

eSüdtirol
2004-08

**Piano d'azione per lo sviluppo della
società dell'informazione in Alto Adige**

Versione 3.0

INDICE

1. Introduzione	6
1.1. Premessa alla Società dell'informazione	6
1.2. La situazione attuale nella Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige.....	7
2. Linee guida	10
2.1. Il piano di azione europeo ed italiano	10
2.1.1. Obiettivi principali del piano d'azione europeo "eEurope 2005"	10
2.1.2. Obiettivi principali del piano di azione italiano "Linee Guida del Governo per lo sviluppo della Società dell'Informazione" ...	10
3. Il piano d'azione della Provincia Autonoma di Bolzano	12
3.1. Visione.....	12
3.2. Obiettivi	13
3.3. Accesso diffuso ad Internet (banda larga)	14
3.3.1. Premessa	15
3.3.2. Reti a fibre ottiche.....	16
3.3.3. Offerta di collegamento mediante banda larga tramite la rete fissa su tutto il territorio.....	16
3.3.4. Messa a disposizione di soluzioni alternative per le tecnologie a banda larga.....	17
3.3.5. Accesso alla tecnologia a banda larga a prezzi concorrenziali anche per zone svantaggiate	17
3.3.6. Le decisioni della Giunta provinciale	18
3.4. I moderni servizi pubblici online (eGovernment).....	19
3.4.1. Gli obiettivi dell'eGovernment	19
3.4.2. Visione di eGovernment	20
3.4.3. Definizione di eGovernment	21
3.4.4. Livelli di interazione	21
3.4.5. Canali di erogazione dell'eGovernment.....	22
3.4.6. Ambiti d'azione	22

3.4.6.1.	Strategia.....	23
3.4.6.2.	Struttura	24
3.4.6.3.	Potenzialità.....	25
3.4.6.4.	Cultura.....	29
3.4.7.	Condizioni generali dell'eGovernment.....	31
3.5.	eDemocracy	33
3.5.1.	Realizzazione di possibilità di comunicazione interattive tra cittadini e soggetti decisori a livello politico e amministrativo....	35
3.5.2.	Predisposizione della piattaforma per le elezioni politiche (Progetto "ELCOM").....	36
3.6.	Alfabetizzazione digitale, formazione ed eLearning.....	36
3.6.1.	Alfabetizzazione digitale dei bambini e dei giovani (formazione nelle strutture scolastiche)	37
3.6.2.	Descrizione delle conoscenze ICT minime richieste al momento dell'accesso al mondo del lavoro	38
3.6.3.	Alfabetizzazione digitale post-scolastica	39
3.6.4.	Alfabetizzazione digitale specialistica (specializzazione)	40
3.6.5.	eLearning	41
3.6.6.	Accesso delle istituzioni scolastiche e degli enti di ricerca alla rete a banda larga:	42
3.7.	Contenimento e superamento del "digital divide"	42
3.7.1.	Diffusione delle nuove tecnologie presso individui e famiglie ...	43
3.7.2.	Misure per gli anziani.....	44
3.7.3.	Accessibilità ai servizi online per persone diversamente abili e per malati psichici	45
3.8.	Creazione di un ambiente dinamico per transazioni commerciali elettroniche (eBusiness)	46
3.8.1.	Ulteriore sviluppo della società dell'informazione per garantire la competitività del sistema "Alto Adige"	47
3.8.2.	Diffusione delle nuove tecnologie nelle imprese private	48
3.8.3.	eCommerce e mCommerce e internazionalizzazione delle imprese sudtirolesi	49
3.8.4.	Portale delle imprese altoatesine.....	50
3.8.5.	Creazione di nuove imprese dot com	51

3.8.6.	Telelavoro.....	52
3.8.7.	Turismo: sfruttare le opportunità offerte dalle nuove tecnologie	52
3.9.	Tecnica dell'informazione e della comunicazione nel settore sanitario (eHealth)	53
3.9.1.	Ampliamento delle infrastrutture informatiche ed integrazione degli applicativi	54
3.9.2.	Riduzione dell'assistenza stazionaria	55
3.9.3.	Banche dati centralizzate e tele-medicina	56
3.9.4.	Informazione nel settore sanitario e sociale (Portale sanitario e sociale)	57
3.10.	Diffusione delle tecnologie informatiche e della comunicazione nel settore sociale	57
3.10.1.	Miglioramento della qualità delle prestazioni di assistenza	58
3.10.2.	Semplificazione delle attività amministrative e di assistenza per i lavoratori del settore sociale	59
3.11.	Accesso differenziato al "mondo digitale" per fasce d'età.....	59
3.11.1.	Cultura tecnologica.....	59
3.11.2.	Accesso specifico per fascia d'età.....	60
3.11.2.1.	Creazione di un accesso all'offerta informativa protetta per bambini e giovani	61
3.11.2.2.	Creazione di una rete civica per bambini e per giovani	61
3.11.2.3.	Istituzione di una "hotline" per genitori ed educatori	62
3.12.	Utilizzo più diffuso del software libero	62
3.12.1.	Introduzione di soluzioni di software libero nella pubblica amministrazione.....	63
3.12.2.	Estensione dell'uso di soluzioni di software libero nelle attività didattiche nelle scuole della provincia di Bolzano.....	64
3.12.3.	Il software libero come criterio di sostegno all'innovazione nel mondo delle imprese.....	64
3.13.	Creazione di centri di competenza.....	65
3.13.1.	Istituzione di centri di competenza per la tutela dei dati ed il software libero	66

- 3.13.2. Creazione dei centri di competenza per aspetti della sicurezza della tecnica dell'informazione e della comunicazione e per l'informazione al cittadino via canale televisivo digitale..... 67

4. Attuazione delle misure contenute nel piano d'azione e aggiornamento dello stesso.....	68
4.1. Attuazione dei provvedimenti contenuti nel piano d'Azione.....	69
4.2. Coordinamento del Piano d'Azione con altri piani specifici della Provincia	70
4.2.1. Attuazione dei provvedimenti contenuti nel piano d'Azione.....	70
4.3. Coordinamento dell'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nella Amministrazione Provinciale.....	71
4.3.1. Coordinamento dell'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Amministrazioni Locali mediante il Centro di Competenza Provinciale	71
4.4. Controllo dell'attuazione e dell'aggiornamento del Piano d'Azione	72
5. Catalogo dei provvedimenti.....	74
6. Procedimento di approvazione	77
7. Autori	80

1. Introduzione

1.1. Premessa alla Società dell'informazione

Il presente piano d'azione mira a creare un contesto favorevole per modernizzare i servizi pubblici, garantire a tutti i cittadini di poter partecipare alla società dell'informazione, stimolare gli investimenti privati, creare nuovi posti di lavoro e accrescere la produttività promuovendo servizi, applicazioni e contenuti sicuri basati su di un'infrastruttura a banda larga¹ ampiamente disponibile.

La società dell'informazione presenta grandi potenzialità in termini di aumento della produttività e di miglioramento della qualità della vita. Gli sviluppi della tecnologia offriranno nuove opportunità sia sotto il profilo economico sia sotto il profilo sociale. I confini e le distanze, nonché i limiti della Old-Economy possono ora essere superati grazie alle nuove tecnologie. Il superamento degli svantaggi competitivi dovuti alla localizzazione geografica, l'eliminazione dei vincoli degli orari di apertura, e i notevoli risparmi che possono essere introdotti all'interno delle imprese e degli enti pubblici sono solo alcuni degli aspetti della „New Economy“. I nuovi servizi, le nuove applicazioni e i nuovi contenuti porteranno alla creazione di mercati nuovi e forniranno gli strumenti necessari per aumentare la produttività e di conseguenza la crescita e l'occupazione in tutti i settori dell'economia.

¹Non esiste una definizione della “banda larga” accettata da tutti; gli aspetti caratterizzanti sono l'alta velocità e il collegamento senza interruzione.

Per i governi la grande sfida consiste nel sostenere l'innovazione e lo sviluppo tecnologico prestando però attenzione anche a considerazioni di equità, per permettere anche a soggetti ed aree svantaggiate di entrare a pieno titolo nella società dell'informazione.

Per queste ragioni la provincia di Bolzano non può restare al di fuori del processo di sviluppo dell'IT a livello mondiale e deve definire alcune strategie per indirizzare e favorire la crescita della società dell'informazione sul proprio territorio. Si tratta di un tema che sta particolarmente a cuore dell'Amministrazione Provinciale, che già nel "Documento unico di programmazione per le zone obiettivo 2" aveva previsto la misura 2.2 "Diffusione della tecnologia dell'informazione in ambito rurale".

Il presente piano di programmazione assume quale base di riferimento le strategie delineate, nel proprio piano "eEurope 2005", dall'Unione Europea per lo sviluppo della Società dell'informazione. Queste strategie sono state adattate all'ambiente politico, sociale ed economico della Provincia di Bolzano, ampliandole ed integrandole al fine di governare e facilitare il processo, tenendo conto delle particolari esigenze poste da un ambiente che conta tre gruppi linguistici ed è situato al centro delle Alpi.

1.2. La situazione attuale nella Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige

Non sono molti i dati disponibili sulla diffusione delle nuove tecnologie nella società altoatesina. L'ASTAT ha reso pubblici alcuni dati in base ai quali risulta che, nel **1998**, il **15,8%** degli altoatesini disponeva di un **collegamento ad Internet**. Nel **2001** questa percentuale era salita al **26,9%**. In base ad una ricerca del Censis del 2003, il **61,5%** delle famiglie residenti in Alto Adige possiede un PC ed il **46,2%** degli utenti dispone di un collegamento Internet.

Sul fronte imprese, sempre in base ad un'indagine ASTAT, risulta che nel 2000 il **92,9% delle imprese con più di 10 addetti** disponeva di un collegamento Internet. Il **70,2% del totale** utilizzava una connessione ISDN.

Le Associazioni di categoria ritengono che le dotazioni tecnico-informatica e l'utilizzo delle stesse per la comunicazione e la pubblicità nelle aziende con meno di dieci addetti, in special modo nelle piccole imprese fino a tre addetti, non siano soddisfacenti e che sia necessaria una accelerazione per poter continuare ad operare nel nuovo mercato europeo allargato e senza frontiere.

Una parte del **mondo agricolo** è molto attiva su Internet soprattutto per quanto riguarda l'attività agrituristica. Mancano delle statistiche ufficiali, ma da stime informali sembra che circa 800 aziende agricole dispongono di un proprio indirizzo e-mail. Le imprese agricole censite nel 2000 in provincia di Bolzano ammontano a 26.589, per 9.919 delle quali l'agricoltura è la principale attività lavorativa.

Durante gli scorsi anni, nella Pubblica Amministrazione locale sono stati fatti notevoli progressi relativamente all'introduzione delle nuove tecnologie. Tutti i Comuni, le Aziende Sanitarie, le Comunità Comprensoriali e i diversi servizi dell'Amministrazione Provinciale sono raggiungibili via e-mail. La maggior parte dei comuni dispone di un sito web e, nel caso dell'amministrazione provinciale, tutte le ripartizioni e gli uffici pubblicano su Internet la quasi totalità delle informazioni più importanti per il cittadino.

Tutte le scuole medie e superiori dispongono di un indirizzo e-mail e molte sono presenti in Internet con un proprio sito web. Per quanto concerne le scuole elementari, tutti i distretti scolastici sono raggiungibili via e-mail.

Relativamente alle infrastrutture, da alcuni anni è stata attivata SInet (South Tyrolean Information Network), la rete provinciale che collega tutte le ripartizioni della Provincia Autonoma di Bolzano nella città capoluogo e sul territorio provinciale.

Per essere meglio preparata alle future sfide sul fronte delle infrastrutture, la Provincia Autonoma di Bolzano ha sostenuto la creazione di Brennercom, la quale provvede, tra l'altro, anche alla posa della rete a fibra ottica in tutta la provincia.

Dal 1995 la Rete Civica dell'Alto Adige, il portale della locali Pubblica Amministrazione locale, e' presente sul web ed offre alla cittadinanza informazioni e servizi via Internet. La Rete Civica è stata più volte premiata sia a livello nazionale sia internazionale.

La Rete Civica riveste anche il ruolo di portale per i servizi pubblici (servizi di eGovernment) tanto per il cittadino quanto per le imprese e le organizzazioni senza fini di lucro.

2. Linee guida

2.1. Il piano di azione europeo ed italiano

2.1.1. Obiettivi principali del piano d'azione europeo "eEurope 2005"

Gli obiettivi di maggior rilievo del piano d'azione della Comunità Europea possono essere riassunti come di seguito:

- disponibilità diffusa ed accesso ad Internet mediante banda larga
- modello di sicurezza ICT;
- servizi governativi completamente interattivi in modalità online (eGovernment);
- ambiente di *eBusiness* dinamico e diffuso;
- servizi di *eHealth* ed *eLearning*.

