-SÜDTIROL 2009-2013: Piano d'azione per lo sviluppo della società dell'informazione in Alto Adige, versione BETA 1.0 del 29-12-09

EUROPA:PORTALE UE (2009): Relazione della commissione: l'economia digitale può fare uscire l'Europa dalla crisi. Comunicato stampa del 04.09.09. Online in internet: URL: <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/091221&format=HTML&aged=0&language=IT&guiLanguage=en>

COMMISSIONE EUROPEA – DIREZIONE GENERALE STAMPA E COMUNICAZIONE (2002): Verso un'Europa basata sulla conoscenza. L'Unione europea e la società dell'informazione. Online in internet: URL: <http://ec.europa.eu/publications/booklets/move/36/it.doc> [15-03-2008]

COMMISSIONE EUROPEA – SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE E MEDIA – COM (2002) 199: COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSIGLIO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE EUROPEO E AL COMITATO DELLE REGIONI: Preparare il futuro digitale dell'Europa Riesame intermedio dell'iniziativa i2010 {SEC(2008) 470} voll. 1, 2, 3, aprile 2008. Online in internet: URL: <http://eur-lex.europa.eu/Notice.do?val=468932%3Acs&lang=it&list=468932%3Acs%2C&pos=1&page=1&nbl=1&pgs=10&hwords=&checktext=checkbox&visu=>

GOVERNO ITALIANO – PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI (2009): Il nuovo codice dell'amministrazione digitale (CAD). Online in internet: URL: http://www.governo.it/GovernoInforma/Dossier/codice_amministrazione_digitale/ [11-03-2010]

JANSEN, A.S. / PRIDDAT, B.P. (2001): Electronic Government. Neue Potentiale für einen modernen Staat. Stuttgart: Klett-Cotta

COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE (2002) 28 maggio, COM 263: Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento europeo, al Comitato economico e sociale e al Comitato delle regioni - eEurope 2005: una società dell'informazione per tutti - Piano d'azione da presentare per il Consiglio europeo di Siviglia 21 e 22 giugno 2002. Online in internet: URL: http://eur-lex.europa.eu/Result.do?T1=V5&T2=2002&T3=0263&RechType=RECH_naturel&Submit= [15-12-2007]

COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE (2003a) 11 febbraio, COM 66: Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento Europeo, al Comitato economico e sociale e al Comitato delle regioni - Relazione definitiva eEurope 2002. Online in internet: URL: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0066:FIN:IT:DOC> [27-11-2007]

COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE (2003b), 26 settembre, COM 567: Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento europeo, al Comitato Economico e Sociale e al Comitato delle Regioni - Il ruolo dell'eGovernment per il futuro dell'Europa, SEC 7. Bibliografia 249 (2003) 1038. Online in internet: URL: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0567:FIN:IT:DOC> [17-10-2007]

COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE (2006) 19 maggio, COM 215: COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL CONSIGLIO, AL PARLAMENTO EUROPEO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE EUROPEO E AL COMITATO DELLE REGIONI: i2010 – Prima relazione annuale sulla società europea dell'informazione {SEC(2006) 604}. Online in internet: URL: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0215:IT.pdf> [15-10-2007].

COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE (2005) 1 giugno, COM 229: COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL CONSIGLIO, AL PARLAMENTO EUROPEO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE EUROPEO E AL COMITATO DELLE REGIONI. “i2010 – Una società europea dell'informazione per la crescita e l'occupazione”. 01-06-2005, {SEC(2005) 717}. Online in internet: URL: http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/site/it/com/2005/com2005_0229it01.pdf [17-12-2007].

NEURONI, A.C. (2007): Was will der Staat im Web? eGovernment-Konzepte in der Schweiz, Italien und Frankreich im Vergleich. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft

PORTEL.DE (2008): EU billigt 141 Mio. Euro Beihilfe für Breitband in Deutschland – DJ, 03-07-2008 – 12:54. Portal für den deutschen Telekommunikationsmarkt. Online in internet: URL: <http://www.portel.de/nc/nachricht/artikel/20186-itgvde-programm-fuer-den-breitband-kongress-anfang-oktober-steht/> [19-01-2010].

PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI – MINISTRO PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E L'INNOVAZIONE (2008): Il Piano E-government 2012. URL: http://www.governo.it/governoinforma/dossier/piano_e_gov_2012/

REINERMANN, H. / VON LUCKE, J. (2000): Speyerer Definition von Electronic Government. URL: <http://www.foev-speyer.de/ruivii/SP-EGob.pdf> [19-01-2010].

ROMANO, A. / MARASSO, L. / MARINAZZO, M. (2008): Italia chiama e-government. Molta tecnologia, poca innovazione, ancora troppa distanza dal cittadino, Milano: Edizione Angelo Cerini e Associati SpA.

SCHEDLER, K. / PROELLER, I. (2006): New Public Management. 3. Aufl. Bern, Stuttgart, Wien: Verlag Paul Haupt.

CONSIGLIO PROVINCIALE DI BOLZANO (2009): Resoconto integrale della 5° seduta del 13 gennaio 2009, XIV Legislatura 2008-2013. Online in internet: URL: http://www2.landtag-bz.org/documenti_pdf/RINT_2009-01-13.pdf