2.1.2. Obiettivi principali del piano di azione italiano "Linee Guida del Governo per lo sviluppo della Società dell'Informazione"

Le finalità più importanti del piano d'azione statale sono:

- alfabetizzazione digitale della società
- eliminazione del "digital divide" (della società dell'informazione divisa in due classi)
- commercio elettronico

- telelavoro
- accesso diffuso mediante banda larga
- introduzione della firma digitale
- anagrafe digitalizzata
- eLearning
- modernizzazione della pubblica amministrazione
- gestione informatizzata delle procedure amministrative (protocollo, gestione dei documenti, workflow);
- ampliamento delle applicazioni di eProcurement
- garanzia di una formazione di base nel settore IT
- formazione di specialisti nel settore delle tecniche dell'IT e della comunicazione.

3. Il piano d'azione della Provincia Autonoma di Bolzano

3.1. Visione

Nell'arco dei prossimi 5 anni saranno state poste le premesse tecnologiche, organizzative e culturali affinché le finalità di seguito elencate possano essere introdotte mediante un impiego più diffuso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione:

- i cittadini possono sfruttare in modo mirato, a titolo di sviluppo professionale ed a titolo personale, direttamente tramite la rete i servizi e le informazioni specialistiche di compensa,
- le imprese possono, contenendo i costi, offrire servizi e prodotti più adatti al mercato, adeguandosi in modo rapido ai cambiamenti e reagendo alle aspettative della clientela, diventando così modo più competitive sul mercato europeo allargato,
- le associazioni, le istituzioni e le Pubbliche Amministrazioni possono, anche tramite la rete, rendere accessibili i servizi ai cittadini ed alle imprese/organizzazioni in modo economico, veloce e semplice.

Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione diventano pertanto uno strumento molto importante per la sviluppo economico, sociale, culturale e personale.

3.2. Obiettivi

I fini strategici del piano d'azione di eSüdtirol più oltre indicati poggiano sulle seguenti basi:

- piano d'azione europeo "eEurope 2005"
- piano d'azione nazionale "Linee Guida del Governo per lo sviluppo della Società dell'Informazione"
- piano d'azione delle Regioni Italiane
- Strategie per lo sviluppo della società dell'informazione in Austria e nei Länder della Germania
- piani specifici già esistenti della Provincia Autonoma di Bolzano, in particolar modo sul Piano provinciale di sviluppo e coordinamento territoriale (LEROP)
- richieste e suggerimenti provenienti da associazioni, amministrazioni pubbliche ed organizzazioni in Alto Adige, sottoposti in occasione del procedimento di approvazione (vedi punto 5).

Gli obiettivi strategici del presente piano d'azione sono:

- accesso ad Internet su tutto il territorio provinciale, mediante la messa a disposizione delle necessarie infrastrutture di base (accesso sulla base di tecnologie a banda larga - punto 3.3)
- moderni servizi pubblici online (eGovernment) e modernizzazione della Pubblica Amministrazione locale mediante la riorganizzazione delle strutture e dei processi (punto 3.4);
- eDemocracy (punto 3.5)
- alfabetizzazione digitale, formazione ed aggiornamento, eLearning (punto 3.6);
- contenimento e superamento del "digital divide" (punto 3.7);
- creazione di un ambiente favorevole allo sviluppo del commercio elettronico – eBusiness (punto 3.8);

- introduzione di soluzioni di eHealth e telemedicina (punto 3.9);
- ampliamento dell'uso delle tecnologie informatiche e della comunicazione nel settore sociale (punto 3.10);
- accesso al "mondo digitale" strutturato secondo fasce d'età (punto 3.11);
- Impiego più esteso di programmi di software libero (Free Software) (punto 3.12)
- Istituzione di centri di competenza (punto 3.13);

3.3. Accesso diffuso ad Internet (banda larga)

Negli ultimi anni si è fatta largo, a livello mondiale, la convinzione che l'accesso diffuso alla banda larga sia indispensabile sia ai fini dello sviluppo economico sia alla diffusione delle nuove tecnologie in ampi strati della popolazione. Questo genere di considerazioni vale anche per la Provincia Autonoma di Bolzano. Per dare un impulso allo sviluppo informatico della provincia di Bolzano, dev'essere innanzitutto creata l'infrastruttura di base, vale a dire gli strumenti che permetteranno ai diversi attori della società altoatesina di sfruttare al meglio le nuove tecnologie.

L'accesso diffuso alla tecnologia a banda larga richiede l'inclusione e il coordinamento con altri settori, come l'urbanistica, la tutela dell'ambiente ecc.

Obiettivi:

- **Reti a fibra ottica**
- **Offerta estesa a tutto il territorio per l'accesso alla banda larga attraverso la rete fissa**
- **Predisposizione di soluzioni alternative alla tecnologie a banda larga**

- **Accesso alla banda larga a tariffe convenienti anche nelle zone geograficamente svantaggiate della provincia.**

Quali motivi di resistenza ad un utilizzo più massiccio di Internet possono essere indicati la lentezza del collegamento e la mancanza di accessi alla banda larga. Con il superamento di questi ostacoli, le potenzialità delle nuove tecnologie dell'informazione possono essere meglio sfruttate (per esempio multimedialità), presentazioni web e le modalità di offerta dei servizi online potrebbero essere nuovamente concepiti. Queste considerazioni valgono in particolar modo per eGovernment, eLearning, i settori sanità e sociale e, non per ultimo, il mondo imprenditoriale.

3.3.1. Premessa

L'infrastruttura a banda larga è di particolare rilevanza strategica, in quanto rappresenta la premessa imprescindibile per tutte le finalità di questo piano d'azione. Anche nel piano d'azione "eEurope 2005" la diffusione della tecnologia a banda larga è uno degli obiettivi chiave per lo sviluppo della società dell'informazione in Europa.

La diffusione di connessioni veloci nella società altoatesina può stimolare un **circolo virtuoso** che potrebbe avere effetti positivi su tutti gli attori della società altoatesina. Per il mondo imprenditoriale potrebbero aprirsi nuove opportunità e nuovi mercati; il settore pubblico potrebbe presentarsi al cittadino in forma più moderna e creare dei rapporti più agili e a dimensione di cittadino. Per quest'ultimo la qualità della vita potrebbe migliorare perché l'accesso a servizi privati e pubblici potrebbe avvenire in modo più rapido e più semplice.

3.3.2. Reti a fibre ottiche

La rete a fibre ottiche è uno strumento che consente una rapida trasmissione di grandi quantità di dati. Per questo motivo viene impiegata per le connessioni tra i vari centri.

La Provincia Autonoma di Bolzano ha già adottato importanti provvedimenti in questo settore: nelle vallate principali (Val Venosta, Val d'Adige, Val d'Isarco, Val Pusteria) sono state posate le tubature per i cavi ottici ovvero sono stati posati direttamente i cavi ottici.

Tra la Giunta provinciale ed il Governo italiano è anche stata sottoscritta un'intesa per la realizzazione di infrastrutture per una rete a banda larga ovvero per la posa di fibre ottiche nel territorio della provincia di Bolzano.

3.3.3. Offerta di collegamento mediante banda larga tramite la rete fissa su tutto il territorio

La rete fissa disponibile dovrà essere potenziata mediante le centrali di collegamento abilitate anche per l'impiego di tecnologia a banda larga. Dovrà essere garantito che il continuo adeguamento sia in linea con i nuovi sviluppi delle tecnologie del settore.

Tramite l'ausilio della rete fissa può essere garantita un'offerta capillare per l'accesso alla banda larga su tutto il territorio sia per le imprese che per la cittadinanza. Per tale accesso deve essere garantita la misura minima di larghezza di banda (tecnica ADSL). Accanto a questa offerta di tecnica a banda larga potranno essere attivate altre soluzioni tecniche che, a loro volta, consentono un ampliamento della larghezza della banda (vedi prossimo paragrafo).

3.3.4. Messa a disposizione di soluzioni alternative per le tecnologie a banda larga

Accanto alla soluzione della rete fissa, in Alto Adige è necessario ricercare e valutare intensivamente delle soluzioni alternative per la banda larga – collegamenti radio, collegamenti satellitari – a complemento della rete fissa o quale unica soluzione d'accesso alla banda larga disponibili a tutti, qualora questa non fosse attuabile con la rete fissa a causa di costi troppo elevati o qualora venisse richieste larghezze di banda non realizzabili tramite rete fissa.

L'impiego di queste tecnologie dovrà essere condiviso dalla popolazione ed essere economicamente sostenibile.

3.3.5. Accesso alla tecnologia a banda larga a prezzi concorrenziali anche per zone svantaggiate

La creazione della necessaria infrastruttura non garantisce l'effettivo utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Al fine di assicurare effetti positivi a tutti gli attori della società altoatesina, lo sviluppo della società dell'informazione deve avvenire in modo equilibrato. La copertura territoriale dell'accesso ad Internet deve prevedere condizioni accessibili agli utenti.

Questo tipo di considerazione vale in modo particolare per le zone svantaggiate della nostra provincia, che molto spesso coincidono con zone di montagna. Portare la banda larga in queste zone comporta rilevanti investimenti e quindi costi elevati. L'Amministrazione Pubblica deve intervenire per evitare che le zone, che partono già da una condizione di arretratezza, siano ulteriormente penalizzate nell'accesso alle nuove tecnologie. Non dovrà nascere una Società

dell'Informazione divisa in classi, il "Physical Divide" non deve portare al "Digital Divide".

Un importante mezzo per raggiungere questo obiettivo è rappresentato dai progetti, che sono sostenuti economicamente dallo Stato Italiano e/o dall'Unione Europea mediante apposite risorse. In questo modo si creano nuove prospettive di sviluppo per le zone svantaggiate.

Per quanto concerne la Pubblica Amministrazione, tutte le scuole, le istituzioni pubbliche e sanitarie devono disporre di un accesso alla banda larga. Le motivazioni saranno illustrate per esteso nell'ambito di questo piano.

3.3.6. Le decisioni della Giunta provinciale

La messa a disposizione di un accesso alla banda larga – se possibile per tutti i cittadini e le imprese – sta al centro delle richieste che arrivano dalla società civile e rappresenta una delle principali condizioni per favorire lo sviluppo della società dell'informazione in provincia di Bolzano.

A tal fine la Giunta Provinciale ha definito, nel corso della clausura del 26 e 27 aprile 2004, i seguenti obiettivi: entro l'anno 2009

- tutte le imprese con più di 3 collaboratori
- il 95% delle imprese con 3 o meno collaboratori
- il 90% della popolazione

dovranno poter disporre di una connessione a banda larga (almeno ADSL).

E' inoltre necessario creare i presupposti affinché le tariffe per l'utilizzo siano indipendenti dalla distanza, ovvero che tutti gli utenti

corrispondano la stessa tariffa pro unità di calcolo, indipendentemente dalla dislocazione territoriale.

3.4. I moderni servizi pubblici online (eGovernment)

3.4.1. Gli obiettivi dell'eGovernment

In vista di una moderna attività di governo e d'amministrazione, la Giunta Provinciale dell'Alto Adige persegue, in linea generale, i seguenti obiettivi:

- **Flessibilità:** l'accesso ai servizi di pubblica utilità deve essere possibile sempre e garantito ovunque. Le modalità di accesso devono adattarsi alle necessità dei diversi gruppi d'utenza;
- **Efficienza:** un migliore flusso delle informazioni, un aumento qualitativo e quantitativo nell'erogazione di prestazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni;
- **Trasparenza:** chiara rappresentazione delle competenze e dei procedimenti amministrativi nei confronti dei gruppi d'utenza;
- **Partecipazione:** incentivazione alla partecipazione ai processi politici.

In questo modo l'eGovernment contribuisce alla creazione di un settore pubblico più aperto, maggiormente integrato e produttivo e ad una gestione più vicina alla cittadinanza. Questo è il presupposto affinché il settore pubblico possa affermarsi anche in futuro.

3.4.2. Visione di eGovernment*

eGovernment significa amministrazione senza carta.

egovernment è la nuova tendenza dell'amministrazione della provincia di Bolzano a gestire servizi online: con il supporto dell'informatica e di un'organizzazione intra-amministrativa.

I cittadini hanno un accesso alle prestazioni amministrative in modo semplice, senza burocrazia, unificato e indipendente dalle strutture che lo supportano. I cittadini hanno accesso alle prestazioni attraverso uno sportello civico virtuale, unificato per tutte le amministrazioni.

L'accesso ai servizi online di tutte le amministrazioni e servizi pubblici è disponibile in qualsiasi ora del giorno, da qualsiasi luogo, è sicuro e riservato.

Si può accedere alle singole prestazioni con una carta elettronica.

eGovernment fa risparmiare istanze burocratiche, costi, tempo e strada e garantisce il trattamento paritario per tutti i cittadini.

L'amministrazione pubblica sostiene le procedure democratiche e i diritti dei cittadini nelle istanze politiche sfruttando le nuove tecnologie („eDemocracy“).

*Estratto dal documento "Visione e strategia per le soluzioni di eGovernment nell'Amministrazione pubblica in Alto Adige, versione 2.0" approvato dal comitato guida eGovernment.

3.4.3. Definizione di eGovernment*

eGovernment è un nuovo orientamento informatico e organizzativo dell'amministrazione con l'obiettivo di migliorare e velocizzare le prestazioni dell'Amministrazione. Si intendono tutte i provvedimenti di natura informatica che puntano ad integrare i rapporti e le interazioni tra amministrazioni, tra amministrazione ed imprese o tra amministrazione e cittadini.

eGovernment persegue obiettivi amministrativi interni, ponendo l'accento in particolare sul supporto, semplificazione e ristrutturazione di processi amministrativi interni.

eGovernment persegue obiettivi amministrativi esterni attraverso un maggior orientamento al cliente. I cittadini, le imprese e le altre amministrazioni devono accedere in un modo nuovo, semplice e veloce all'Amministrazione Provinciale.

3.4.4. Livelli di interazione

L'interazione per via elettronica con l'amministrazione pubblica può essere classificata in quattro categorie:

- informazione: messa a disposizione di informazioni;
- comunicazione: scambio di informazioni tra singoli attori o gruppi;
- transazioni: erogazione per via digitale di servizi tra singoli attori o gruppi;
- integrazione: coinvolgimento attivo dei clienti (cittadini, imprese ecc.) nel processo di erogazione di servizi per via digitale.

*Vedi nota a pagina 20.

3.4.5. Canali di erogazione dell'eGovernment

Ai fini del successo dell'eGovernment sono decisivi i mezzi di comunicazione, attraverso i quali i cittadini accedono ai servizi erogati. Per raggiungere il maggior numero possibile di cittadini, i servizi online delle pubbliche amministrazioni dovrebbero essere diffusi attraverso i seguenti canali:

- Internet
- Call-Center
- Telefono cellulare
- Televisione digitale (digitale terrestre).

Mentre Internet rappresenta (spesso in combinazione con il Call-Center ed il telefono cellulare) il canale principale per sbrigare delle transazioni eGovernment online, la televisione digitale terrestre assume particolare importanza per la diffusione di informazioni. La televisione è il mezzo in assoluto più diffuso e quindi attraverso essa, mediante semplicità ed offerte informative facilmente comprensibili, possono essere raggiunte fasce di popolazione che non dispongono o dispongono in forma limitata di un accesso agli altri canali.

3.4.6. Ambiti d'azione

Al fine dell'introduzione di un concetto di eGovernment globale debbono esserne creati i presupposti dal punto di vista organizzativo, tecnologico e di sicurezza, al fine di garantire agli attori una collaborazione adeguata e snella all'interno dell'amministrazione e rispondente alle esigenze dei singoli attori.

Questa considerazione implica la necessità di un fattivo coinvolgimento del management: i dirigenti debbono, da un lato,

contribuire all'introduzione ed allo sviluppo dell'eGovernment e, d'altra parte, essere d'aiuto nella gestione dei cambiamenti, derivanti dalle applicazioni di eGovernment, all'interno.

Si tratta in questo caso della strutturazione e influenza dei seguenti elementi dell'organizzazione dell'amministrazione:

- Strategia
- Struttura
- Potenzialità
- Cultura

3.4.6.1. Strategia

Per garantire l'efficacia dell'utilizzo delle nuove tecnologie nell'amministrazione è necessaria l'elaborazione di una strategia di eGovernment. In dettaglio si tratta di considerare strategicamente le possibilità d'impiego e di riflettere su questioni di più ampia strategia, che riguardano in particolare l'integrazione delle attività di eGovernment con gli attuali venti di riforma e gli effetti sulle strutture attualmente esistenti.

In questo contesto riveste particolare importanza che le pubbliche istituzioni della Provincia Autonoma di Bolzano, a tutti i livelli, concordino degli standard al fine di incoraggiare una collaborazione elettronica estesa a tutte le amministrazioni e il coinvolgimento di tutti i cittadini e delle organizzazioni. L'eGovernment potrà dispiegare i suoi effetti positivi solo qualora l'Amministrazione Pubblica altoatesina, al suo completo, si uniformi su un'azione comune sviluppando metodi di collaborazione efficienti ed accordi tra i vari uffici, che introduca in modo rapido ed in maniera flessibile un certo grado di coordinamento, che costituisce il presupposto di ogni comunicazione efficiente

Le possibilità offerte dall'eGovernment modificano anche le strategie delle prestazioni dell'Amministrazione in quanto sia l'offerta sia la modalità di erogazione delle prestazioni da parte dell'amministrazione viene a modificarsi. Si tratta di definire se e come le prestazioni sinora erogate debbano essere offerte in una nuova forma. In particolare sono da affrontare concetti come l'integrazione delle prestazioni. Rimane inoltre da chiarire quali ulteriori prestazioni possano essere offerte e quali debbano cessare.

Provvedimenti:

- Elaborazione di standards di eGovernment che siano vincolanti, a tutti i livelli, per ogni ufficio pubblico della Provincia Autonoma di Bolzano;
- elaborazione e sviluppo flessibile di una strategia di eGovernment;
- determinazione degli obiettivi dell'attività di eGovernment e sviluppo dei relativi piani d'intervento;
- sostegno delle attività di eGovernment da parte del mondo politico e dei vertice delle amministrazioni;
- orientamento alla qualità e focalizzato al cliente delle offerte-chiave per cittadini ed imprese e realizzazione prioritaria di relative applicazioni di eGovernment.

3.4.6.2. Struttura

L'introduzione di soluzioni di eGovernment influenza sia la struttura procedurale sia quella organizzativa, ovvero la struttura formale dell'Amministrazione. Per poter introdurre l'eGovernment e per sfruttare appieno il suo potenziale di aumento dell'efficienza è necessario analizzare i processi che portano all'erogazione di prestazioni nella Pubblica Amministrazione. Questi processi debbono essere ripensati e, in parte, radicalmente trasformati: i processi dei servizi amministrativi informatizzati non sono più organizzati in base alla struttura amministrativa. Nell'utilizzo di applicazioni di

eGovernment i processi dovrebbero svolgersi oltre le barriere dell'amministrazione ed i cittadini e le imprese/istituzioni dovrebbero essere contemporaneamente parte del procedimento. Lo scambio di informazioni all'interno della struttura amministrativa e tra questa e gli attori sociali ed economici viene in questo modo semplificato.

L'introduzione dell'eGovernment si accompagna a modifiche nelle modalità di apporto ed erogazione della prestazione: tramite portali integrati è possibile, per esempio, ricevere diverse prestazioni individualizzate da un unico fornitore. Il luogo e le strutture ove le prestazioni sono prodotte non sono più individuabili al momento della consegna del servizio e perdono quindi sempre più importanza. In questo modo le prestazioni possono essere prodotte in luoghi decentrati ma erogate in modo centralizzato. Allo stesso modo attraverso un unico portale vengono forniti insieme i servizi e le prestazioni erogate da diverse strutture organizzative.

Provvedimenti:

- Ulteriore sviluppo della Rete Civica dell'Alto Adige;
- introduzione di una gestione amministrativa elettronica delle pratiche da parte della pubblica amministrazione, nei limiti del possibile senza cambiamenti nel mezzo di comunicazione;
- creazione di workflow elettronici comuni;
- partecipazione attiva dei collaboratori dell'amministrazione allo sviluppo ed all'introduzione di applicazioni di eGovernment.

3.4.6.3. Potenzialità

Presupposti a livello del personale

Il presupposto più importante a livello del personale per l'introduzione dell'eGovernment è una sufficiente dotazione di personale, specialmente per l'introduzione di nuove applicazioni IT, ed il livello di conoscenza e di esperienza dei vertici e dei collaboratori nei diversi settori specialistici e nel settore IT. Tramite l'elaborazione e

l'implementazione di concetti di sviluppo del personale si risponderà a questa esigenza.

L'eGovernment trasformerà in vario modo il mondo e la cultura del lavoro all'interno dell'amministrazione:

- I processi amministrativi interni sono riorganizzati e razionalizzati. Mediante l'eliminazione dei punti di rottura nei sistemi di comunicazione si ridurranno notevolmente le attività più semplici (per esempio la dattilografia, il fattorino) L'immissione dei dati sarà curata principalmente dal cliente stesso, il cittadino, le associazioni e le imprese, in quanto opererà con gli stessi strumenti dell'amministrazione. Mediante processi di lavoro (gestiti con workflow) si ottiene una concentrazione nel tempo ed un controllo del lavoro;
- molte attività, anche di contatto con „clientela“ interna ed esterna, possono svolgersi senza il contatto personale diretto, ovvero senza limitazione di luogo e tempo. Il telelavoro diverrà una forma di lavoro che aumenterà notevolmente. Nei luoghi ove la “clientela” auspica o necessita di un contatto diretto con l'amministrazione, la disponibilità logistica e temporale dovrà essere drasticamente aumentata;
- ciò che deve essere trasmesso ai collaboratori ed alla dirigenza è l'evoluzione di un sapere amministrativo, di un sapere orientarsi e di un sapere strutturale in relazione all'eGovernment. Conseguentemente la conoscenza delle possibilità d'impiego delle nuove tecnologie, come anche l'organizzazione del lavoro e dello stesso ambiente di lavoro e dunque non solo la conoscenza degli applicativi, si pone al centro della formazione e dell'aggiornamento di collaboratori e dirigenti;
- in relazione con il livellamento delle gerarchie e con forme di lavoro che garantiscono maggiore autonomia acquista maggiore importanza la gestione delle prestazioni lavorative individuali per obiettivi e risultati rispetto ad una gestione tramite i tempi di lavoro. L'eGovernment presuppone che i

collaboratori dispongano di ampie competenze in materia di nuove tecnologie, in materia sociale e in materia delle nuove forme di lavoro;

Il sapere

Le amministrazioni sono invitate a rilevare, ampliare, memorizzare e rendere più accessibili le conoscenze esistenti all'interno dell'organizzazione e indirizzarle verso l'eGovernment. D'altra parte nel contesto dell'eGovernment viene generato un gran numero di informazioni aggiuntive, che esulano di molto dalle consuete informazioni del settore amministrativo. In particolare sarà più accessibile la conoscenza ambientale, dato che la comunicazione con soggetti esterni acquisterà un'importanza maggiore. Mediante un management della conoscenza funzionale deve quindi essere garantito:

- che tutte le informazioni ed i dati generati vengano elaborati in modo sensato;
- che l'accesso ad informazioni rilevanti sia costantemente possibile (presupposto per processi produttivi decentrati);
- che sia incentivato nell'amministrazione il formarsi di nuove conoscenze;
- che vengano impiegate in modo maggiore nuove forme di apprendimento (eLearning) e nuove forme di lavoro (lavoro in team).

Finanze

Una programmazione sensata dei progetti di eGovernment richiede, accanto ad adeguati mezzi finanziari, la precisa conoscenza di tutte le condizioni generali di finanziamento. Spese di investimento e costi correnti, ma anche potenzialità di risparmio sono da considerare in modo realistico e da riassumere in un conto di investimento economico. Nelle argomentazioni devono inoltre essere incluse anche i vantaggi potenziali (per esempio la qualità del servizio).

eGovernment può portare nel medio-lungo periodo a risparmi. In ogni caso il potenziale di risparmio è realizzabile solamente ad un livello di sviluppo avanzato, mentre ai primi livelli della sua introduzione di solito le nuove prestazioni offerte richiedono costi aggiuntivi in quanto le forme esistenti devono continuare.

Il vantaggio economico è concretamente misurabile solo in una fase avanzata di eGovernment. In ogni caso i progressi dati dagli indicatori fondamentali quali i tempi di realizzazione, la frequenza degli errori, la qualità dell'elaborazione, la riduzione del dispendio ecc. sono però rilevabili già negli stadi iniziali di eGovernment.

Tecnica

Ai fini del successo dell'introduzione dell'eGovernment riveste un ruolo fondamentale l'aspetto tecnico. L'accesso alla banda larga anche per l'Amministrazione Pubblica rappresenta il passaggio obbligato per riorganizzare i processi e per modificare le forme di comunicazione interne ed esterne.

Nella scelta delle tecnologie è molto importante utilizzare standard definiti a livello internazionale e operare delle scelte che siano compatibili con decisioni prese dalle istituzioni internazionali. Questo per evitare problemi di interfacciamento, che in un secondo momento potrebbero comportare degli oneri evitabili.

Nel corso degli ultimi due anni si è particolarmente acceso il dibattito sull'uso di prodotti Open Source all'interno della Pubblica Amministrazione e sia a livello europeo sia a livello nazionale si invitano le pubbliche amministrazioni a valutare l'implementazione di prodotti open source.

Prima di prendere ogni decisione è necessario fare un'attenta valutazione sui costi ed i benefici, a breve e medio termine, derivanti dall'introduzione di prodotti open source.

In ogni caso è necessario che la Pubblica Amministrazione ponga una particolare attenzione all'utilizzo di protocolli aperti, documentati e liberamente accessibili per lo scambio di dati, per poter elaborare tutte le richieste dei cittadini tramite la rete, indipendentemente dal software con il quale sono stati creati.

L'erogazione di servizi pubblici ai cittadini ed alle imprese attraverso la Rete costringe la Pubblica Amministrazione a garantire, con priorità, la sicurezza dei propri sistemi informativi e delle transazioni.

3.4.6.4. Cultura

Da una parte per introdurre l'eGovernment è necessaria una certa cultura amministrativa ma dall'altra parte la cultura amministrativa esistente viene notevolmente influenzata e modificata dall'introduzione dell'eGovernment stesso.

Alla base dell'introduzione dell'eGovernment troviamo l'iniziativa e la motivazione personale: per poter introdurre nell'amministrazione nuove tecnologie, che influiscono notevolmente sull'organizzazione, è necessario un intenso impegno da parte della dirigenza e dei collaboratori. L'introduzione dell'eGovernment richiede un atteggiamento positivo verso nuove forme di lavoro, un'elevata disponibilità ad apprendere e l'accettazione dell'impiego di nuove tecnologie nell'amministrazione.

Grazie alla sempre più forte creazione di una rete, i collaboratori si avvicinano automaticamente sempre più. Questo significa anche che si sostiene una collaborazione informale. In questo modo si vengono a creare nuovi contatti, rapporti e sinergie. Al fine di un uso ottimale dell'eGovernment risulta determinante una cultura basata sulla fiducia, nella quale queste relazioni possano funzionare. Naturalmente anche la dirigenza ne risulta influenzata: l'eGovernment, grazie alla creazione dei sistemi di rete ed al

rafforzamento di una comunicazione informale, favorisce uno stile dirigenziale cooperativo. La visione della gerarchia ne risulta mutata: eGovernment favorisce l'attivazione di una struttura dirigenziale piana.

Per ciò che concerne il contatto verso l'esterno da parte dell'amministrazione, vi è da puntualizzare che molti processi amministrativi saranno meglio compresi oppure saranno addirittura del tutto trasparenti (per esempio l'elaborazione di domande da parte del cittadino). Tale trasparenza significa per l'amministrazione nel suo insieme e a livello singolo un'elevata capacità di adattamento.

Tramite l'eGovernment la clientela assume un nuovo ruolo ovvero può assolvere meglio al proprio ruolo di cliente. In una cultura orientata verso la clientela, i clienti esercitano un'influenza sulle diverse scelte dell'amministrazione, quindi i margini di discrezionalità dell'amministrazione sono da gestire per quanto possibile nell'interesse della clientela. Gran parte delle applicazioni di eGovernment servono al sostegno ed al miglioramento dell'interazione con il cliente e questo significa, in questo caso, che le necessità del cliente stesso sono utili per indicare la direzione da seguire.

Una questione culturale basilare è quella dell'immagine e della considerazione verso l'amministrazione: l'introduzione dell'egovernment può migliorare l'immagine dell'amministrazione sia nei confronti del pubblico sia anche nei confronti di altre unità amministrative. In questo caso si tratta di rendere visibile all'esterno l'efficacia e la modernità di un ufficio pubblico.

3.4.7. Condizioni generali dell'eGovernment

Condizioni legislative

L'introduzione dell'eGovernment richiede alcuni presupposti legislativi nei seguenti settori:

- i servizi elettronici, quali forme di prestazioni pubbliche, debbono avere una copertura a livello normativo. A tale proposito è necessario chiarire questioni specifiche relative all'offerta via Internet di servizi. Le più importanti si riferiscono alla firma digitale ed alla sicurezza dei dati (vedi anche paragrafo 3.13 – Centri di Competenza);
- devono essere definite norme differenziate per permettere di effettuare i contatti in rete in assoluta sicurezza. Tale differenziazione deve avvenire sulla base di:
 - la tipologia di contatto (dalla semplice comunicazione via mail fino alla trasmissione di una domanda con alta rilevanza legale con il supporto della firma digitale)
 - la tipologia del richiedente (cittadino ovvero impresa/associazione/intermediario, dove i parametri di sicurezza nel caso di contatti con persone giuridiche possono essere posti ad un livello più elevato)
 - la tipologia del procedimento amministrativo (la gestione di richieste di contributi richiede per esempio un protocollo di sicurezza diverso da processi di alta rilevanza giuridica).

Devono essere creati e elaborati i fondamenti formali giuridici, per poter liberare le potenzialità positive dell'eGovernment, inclusa la riorganizzazione delle strutture amministrative.

Provvedimenti:

- Elaborazione di una legge quadro a favore dello sviluppo della società dell'informazione in provincia di Bolzano, che contenga

anche i fondamenti giuridici necessari per lo sviluppo e l'approvazione di soluzioni di eGovernment nella Pubblica Amministrazione della Provincia Autonoma e gli altri Enti Locali.

Condizioni sociali di base

Con il termine „condizioni sociali di base“ si intende il modo in cui la cittadinanza si pone nei confronti della tecnologia e dell'innovazione ed in particolare nei confronti delle tecnologie informatiche e della comunicazione. Qui si considerano tutti i settori della società dell'informazione.

L'effettivo utilizzo di servizi elettronici non dipende solo dall'infrastruttura messa a disposizione della cittadinanza, ma anche dalla sua disponibilità e capacità di servirsene. È necessario affrontare l'atteggiamento scettico della cittadinanza verso le nuove tecnologie (mediante le nuove tecnologie a volte alcune cose vanno storte, le nuove tecnologie possono creare in alcuni casi disoccupazione) e verso l'eGovernment (riservatezza e sicurezza dei dati) tramite appropriati provvedimenti. Per questo lo sviluppo di strumenti di sicurezza e principalmente la comunicazione di informazioni attendibile da parte dell'Amministrazione verso il cliente dovrà essere prioritaria. (vedi anche il punto 3.7 – Contenimento e superamento del digital divide)

Condizioni organizzative di base

Occorre analizzare gli effetti sull'organizzazione nelle fasi di creazione ed erogazione dei servizi amministrativi in provincia di Bolzano (dal comune fino all'Amministrazione provinciale); inoltre è da verificare la riallocazione delle risorse (personale, finanze) causata da questi cambiamenti e occorre anche valutare le potenzialità di risparmio.

Le soluzioni di eGovernment modificano in profondità i rapporti tra i soggetti erogatori di servizi (le amministrazioni) e i soggetti che

ricevono questi servizi. Per queste ragioni deve essere rilevato il grado di accettazione e le aspettative dei cittadini e delle imprese, per mezzo di indagini e dell'introduzione di strumenti informatici adeguati nell'Amministrazione pubblica (p.e. Programmi CRM, ovvero programmi per la gestione dei rapporti con la clientela),. Per quanto possibile nella realizzazione delle soluzioni si dovrebbe tenere conto anche di questi aspetti.

3.5. eDemocracy

eDemocracy punta alla partecipazione democratica. Contrariamente alle forme di partecipazione scritte o impersonali presenti nel mondo attuale, una loro trasposizione elettronica dovrebbe abbattere le barriere e permettere ai cittadini e alle cittadine di poter partecipare in modo migliore e con maggiori pari opportunità.

Il concetto di eDemocracy comprende tutti i provvedimenti, con i quali vengono utilizzate tecnologie Internet per permettere ai cittadini di usufruire di ulteriori possibilità di partecipazione e di progettazione. I soggetti coinvolti in questa forma di interazione comprendono da una parte i cittadini e i gruppi che fungono da opinion maker e decisori e dall'altra parte gli organi politici.

Le seguenti applicazioni di eDemocracy possono essere prese in considerazione:

- informazioni attuali su avvenimenti politici
- sostegno alla formazione politica per mezzo di informazioni sul sistema politico e sui processi politici
- informazioni sugli attori politici
- contatto e discussione tra cittadini per mezzo di forum di discussione e chat

- indagini consultive presso i cittadini relativamente a temi specifici
- azioni per la sottoscrizione di iniziative da parte di gruppi di interesse
- informazioni elettorali
- richiesta di possibilità di voto via E-Mail (p.e. Scelta lettera)
- download di documenti elettorali
- E-Voting

La sfida collegata all'introduzione di soluzioni di eDemocracy sta nel fatto di inserire gli strumenti disponibili (Forum, Chat, ecc.) nei vari contesti organizzativi, culturali, legali ed economici. Questo significa che gli strumenti tecnici (che puntano al cambiamento dei processi e delle strutture del mondo reale) devono essere resi compatibili con i processi e le strutture del mondo reale.

Per la realizzazione di soluzioni nel settore della eDemocracy assume importanza la domanda sulla loro utilità: mentre per mezzo dell'eGovernment si ottengono diretti aumenti dell'efficienza e risparmi dei costi, nel caso dell'eDemocracy l'utilità è rappresentata dalla soddisfazione dei cittadini. E' però possibile identificare potenzialità di risparmio e di razionalizzazione attraverso la soddisfazione dei cittadini. Come esempi possiamo citare i costosi errori di pianificazione, che a causa della pressione popolare devono essere corretti costosamente dopo la loro implementazione. Una consultazione preventiva dei cittadini e degli interessati (per mezzo di strumenti di eDemocracy) potrebbe impedire tutto ciò.

Obiettivi:

- **Possibilità di comunicazione interattiva tra cittadini e soggetti decisori a livello politico e amministrativo.**

- **Predisposizione di una piattaforma per le elezioni politiche (progetto ELCOM).**

3.5.1. Realizzazione di possibilità di comunicazione interattive tra cittadini e soggetti decisori a livello politico e amministrativo

Si tratta di ampliare le possibilità di contatto tra i cittadini e la politica/amministrazione. Proprio strumenti di comunicazione interattivi come Chat, Forum, ecc. offrono grandi possibilità: da una parte sono più interessanti per i cittadini perché si crea uno scambio più intenso, dall'altra può essere strutturato un processo di comunicazione interattivo in base agli obiettivi e al contesto. In questo modo si crea un dialogo effettivo tra cittadini e decisori. Agli interessi dei cittadini viene assegnato maggior valore, i decisori sia in politica sia nell'amministrazione sono guardati con maggior stima.

Entro un anno deve essere realizzata una piattaforma per la partecipazione della popolazione sudtirolese ai progetti di grande importanza e alla pianificazione dell'Amministrazione provinciale (realizzazione del progetto e-plan): questa piattaforma offrirà la possibilità di inviare proposte, opinioni personali e informazioni (newsletter personali, notizie, blogs, ecc.) su temi diversi, di fare commenti, di partecipare a forum di discussione e a sondaggi d'opinione.

Inoltre tale piattaforma dovrà definire regole chiare per la partecipazione dei cittadini e fornire informazioni chiare sull'influenza delle proposte inviate sulle decisioni. Nel caso dei cittadini si tratta della partecipazione degli interessati e questo significa che essi parteciperanno probabilmente solo se sono dell'opinione che i loro suggerimenti saranno concretamente ascoltati.

3.5.2. Predisposizione della piattaforma per le elezioni politiche (Progetto “ELCOM”)

Nell’ambito del progetto ELCOM dovrebbe essere predisposta nel corso del 2005 una piattaforma per le elezioni politiche. Per mezzo di questa piattaforma viene garantita alla popolazione l’informazione preelettorale e i risultati elettorali stessi. Inoltre deve essere prevista anche la possibilità di realizzare sondaggi informali. La raccolta di opinioni e prese di posizione (barometro politico) dovrà essere possibile per mezzo di questa piattaforma. Per la prima volta la piattaforma verrà testata in occasione delle elezioni comunali 2005.

3.6. Alfabetizzazione digitale, formazione ed eLearning

L’alfabetizzazione digitale della società altoatesina è uno degli obiettivi primari da perseguire per lo sviluppo della società dell’informazione.

La scuola riveste un ruolo fondamentale nella fase di alfabetizzazione digitale della società altoatesina: nelle scuole dell’obbligo e nelle scuole superiori e professionali devono essere trasmesse le conoscenze nel settore ICT necessarie al momento di accedere al mondo del lavoro.

Le generazioni già impegnate nel mondo del lavoro, soprattutto in presenza di un basso livello di studi, e gli anziani sono le categorie più pericolosamente esposte a restare escluse dal processo di digitalizzazione della società. Assume pertanto molta importanza la

formazione continua, che deve offrire a tutti la possibilità di acquisire le conoscenze necessarie per utilizzare le nuove tecnologie.

Obiettivi:

- **Alfabetizzazione digitale delle nuove generazioni (formazione negli ambienti scolastici)**
- **Descrizione delle conoscenze ICT minime richieste al momento dell'accesso al mondo del lavoro**
- **Alfabetizzazione post scolare (formazione ed aggiornamento continuativo)**
- **Alfabetizzazione digitale specifica (specializzazione)**
- **eLearning**
- **Accesso di tutte le istituzioni scolastiche e degli enti di ricerca alla banda larga**

3.6.1. Alfabetizzazione digitale dei bambini e dei giovani (formazione nelle strutture scolastiche)

Le scuole, incluse le scuole professionali, debbono assumere il ruolo guida nella formazione alle nuove tecnologie delle nuove generazioni. Si deve garantire che i giovani al momento dell'accesso nel mondo del lavoro possano dimostrare di possedere un bagaglio minimo di conoscenze nel settore ICT.

La formazione e l'aggiornamento del personale insegnante nel settore ICT dovrà perciò essere rafforzata. Per garantire che il personale insegnante disponga sempre delle conoscenze più attuali in riferimento alle nuove tecnologie, dovranno essere offerti degli specifici corsi di aggiornamento. Tutti gli insegnanti a qualsiasi livello d'insegnamento, con particolare attenzione per gli insegnanti delle scuole elementari e delle materie generiche delle scuole superiori e delle scuole professionali, dovrebbero essere in grado di trasmettere

ai propri allievi le conoscenze informatiche di base, definite nel piano d'insegnamento, con l'ausilio delle tecnologie dell'informazione nel corso delle diverse specifiche lezioni.

Le scuole di ogni grado, comprese le strutture della Provincia Autonoma preposte alla formazione ed all'aggiornamento, debbono contribuire a trasmettere ai bambini ed ai giovani i fondamenti dell'alfabetizzazione digitale (le conoscenze di base definite e concordate) e porre così le basi per la creazione di una conoscenza specialistica. Affinché la scuola assolva in modo ideale il proprio compito di alfabetizzatore è necessario che le dotazioni hardware e software negli istituti siano di buon livello.

3.6.2. Descrizione delle conoscenze ICT minime richieste al momento dell'accesso al mondo del lavoro

Sono necessari maggiori sforzi per elevare il livello attuale di conoscenza della tecnica dell'informazione e della comunicazione e per estendere questa conoscenza a tutte le scuole. Le intendenze scolastiche dovranno definire in collaborazione con le aziende e le associazioni di categoria, quali siano le conoscenze minime che ogni scolaro deve possedere al momento di entrare nel mondo del lavoro. Dovranno essere decise le necessarie misure per garantire la trasmissione di queste conoscenze minime.

Le conoscenze minime nel settore ICT comprendono i seguenti aspetti:

- dimensione orientata verso l'uso: utilizzo e interazione con gli strumenti di uso generale (p.e. programmi Office, ricerche in Internet) e l'utilizzo degli stessi;
- aspetti economici: introduzione e uso degli strumenti ICT nei diversi aspetti della vita privata e lavorativa;

- aspetti sociali: opportunità e rischi derivanti dall'impiego di tecnologie ICT nella vita privata e lavorativa, consapevolezza dei rischi e delle opportunità.

3.6.3. Alfabetizzazione digitale post-scolastica

Per garantire un costante adeguamento delle conoscenze e capacità dei cittadini all'offerta mutevole di soluzioni nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione assume particolare importanza anche la formazione e l'aggiornamento continuo.

Nella società moderna il rischio di obsolescenza delle competenze acquisite nel periodo di formazione scolastica, che risultano velocemente superate e sono quindi insufficienti alle richieste professionali, è particolarmente elevato. Si sta esaurendo il modello formativo che concentrava nei primi anni di vita degli individui il processo di acquisizione delle conoscenze e va affermandosi un modello che prevede una continua attività di formazione nel corso della vita di ogni individuo.

La frequenza di corsi nel settore IT deve essere sostenuta con incentivi per i cittadini e le aziende.

Devono essere offerte possibilità formative per particolari gruppi di persone (per esempio disoccupati, agricoltori, anziani, "over 50", donne, donne che rientrano al posto di lavoro al termine della maternità). Bisogna evitare che queste categorie di persone restino escluse dall'evoluzione delle tecnologie ICT. La mano pubblica dovrebbe preoccuparsi di incentivare la partecipazione di queste tipologie di persone all'offerta formativa.

Nel caso di disoccupati e di altre figure svantaggiate nel mondo del lavoro, il Fondo Sociale Europeo svolge un ruolo importante

collaborando con organizzazioni preposte alla diffusione della conoscenza mediante corsi sulle nuove tecnologie.

3.6.4. Alfabetizzazione digitale specialistica (specializzazione)

La società altoatesina necessita anche di esperti in settori specifici delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Essi sono estremamente importanti per sostenere il processo di innovazione tecnologica collegato all'impiego della tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni pubbliche e nelle imprese private.

Questi esperti dovrebbero essere formati presso istituzioni appropriate come per esempio l'università o l'Accademia Europea, presso istituzioni scolastiche in provincia o presso apposite istituzioni.

Questi centri di formazione non devono essere solo delle fucine di esperti e non devono isolarsi dal resto della società altoatesina. Essi devono creare un forte collegamento con la società, le amministrazioni pubbliche e le imprese private. E' necessario sostenere le forme di lavoro e i progetti che consentono di trasformare le idee in soluzioni e applicazioni concrete. Occorre evitare che buone idee e ottimi progetti rimangano fermi allo stadio di "ricerca" e non vengano ulteriormente sviluppati fino allo stadio di essere introdotti nel mercato.

L'amministrazione provinciale deve sostenere forme di collaborazione tra le diverse istituzioni operanti in provincia, l'università, le istituzioni scolastiche, le scuole professionali e le imprese private, tra le associazioni ed organizzazioni e creare e sostenere lo sviluppo di questo settore da parte delle amministrazioni pubbliche.

3.6.5. eLearning

Nel piano d'azione "eEurope 2005" l'Unione Europea ha posto tra le proprie priorità lo sviluppo dell'eLearning.

Le aspirazioni formative dei cittadini possono essere in alcuni casi frustrate dagli orari e dalla localizzazione geografica. Quest'ultimo punto riveste un ruolo importante in provincia di Bolzano, dove in alcune zone può essere difficoltoso frequentare corsi di formazione a causa della distanza dai luoghi dove si svolgono i corsi.

Attraverso le piattaforme di eLearning gli individui potrebbero accedere ad attività formative direttamente da casa propria senza condizionamenti di orario. Questi vantaggi dovrebbero contribuire ad incentivare la partecipazione dei cittadini alla frequenza di corsi di formazione con un conseguente aumento della diffusione di conoscenze relativamente alle nuove tecnologie.

Anche le scuole superiori, le scuole professionali della provincia e soprattutto l'Università potrebbero offrire attività formative attraverso il canale dell'eLearning. In questo modo potrebbero creare un'offerta che potrebbe richiamare nuovi studenti.

Allo stesso modo deve essere proposta con maggiore frequenza ai collaboratori della pubblica amministrazione l'offerta di aggiornamento in forma di eLearning per consentire l'acquisizione di esperienza e per fungere da esempio alle imprese ed alle associazioni/organizzazioni.

Al fine di ottenere un effetto di sinergia e per favorire lo scambio di esperienza tra le istituzioni pubbliche e quelle private, potrebbe essere creata una piattaforma per l'eLearning, la quale potrebbe essere utilizzata in modo comune dalla pubblica amministrazione e da

privati. L'Ente Pubblico dovrebbe sostenere la fase iniziale di implementazione di questa piattaforma comune.

3.6.6. Accesso delle istituzioni scolastiche e degli enti di ricerca alla rete a banda larga:

Le scuole di ogni ordine e grado hanno bisogno di un accesso alla rete a banda larga per adempiere al loro compito di alfabetizzazione digitale e per agevolare la creazione di una rete di cooperazione.

Per strutture educative quali l'università, l'Accademia Europea e le istituzioni di formazioni post-diploma (come, per esempio, la "Claudiana") dovrà essere assicurato l'accesso alle reti di ricerca europee, un importante presupposto affinché queste strutture possano beneficiare di uno scambio di esperienze anche a livello internazionale.

3.7. Contenimento e superamento del "digital divide"

Con il progressivo affermarsi delle nuove tecnologie sussiste la possibilità che si venga a creare nella società una spaccatura tra chi è in grado di sfruttare le nuove opportunità offerte e chi invece ne rimane escluso. Questa divisione è nota con il termine di "digital divide". (il concetto di "eInclusion" è la definizione con accento positivo del fenomeno del "digital divide").

Le cause che stanno alla base di questo fenomeno sono molte: grado di scolarizzazione, età, reddito, regione di residenza, diversa abilità. L'Amministrazione pubblica deve intervenire per garantire una crescita equilibrata della società dell'informazione.

Obiettivi:

- **Diffusione delle nuove tecnologie presso individui e famiglie**
- **Misure per gli anziani**
- **Accessibilità ai servizi online a persone con disabilità fisiche e psichiche**

3.7.1. Diffusione delle nuove tecnologie presso individui e famiglie

Per favorire la diffusione delle nuove tecnologie nella società è necessario prima di tutto investire nel “capitale umano”.

Nella sezione 3.5 “Alfabetizzazione digitale, formazione ed aggiornamento, eLearning” si è illustrato dettagliatamente questo punto.

Per ragioni di varia natura esistono strati della società che non sono in grado di acquistare strumenti informatici e un collegamento Internet. Per impedire che questi gruppi di persone rimangano al di fuori della rivoluzione informatica, l’Ente Pubblico deve impegnarsi per aumentare le loro possibilità di procurarsi questi strumenti e la connessione in forma gratuita o a costi contenuti.

Possono essere creati centri di navigazione utilizzando strutture esistenti (ad esempio le biblioteche, gli uffici comunali o i centri sociali). Le biblioteche, in particolare, dovrebbero diventare dei veri e propri centri di alfabetizzazione informatica dove i cittadini potranno essere introdotti, attraverso corsi o per mezzo di assistenti, al mondo delle tecnologie informatiche e della comunicazione. Questo tipo di centri potrebbe anche essere utile per sensibilizzare gli utenti sui diversi servizi di eGovernment forniti dalle amministrazioni pubbliche. La Commissione europea intende finanziare anche per i prossimi anni questo tipo di interventi attraverso fondi strutturali.

I costi possono essere ridotti qualora la popolazione preferisse software liberi (come per esempio open office) ai software proprietari e quindi a pagamento (come, per esempio, Microsoft Office). L'Ente Pubblico deve attrezzarsi per poter dialogare anche con la tipologia di utenti che utilizza il software libero, in modo da evitare differenze di trattamento dei cittadini.

Una buona parte della popolazione sudtirolese abita in zone montane. L'Ente Pubblico deve preoccuparsi di garantire l'accesso a Internet ed alla banda larga anche a questa popolazione ed a prezzi eguali a quelli praticati nei centri urbani.

3.7.2. Misure per gli anziani

Tra le categorie che rischiano di essere escluse dall'uso delle nuove tecnologie vanno segnalati gli anziani. Essi percepiscono la tecnologia tendenzialmente come un'esperienza negativa. Con la diffusione delle tecnologie ICT in ampi settori della popolazione esiste inoltre il rischio di un maggiore isolamento sociale. I più colpiti da questo fenomeno sono gli anziani, le persone diversamente abili e i malati psichici.

Le seguenti misure dovrebbero contrastare l'esclusione degli anziani dalla società dell'informazione:

- realizzazione di un portale internet con contenuti specifici per gli anziani, con offerte informative ristrette e specifiche per le necessità degli anziani. L'accesso a questa fonte d'informazione dovrà essere il più semplice possibile;
- dotazione dei locali pubblici di ricreazione e di comunità frequentati dalle persone anziane (centri sociali, case di riposo) con strumenti ICT e accessi alla rete e trasformazione degli stessi in centri di ritrovo;

- impiego della posta elettronica come mezzo di comunicazione aggiuntivo degli anziani in casa di riposo con i propri parenti.

Nell'ambito di queste misure si deve prevedere che i collaboratori dei servizi sociali assistano quegli anziani, che già hanno in carico, nell'utilizzo dei diversi strumenti della tecnologia dell'informazione.

3.7.3. Accessibilità ai servizi online per persone diversamente abili e per malati psichici

Le nuove tecnologie non devono essere una nuova barriera per le persone disabili e i malati psichici, ma devono trasformarsi in un'opportunità di maggiore coinvolgimento e integrazione.

Devono essere previste le seguenti misure:

- realizzazione dei siti web delle pubbliche amministrazioni in base ai criteri WAI (Web Accessibilità Iniziative, un regolamento elaborato dal W3C, il consorzio internazionale custode del Web. I criteri WAI definiscono i presupposti tecnici da osservare e da applicare, in modo tale da permettere e semplificare l'accesso alle pagine Web per le persone disabili;
- dotazione dei luoghi di soggiorno e di incontro all'interno dei centri sociali di strumenti informatici e assistenza alle persone disabili da parte degli operatori sociali;
- agevolazioni all'acquisto di strumenti informatici che permettano ai disabili di sfruttare le opportunità offerte dalle nuove tecnologie (ad esempio screen reader);
- gli investimenti in capitale umano assumono particolare rilevanza al momento della mediazione delle tecniche dell'informazione e della comunicazione per le persone disabili. Per questo motivo devono essere previsti degli specifici corsi di formazione.

3.8. Creazione di un ambiente dinamico per transazioni commerciali elettroniche (eBusiness)

Il mondo delle imprese può trarre molti benefici dall'affermarsi delle nuove tecnologie. Gli studi dimostrano che le nuove tecnologie possono portare ad un incremento della produttività, all'apertura di nuovi mercati e alla crescita dell'occupazione.

La progressiva alfabetizzazione digitale della società sudtirolese come anche della popolazione italiana e degli altri stati della Comunità Europea e della Svizzera porta con se una massa critica di interessi economici, che stimola lo sviluppo di nuovi servizi multimediali e quindi la creazione di nuove imprese.

Anche le imprese impegnate in settori tradizionali sono costrette dalla crescente competitività internazionale ad introdurre le nuove tecnologie nelle proprie attività e possono trarne beneficio.

Le imprese che resteranno escluse dal mondo delle nuove tecnologie rischiano di perdere quote di mercato in quanto i concorrenti reagiranno più velocemente grazie all'impiego delle nuove tecnologie, lavoreranno in modo economicamente più vantaggioso e potranno quindi affacciarsi sul mercato a condizioni più vantaggiose per il cliente.

Deve essere poi sottolineata l'importanza dei diversi aspetti della società dell'informazione come fattori di attrattività dei sistemi economici. Questo vale in particolare per la futura competitività del sistema "Alto Adige".

Obiettivi:

- **Ulteriore sviluppo della società dell'informazione per garantire la competitività del sistema "Alto Adige"**
- **Diffusione delle nuove tecnologie presso il mondo delle imprese**
- **eCommerce, mCommerce e internazionalizzazione delle imprese altoatesine**
- **Portale delle imprese altoatesine**
- **Creazione di nuove imprese dot com**
- **Telelavoro**
- **Turismo: sfruttare le opportunità offerte dalle nuove tecnologie**

3.8.1. Ulteriore sviluppo della società dell'informazione per garantire la competitività del sistema "Alto Adige"

I diversi aspetti della società dell'informazione, soprattutto:

- l'accesso alla rete a banda larga su tutto il territorio provinciale
- l'alfabetizzazione digitale di bambini e giovani
- la continua formazione ed il costante aggiornamento nel settore della tecnica dell'informazione e della comunicazione
- la formazione di esperti nel settore della tecnica dell'informazione e della comunicazione
- la disponibilità di centri di competenza per temi importanti della società dell'informazione

costituiscono un elemento fondamentale per garantire la competitività del sistema Alto Adige.

In confronto a regioni vicine concorrenti (Tirolo del Nord, Salisburgo, Vorarlberg, Baviera, Baden-Württemberg, Svizzera orientale) la provincia di Bolzano presenta una serie di svantaggi

(per esempio elevata pressione fiscale, prezzi dei terreni molto alti, alta complessità normativa).

Per favorire la diffusione delle nuove tecnologie, l'amministrazione pubblica deve continuare a dare degli incentivi all'acquisto di hardware e software, all'utilizzo più massiccio della tecnologia dell'informazione e della comunicazione nei settori produzione, distribuzione e marketing (per esempio pagine web delle imprese) e al loro sviluppo.

E' necessario prestare particolare attenzione alle piccole e medie imprese (PMI), per le quali l'accesso alle nuove tecnologie risulta essere più difficoltoso per motivi economici e culturali.

In questo contesto riveste importanza la formazione degli imprenditori e dei loro collaboratori: una migliore conoscenza delle possibilità e dei rischi derivanti dall'impiego delle nuove tecnologie consente un miglior utilizzo dei vantaggi per la propria azienda.

3.8.2. Diffusione delle nuove tecnologie nelle imprese private

Come visto precedentemente le nuove tecnologie sono una grande opportunità per l'economia privata.

Per favorire la diffusione delle nuove tecnologie l'Amministrazione pubblica locale deve continuare nella politica di incentivi per l'acquisto di hardware e software e per l'impiego più intensivo delle nuove tecnologie nella produzione, nella vendita e nel marketing (p.e. pagine Web).

Particolare attenzione deve essere prestata alle PMI (piccole e medie imprese locali), per le quali il ricorso alle nuove tecnologie può essere più difficoltoso per ragioni economiche e culturali.

Particolare importanza assume in questo contesto la formazione degli imprenditori e dei loro collaboratori: una maggiore conoscenza delle possibilità e dei rischi, che si presentano con l'introduzione delle nuove tecnologie, permette un loro impiego migliore a vantaggio della propria azienda.

3.8.3. eCommerce e mCommerce e internazionalizzazione delle imprese sudtirolesi

Dal punto di vista del mondo imprenditoriale la conseguenza principale dell'avvento delle nuove tecnologie è il commercio elettronico (eCommerce) e il commercio elettronico per mezzo di dispositivi mobili (mCommerce).

Il piano di azione europeo per il 2005 intende agire proprio su questo fronte prevedendo la revisione del sistema normativo e la diffusione di una "cultura della sicurezza" nella realizzazione di prodotti e applicazioni d'informazione e comunicazione. La provincia di Bolzano, pur essendo vincolata dagli indirizzi decisi a livello statale ed europeo, deve comunque adoperarsi per creare le massime condizioni di sicurezza nelle transazioni elettroniche in modo da contribuire all'aumento della fiducia degli utenti nelle nuove tecnologie.

Già ora un elevato numero di imprese altoatesine hanno esteso le loro attività sui mercati al di fuori della provincia con grande successo e hanno dimostrato di essere in grado di offrire prodotti e conoscenze specifiche competitive a livello internazionale. Questo trend deve essere incentivato attraverso provvedimenti adeguati, in modo da

mettere sempre più imprese nelle condizioni di tentare il grande salto nei nuovi mercati e di affermarsi sugli stessi.

Le cosiddette imprese “tradizionali” devono, quindi, essere incentivate ad usare Internet come ulteriore canale di vendita sia nel contesto.

Nei prossimi 5 anni si affermeranno i sistemi mobili. L'eCommerce si trasformerà progressivamente in direzione dell' mCommerce. Anche queste forme di commercio elettronico sono da prendere adeguatamente in considerazione.

3.8.4. Portale delle imprese altoatesine

Soprattutto per le PMI, la presenza isolata sul Web non è sufficiente. Occorre che l'Ente Pubblico porti avanti in collaborazione con le associazioni di categoria una politica di coordinamento della presenza sul Web delle imprese della provincia di Bolzano.

L'obiettivo dovrebbe essere la creazione di un portale delle imprese della provincia di Bolzano con funzionalità di eCommerce. Nella realizzazione di questo portale si deve assegnare un ruolo da protagonista alla Camera di Commercio.

Nel nostro mondo globalizzato ed influenzato dalle nuove tecnologie, si sta risvegliando da parte dei consumatori l'interesse verso i prodotti naturali, verso i prodotti tipici e produzioni a denominazione controllata. Molto spesso sono proprio le zone periferiche e svantaggiate della provincia che sono più ancorate alla tradizione e curano la produzione di prodotti agricoli e artigianali tradizionali.

Le imprese che operano in queste condizioni possono avvantaggiarsi da una presenza coordinata sul Web sia per ragioni di riduzione dei costi sia per ragioni di un'elevata promozione del sito.

Il fine principale è di consentire anche ad imprese di piccole dimensioni che producono beni collegati al nome e all'immagine della provincia di Bolzano di poter presentare i propri prodotti in una finestra comune inserita in un portale provinciale. Un portale di questo genere può anche essere promosso in modo più efficiente sui mercati.

Una strategia efficace in questo senso può contribuire a sostenere le attività e a mantenere attrattive per la popolazione anche le zone più svantaggiate della provincia di Bolzano con indubbe ricadute positive sul piano sociale e ambientale.

3.8.5. Creazione di nuove imprese dot com

Per quanto riguarda la creazione di **nuove imprese locali** attive nel settore delle nuove tecnologie occorre:

- incentivare la trasformazione di idee maturate all'interno degli enti di eccellenza informatica (per esempio l'università, il BIC) in iniziative imprenditoriali.
- sostenere iniziative imprenditoriali nel settore delle nuove tecnologie con particolare attenzione agli imprenditori che intendono operare in zone svantaggiate.

Anche in questo caso il presupposto fondamentale è la presenza di forza lavoro dotata di una formazione adeguata.

In presenza di infrastrutture che consentano l'accesso alla banda larga anche da zone svantaggiate l'Amministrazione Pubblica può pensare ad un programma di sostegno alla nascita di imprese dot.com in zone svantaggiate o alla creazione di piccoli poli decentrati che ospitino questo tipo di aziende.

L'Amministrazione pubblica locale deve anche promuovere forme di collaborazione tra aziende, sostenendo progetti che vedano coinvolte imprese operanti nei settori tradizionali e imprese IT.

3.8.6. Telelavoro

Le nuove tecnologie consentono anche di ripensare l'organizzazione del lavoro, introducendo forme di telelavoro che potrebbero adattarsi bene soprattutto ad alcune figure professionali (ad esempio, sviluppatori di software, traduttori, ecc.). Lo sviluppo del telelavoro trova terreno fertile in una provincia dove l'accesso alla banda larga è particolarmente diffuso. Incentivare l'adozione di forme di telelavoro può avere anche influenze positive su problematiche di carattere ambientale e sul traffico. Limitare gli spostamenti delle persone per raggiungere il posto di lavoro e viceversa potrebbe contribuire se non a risolvere quantomeno ad alleggerire il problema del traffico dei pendolari. Per favorire il telelavoro potrebbero essere creati dei punti distribuiti sul territorio provinciale dove i lavoratori possono accedere e svolgere a distanza il loro lavoro (capillarità). La possibilità di svolgere la propria attività lavorativa in telelavoro potrebbe contribuire ad aumentare il tasso di attività della popolazione femminile che in provincia di Bolzano al 3° trimestre 2003 era pari al 62,3% contro il 81,4% di quella maschile.

3.8.7. Turismo: sfruttare le opportunità offerte dalle nuove tecnologie

L'Alto Adige ha una forte vocazione turistica. Le nuove tecnologie costituiscono un'indispensabile strumento per promuovere il territorio sotto il profilo turistico.

Gli Enti Pubblici debbono promuovere in modo coordinato le iniziative di interesse turistico attraverso il portale turistico della provincia.

Particolare attenzione deve essere posta ai collegamenti alla banda larga di tutte le imprese turistiche e allo sviluppo dell'internet mobile. Il diverso comportamento degli utenti al momento di prenotare (acquisizione delle informazioni via Internet, prenotazione via e-mail) e le richieste degli ospiti (accesso alla banda larga attraverso la rete fissa ovvero hotspot nelle imprese turistiche) richiedono che si reagisca in tempi rapidi, che si provveda all'ampliamento delle infrastrutture (rete a banda larga), della dotazione IT degli esercizi turistici (al fine di supportare la parte gestionale ma anche per rispondere alle aspettative degli ospiti – accesso alla banda larga in ogni stanza) ed alla formazione e aggiornamento delle persone impiegate nel settore turistico.

3.9. Tecnica dell'informazione e della comunicazione nel settore sanitario (eHealth)

In sintonia con il piano di azione europeo si ritiene che il settore sanitario sia prioritario nell'applicazione delle nuove tecnologie.

Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione rappresentano oggi il fondamento tecnico più importante per l'ulteriore sviluppo contenutistico della medicina, per il miglioramento delle condizioni d'insieme, per l'economicità dei servizi sanitari e per l'intensificazione delle misure di prevenzione nel settore sanitario.

eHealth consentirà di ridurre le spese amministrative e di semplificare e migliorare il rapporto tra le istituzioni sanitarie e il cittadino.

L'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione dev'essere esteso con il preciso obiettivo di coprire i seguenti settori:

- la fornitura di strumenti diagnostici a sostegno dell'attività dei medici
- la minimizzazione degli interventi e degli esami gravosi per i pazienti (raggi x, laboratorio ecc.)
- il miglioramento delle informazioni e dello scambio delle stesse
- l'abbassamento dei costi
- il miglioramento dell'organizzazione lavorativa
- il supporto del lavoro d'equipe
- l'assistenza dei pazienti nel loro ambiente (a casa, day hospital)
- l'attività di diagnosi e di controllo tramite la rete
- il sostegno da parte di specialisti (tele-medicina)
- la raccolta di dati a fini epidemiologici e ai fini della gestione dei servizi sanitari

Obiettivi:

- **Ampliamento delle infrastrutture di tecnica dell'informazione ed integrazione degli applicativi**
- **Riduzione dell'assistenza stazionaria**
- **Banche dati centralizzate e Telemedicina**
- **Portale della sanità e del sociale**

3.9.1. Ampliamento delle infrastrutture informatiche ed integrazione degli applicativi

Nei prossimi anni dovranno essere creati il sistema informativo ospedaliero integrato (KIS), il Centro unico di Prenotazione (CUP), l'adozione di sistemi PACS (Picture Archiving and Communication System) per la radiologia e un ulteriore ampliamento dell'informatizzazione dei medici di base. Affinché tutti questi sistemi

possano contribuire alla realizzazione della telemedicina è necessario che le istituzioni che offrono servizi sanitari dispongano di una rete sanitaria, nella quale tutte le strutture e gli attori del settore sanitario e dei distretti sociali, siano connessi mediante banda larga.

L'informatizzazione dei servizi sanitari in Alto Adige, soprattutto dei servizi ospedalieri, è assai avanzata ed ha raggiunto un livello decisamente notevole. Accanto a questo impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione principalmente in quei settori, che attualmente non sono sufficientemente o addirittura per niente coperti, è di particolare rilevanza l'integrazione degli applicativi e dati già in uso nelle Aziende Sanitarie, l'intensificazione dello scambio di dati tra le Aziende Sanitarie, l'ampliamento e la collaborazione tra i servizi informatici delle Aziende Sanitarie come anche un'informatizzazione e un collegamento potenziati tra i servizi territoriali (medici di base, farmacie, distretti sanitari, centri di riabilitazione, ecc.) e il coinvolgimento anche dei servizi sociali (distretti sociali, case di riposo, comunità alloggio, centri per disabili) nel sistema informativo sanitario.

In relazione all'ampliamento dell'esistente sistema informativo nel settore sanitario, si deve favorire la creazione di un'unica banca dati di tutta la popolazione provinciale.

3.9.2. Riduzione dell'assistenza stazionaria

L'assistenza stazionaria dovrà essere limitata ai casi acuti. L'assistenza ai pazienti deve, con l'ausilio delle tecnologie informatiche e della comunicazione e mediante una migliore collaborazione tra i servizi sanitari e sociali già presenti sul territorio, indirizzarsi in maniera potenziata verso l'assistenza a domicilio e verso le istituzioni di day hospital.

Il telecontrollo di ammalati cronici e di persone bisognose di cure deve essere potenziato ed ampliato per garantire sicurezza ed un tempestivo intervento in caso di problemi alle persone non ospitate in strutture ospedaliere o case di cura.

3.9.3. Banche dati centralizzate e tele-medicina

La disponibilità di una rete a banda larga nella dimensione dei gigabit rappresenta una sostanziale premessa per la realizzazione di una banca dati centralizzata e lo sviluppo della tele-medicina.

Tutti gli attori del servizio sanitario provinciale, compatibilmente con la tutela della privacy, devono accedere ad un sistema informativo sanitario provinciale dove sono raccolti i dati relativi alle cartelle cliniche, le radiografie, le analisi, che possono essere consultati online. I vantaggi di questo sistema informatico presenta i seguenti vantaggi:

- accelerare i tempi delle diagnosi
- evitare duplicazioni di esami
- inoltro mediante la rete dei referti delle analisi ai pazienti o ai medici di base.

L'accesso alle informazioni e ai dati presenti sul sistema informativo da parte dei singoli attori (personale ospedaliero, medico di base, ecc.) sarà differentemente limitato e messo in sicurezza per preservare la sfera personale dei pazienti.

Deve essere ampliata e maggiormente utilizzata la tele-medicina quale base per un supporto medico specialistico ed il consulto tramite la rete nel settore diagnostico e negli interventi in istituzioni, che non dispongono di specialisti in sede. In questo modo il cittadino potrà accedere a servizi qualitativamente elevati anche presso istituzioni che non dispongono di specialisti ed i medici in organico presso

queste istituzioni avranno modo di ottenere un supporto da parte di specialisti sia nel campo diagnostico che in caso di interventi, in special modo durante interventi d'urgenza.

3.9.4. Informazione nel settore sanitario e sociale (Portale sanitario e sociale)

Le nuove tecnologie possono essere uno strumento molto importante per diffondere informazioni e servizi di carattere sanitario e sociale alla cittadinanza.

La domanda in questo senso è molto forte. Le informazioni devono essere pubblicate su di un portale sulla salute e i servizi sociali. Oltre alla diffusione di informazioni (ad esempio: esenzione dal ticket, offerte dei distretti sanitari, ecc.) dovranno essere previsti anche servizi online interattivi e transattivi come ad esempio la scelta del medico di base, il calcolo del ticket ecc.

3.10. Diffusione delle tecnologie informatiche e della comunicazione nel settore sociale

Le tecnologie informatiche e della comunicazione rappresentano una chance per il settore sociale. Esse assumono rilevanza sia come strumento di lavoro per i collaboratori del settore sociale, in qualità di strumento di informazione e comunicazione, sia come strumento di intrattenimento per le persone assistite presso i centri sociali.

Attraverso la diffusione delle tecnologie informatiche e della comunicazione nel settore sociale dovrebbero essere raggiunti i seguenti obiettivi:

- **miglioramento della qualità delle prestazioni di assistenza**

- **semplificazione delle attività amministrative e di assistenza per i lavoratori del settore sociale**

3.10.1. Miglioramento della qualità delle prestazioni di assistenza

In questo caso si tratta di organizzare in modo più mirato e rapido l'assistenza a persone che a causa dell'età o di malattie croniche o disabilità necessitano di assistenza in loco.

Nel corso dei prossimi 5 anni l'informatizzazione dei servizi sociali dovrà essere ampliata, il collegamento con i servizi sanitari tra gli ambulatori e l'ospedale come anche i medici di base dovrà essere potenziato. L'accento è da porre sull'assistenza in loco, ove mediante la rete radio dovranno essere accessibili all'assistente i dati dell'assistito in modo tale da poter erogare l'intervento più opportuno per la singola situazione ed immettere nel sistema nel modo più semplice possibile e direttamente in loco tutti i dati sanitari rilevanti e tutte le informazioni sulle prestazioni erogate ovvero richiedere assistenza specialistica.

La possibilità, data dall'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, di prevedere l'assistenza domiciliare anche in caso di autonomia limitata e di mantenerla il più a lungo possibile deve essere maggiormente sfruttata. In questo modo si ottengono vantaggi economici – questa forma di assistenza, a media scadenza, risulta essere più conveniente – e vantaggi sociali – l'assistito rimane nell'ambiente a lui noto.

3.10.2. Semplificazione delle attività amministrative e di assistenza per i lavoratori del settore sociale

Sono da adottare le seguenti misure:

- dotazione del personale dei servizi sociali di strumenti mobili (PDA, stampante) per accedere o inserire informazioni in loco
- istruzione del personale assistente per imparare ad usare questi strumenti in modo da garantire un'assistenza ottimale
- potenziamento delle applicazioni nel settore sociale per permettere, alla luce della normativa della privacy, sia un accesso sicuro via radio ai dati sensibili sia il collegamento con i servizi sanitari sia lo scambio di informazioni.

3.11. Accesso differenziato al “mondo digitale” per fasce d'età

3.11.1. Cultura tecnologica

La messa a disposizione di informazioni in forma digitale (dati, immagini, lingua) è una nuova tecnica culturale: possiede le proprie regole, viene insegnata presso le istituzioni educative, offre un possibile accesso ad altre tecniche culturali, determina già ampiamente l'ambiente professionale e privato.

In fase di introduzione di una nuova tecnica culturale, che ha effetto su tutti gli strati della popolazione e su ogni fascia d'età, si crea un conflitto generazionale: non è infatti la generazione più matura a trasmettere questa tecnica culturale ai più giovani, bensì è la

generazione più giovane che possiede meglio di quella anziana – anche se a volte solamente in modo approssimativo – la conoscenza della nuova cultura tecnica. Questa spaccatura, nel caso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, è ulteriormente approfondita dalla velocissima diffusione di questa tecnica.

La tecnologie dell'informazione e della comunicazione sono, oggi, uno degli strumenti più importanti nella vita professionale e nell'organizzazione della sfera privata (per esempio pianificazione delle ferie ecc.)

Le informazioni via web sono a basso costo e disponibili in ogni momento per tutti, sebbene l'offerta informativa non tenga affatto conto delle capacità e della maturità dell'utente. Ne consegue un divario tra la capacità di procurarsi l'informazione e la capacità di elaborare l'informazione e di inserirla nella propria esperienza.

3.11.2. Accesso specifico per fascia d'età

Dovranno essere elaborati e realizzati regole e canali d'accesso per poter offrire una consultazione specifica per fasce d'età dell'offerta informativa, consentendo così a chi richiede l'informazione la possibilità di ricevere le informazioni che corrispondono al suo grado di sapere e di conoscenza in modo tale che possa acquisirle in modo fruttuoso e sia in grado di utilizzarle. In questo modo si amplia anche la sua conoscenza e la sua esperienza. Queste regole e canali d'accesso dovranno aiutare anche i genitori e le istituzioni educative nel loro compito ed aiutarli a rendere possibile un accesso regolamentato al “mondo digitale” per i clienti ed i giovani.

Obiettivi:

- **creazione di un accesso protetto all'offerta informativa per bambini e giovani**

- **creazione di una rete civica per bambini e giovani**
- **istituzione di una “hotline” per genitori ed educatori**

3.11.2.1. Creazione di un accesso all’offerta informativa protetta per bambini e giovani

Per genitori ed educatori dovrà essere previsto un accesso protetto all’ offerta informativa in Internet con il fine di non permettere l’accesso ad informazioni non adeguate all’età; in questo modo si potrà garantire che:

- i bambini ed i giovani imparino al più presto a gestire questa tecnica culturale
- le informazioni offerte via Internet possano essere elaborate dalla fascia di utenti destinataria
- i possibili timori e le resistenze dei genitori e degli insegnanti nelle istituzioni educative possano essere superate.

3.11.2.2. Creazione di una rete civica per bambini e per giovani

Attualmente la Rete Civica rappresenta un’importante piattaforma informativa per i cittadini, le associazioni e le imprese locali e dovrà essere maggiormente ampliata verso una piattaforma comunicativa (eGovernment). Essa dovrà essere uno strumento centrale di consultazione per informazioni sulla Amministrazione Pubblica Provinciale, come anche per avvenimenti importanti (meteo, traffico, orari d’apertura) e porta d’accesso per quesiti e contatti con le autorità come anche per coinvolgere la cittadinanza nei processi decisionali (eDemocracy).

Mediante la creazione di una “Rete Civica per Kids”, che offra informazioni e giochi per le singole fasce d’età, si garantisce un precoce accesso a questa piattaforma; in questo modo si fornisce un importante contributo per far sì che in futuro la Rete Civica diventi un

importante strumento di lavoro nella vita professionale e nella gestione del tempo libero.

3.11.2.3. Istituzione di una “hotline” per genitori ed educatori

Il divario tra le generazioni – il giovane utilizza l’offerta informativa in Internet, i genitori non trovano modo di accedere – ed i timori e i conflitti derivanti da ciò possono essere ridotti mediante la creazione di una “hotline” per genitori ed educatori istituzionali.

Questa “hotline” potrà poi essere gradualmente ridimensionata mano a mano che la “generazione internet” crescerà.

3.12. Utilizzo più diffuso del software libero

Negli ultimi 5 anni si è allargato molto il ventaglio delle offerte di software libero. In molti casi queste soluzioni offrono funzionalità dello stesso valore e in alcuni casi anche migliori rispetto alle soluzioni realizzate con software proprietario.

Con l’introduzione di soluzioni di software libero si raggiungono 3 vantaggi:

- maggiore sicurezza: il codice sorgente viene messo a disposizione e può essere modificato e adattato. Questo significa che sono visibili le azioni che il programma attiva. Funzionalità non desiderate possono essere escluse e altre mancanti attivate. Anche buchi e carenze nella sicurezza possono essere eliminati in tempi rapidi;
- maggiore economicità: le entrate delle case produttrici di software locali non vengono diminuite dai costi di licenza. In questo modo le software house locali possono presentare offerte economicamente più vantaggiose e sviluppare soluzioni a costi più favorevoli;

- spinta all'innovazione: per mezzo di soluzioni più economiche anche le piccole e medie imprese, le associazioni e le piccole istituzioni possono introdurre migliori soluzioni informatiche a sostegno del lavoro. Questa possibilità viene anche ripresa e sostenuta dalla ripartizione Innovazione.

Per sostenere un maggiore uso del software libero devono essere intraprese le seguenti azioni:

- deve essere creato un centro di competenza (vedi punto 3.13.1);
- le soluzioni di software libero devono avere pari dignità nelle istituzioni scolastiche rispetto alle soluzioni proprietarie;
- nella legge quadro a sostegno della società dell'informazione in provincia di Bolzano devono essere creati i presupposti legislativi per l'uso preferenziale di soluzioni di software libero nella pubblica amministrazione;
- nelle linee guida per il sostegno all'economia deve essere prevista l'introduzione del software libero come criterio importante.

Obiettivi:

- **introduzione di soluzioni di software libero nella pubblica amministrazione**
- **estensione dell'uso di soluzioni di software libero nelle attività didattiche nelle scuole della provincia di Bolzano**
- **il software libero come criterio di sostegno all'innovazione nel mondo delle imprese**

3.12.1. Introduzione di soluzioni di software libero nella pubblica amministrazione

I programmi di software libero devono essere introdotti in modo deciso nella Pubblica Amministrazione. I fondamenti normativi

verranno introdotti con la legge quadro sul sostegno alla società dell'informazione in provincia di Bolzano.

Le soluzioni di software libero sono sempre da preferire, quando le funzionalità richieste possono essere coperte con programmi di software libero.

3.12.2. Estensione dell'uso di soluzioni di software libero nelle attività didattiche nelle scuole della provincia di Bolzano

Nei programmi didattici deve essere previsto l'uso di software libero. L'uso di tale software deve essere promosso anche attraverso forme mirate di formazione del personale insegnante.

3.12.3. Il software libero come criterio di sostegno all'innovazione nel mondo delle imprese

L'uso di soluzioni di software libero deve essere incentivato attraverso l'ampliamento dei criteri di sostegno all'economia e attraverso iniziative informative.

Di particolare importanza è la valutazione del potenziale innovativo e del vantaggio economico, che si ottengono con l'introduzione del software libero. Il settore pubblico deve finanziare principalmente i costi del passaggio da software proprietario a software libero.

L'impiego esteso del software libero nelle aziende e nelle amministrazioni della provincia di Bolzano, lo sviluppo di soluzioni informatiche da parte di aziende locali con ampio utilizzo di software libero potrebbero dare un contributo importante all'innovazione nelle imprese e alla realizzazione di software a basso costo. La partecipazione attiva dell'Amministrazione provinciale, del BIC, della Libera Università di Bolzano e delle imprese IT allo sviluppo e alla

diffusione del software libero potrebbe avere anch'essa ripercussioni positive sul panorama IT provinciale.

3.13. Creazione di centri di competenza

In particolari settori sarebbe utile creare centri di competenza, che hanno il fine di approfondire determinate tematiche specifiche e offrire la propria consulenza alle amministrazioni pubbliche, alle associazioni e alle imprese. Mediante l'impiego finalizzato delle tecniche dell'informazione e della comunicazione si supportano le innovazioni nel settore dell'organizzazione del lavoro, dell'erogazione dei servizi e della produzione di beni attraverso l'impiego delle nuove tecnologie informatiche e della comunicazione.

I centri di competenza dovrebbero essere istituiti nei seguenti settori:

- normativa sulla tutela dei dati con particolare attenzione alla tutela dei dati rilevati e salvati digitalmente;
- aspetti organizzativi e tecnici degli aspetti della sicurezza della tecnica dell'informazione e della comunicazione;
- sostegno all'introduzione del software libero nelle amministrazioni pubbliche, nelle associazioni e nelle imprese;
- potenziamento della televisione digitale quale piattaforma per la messa a disposizione di informazioni a tutti i cittadini della provincia.

Questi centri di competenza potrebbero avere sede presso diverse organizzazioni quali, per esempio:

- l'Amministrazione Provinciale (Ripartizione Informatica, Scuole professionali)
- Informatica Alto Adige SpA
- Eurac
- Libera Università di Bolzano

- BIC
- RAS

L'istituzione di questi centri di competenza potrà anche essere attivata per mezzo di convenzioni con organizzazioni pubbliche o private reperibili sul territorio provinciale o all'esterno di esso (per esempio l'Università di Innsbruck o di Trento).

L'attività di consulenza dovrebbe essere organizzata in modo che i centri di competenza possano auto-finanziarsi (al di là di finanziamenti iniziali o relativi a progetti e servizi particolarmente innovativi).

Obiettivi:

- **Prevalente creazione di centri di competenza per la tutela dei dati e il software libero**
- **Creazione dei centri di competenza per aspetti della sicurezza delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione e per l'informazione per il cittadino via canale televisivo digitale**

3.13.1. Istituzione di centri di competenza per la tutela dei dati ed il software libero

Entro un anno deve essere istituita almeno una struttura minima per i centri di competenza per la tutela dei dati e per il software libero, dove le diverse tipologie di conoscenza potrebbero essere coperte grazie a contratti con istituzioni o liberi professionisti esperti nel settore.

**3.13.2. Creazione dei centri di competenza per
aspetti della sicurezza della tecnica
dell'informazione e della comunicazione e
per l'informazione al cittadino via canale
televisivo digitale**

Gli ulteriori due centri di competenza per gli “aspetti della sicurezza nella tecnica dell'informazione e della comunicazione” e per “l'informazione al cittadino mediante il canale televisivo digitale” (trasposizione del progetto “DIGIPLUS”) sono da approntare nel corso dei prossimi due anni realizzando almeno una struttura minima.

4. Attuazione delle misure contenute nel piano d'azione e aggiornamento dello stesso

Il Piano d'Azione "eSüdtirol 2004-2008" contiene le strategie della Giunta Provinciale per quanto riguarda lo sviluppo della società dell'informazione in provincia di Bolzano. Le azioni proposte sono compatibili con gli indirizzi contenuti nel piano d'azione eEurope 2005 e nel piano nazionale. Esse si basano sulla visione di uno sforzo comune per consentire una implementazione efficace delle tecnologie informatiche e delle comunicazioni.

Obiettivi:

- **Attuazione dei provvedimenti contenuti nel Piano d'Azione**
- **Coordinamento del Piano d'Azione con altri piani specifici della Provincia**
- **Coordinamento dell'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nell'Amministrazione Pubblica Provinciale**
- **Verifica dell'attuazione e dell'aggiornamento del Piano d'azione**

4.1. Attuazione dei provvedimenti contenuti nel piano d'Azione

La Giunta Provinciale ha il compito di predisporre un concetto di attuazione con priorità chiare, per raggiungere gli obiettivi contenuti in eSüdtirol 2004 – 2008 (vedi anche punto 5). Accanto alle priorità vengono definiti anche gli obiettivi operativi e le relative risorse.

L'esecuzione dei progetti per la realizzazione dei provvedimenti presenti nel piano d'azione non avviene esclusivamente per mezzo dell'Amministrazione provinciale o le imprese nelle quali la Provincia detiene la maggioranza del capitale sociale. Il compito dell'Amministrazione provinciale consiste principalmente nel garantire la realizzazione degli obiettivi contenuti nel Piano d'azione, per esempio con il lancio di progetti o l'erogazione di contributi. L'esecuzione dei progetti di attuazione deve avvenire attraverso imprese, associazioni e altre istituzioni pubbliche all'interno delle quali esiste già un grande potenziale nel settore ICT.

Per assicurare un avanzamento coordinato ed un'attuazione degli obiettivi del presente piano d'azione, La Giunta Provinciale assumerà i provvedimenti adatti per garantire un armonico coordinamento del piano d'azione con altri piani specifici della Provincia ed il coordinamento dell'impiego e dello sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni altoatesine (Comuni, Comunità comprensoriali, presidi sociali e sanitari, Aziende Sanitarie ed Amministrazione provinciale).

4.2. Coordinamento del Piano d’Azione con altri piani specifici della Provincia

La pianificazione strategica della Provincia Autonoma si spinge oltre all’elaborazione e aggiornamento di piani specifici per i diversi settori di competenza. Mediante il coordinamento dei provvedimenti, che vengono intrapresi nei piani specialistici e nel Piano d’Azione, è assicurata l’ottimizzazione dello scambio di informazioni tra le istituzioni, che applicano poi questi piani specialistici ovvero li integrano.

Obiettivi:

- **Istituzione di un gruppo di guida del coordinamento del “Piano d’Azione eSüdtirol 2004-2008” con gli altri piani specifici della Provincia**

4.2.1. Attuazione dei provvedimenti contenuti nel piano d’Azione

Il coordinamento con gli altri piani avverrà mediante il comitato di gestione “eGovernment Offensive 2004-2008” istituito dalla delibera della Giunta Provinciale, sulla base della quale questo comitato di gestione potrà trasmettere l’attività di coordinamento ad uno speciale gruppo di lavoro.

Entro il 2005 verrà approntato un resoconto per la Giunta Provinciale, nel quale verranno descritte le attività del gruppo di lavoro, l’effetto sul piano d’azione dei piani specifici esaminati ed i punti critici, che necessitano di un ulteriore esame ed una nuova valutazione da parte della Giunta Provinciale.

4.3. Coordinamento dell'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nella Amministrazione Provinciale

L'implementazione delle soluzioni di eGovernment e la necessità di tenere sotto controllo i costi relativi alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Amministrazioni Pubbliche richiede uno scambio di informazioni più frequente ed una condivisione mirata di provvedimenti e progetti nel settore della tecnica dell'informazione e della comunicazioni e all'interno delle strutture pubbliche.

Obiettivi:

- **Coordinamento dell'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Amministrazioni Locali attraverso il Centro di Competenza Provinciale**

4.3.1. Coordinamento dell'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Amministrazioni Locali mediante il Centro di Competenza Provinciale

Deve essere garantito il coordinamento tra le Istituzioni Pubbliche della Provincia e la facoltà di Informatica della Libera Università di Bolzano, alla quale possono essere trasmessi compiti di consulenza.

Con delibera del 24.03.2004, nr. 924 della Giunta Provinciale, è stato istituito con la veste di gruppo di Coordinamento il "Centro di Competenza provinciale per l'eGovernment e per lo sviluppo della

Società dell'informazione". Questa istituzione, mediante la collaborazione con rappresentanti di diverse istituzioni e enti, deve essere potenziata in modo da poter servire quale strumento di informazione e di coordinamento per tutti i progetti delle Amministrazioni Pubbliche nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Il Centro di Competenza inoltre deve avere una visione d'insieme precisa sullo stato delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nella pubblica amministrazione, sui progetti pianificati e sulle risorse disponibili (personale, finanze, attrezzatura) per mezzo di un'attività di rilevazione.

Questo Centro di Competenza Provinciale assicura anche lo scambio d'informazioni con il Ministero competente a Roma (attualmente il Ministero per Informazione e Tecnologie) e con servizi informativi nelle altre regioni in Italia. Inoltre dovrebbe anche occuparsi dello scambio di informazioni nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione con l'Austria, la Germania e la Svizzera come anche con le istituzioni dell'UE a Bruxelles a ciò preposte.

4.4. Controllo dell'attuazione e dell'aggiornamento del Piano d'Azione

Il Piano d'Azione "eSüdtirol 2004 – 2008" non deve essere visto come un documento chiuso, in quanto necessita di un aggiornamento costante sulla base delle esperienze derivanti dalla sua attuazione e delle modificate condizioni socio-politiche, organizzative, tecniche e normative

Ai fini dell'aggiornamento del documento deve essere istituito un servizio presso la Direzione Generale, che verrà indirizzato da un

gruppo di coordinamento interdisciplinare “Società dell’informazione/società della Conoscenza”. Il gruppo di coordinamento ha inoltre il compito di controllare l’effettiva attuazione dei provvedimenti contenuti nel Piano d’Azione. Questo avverrà in stretta collaborazione con il gruppo di lavoro “coordinamento dei piani specifici” ed il “centro di competenza provinciale per l’eGovernment e la società dell’informazione“. I compiti di questo gruppo di coordinamento potrebbero anche essere svolti dal gruppo di gestione di “eGovernment Offensive 2004” (o da un sottogruppo nell’ambito di quest’ultimo gruppo).

5. Catalogo dei provvedimenti

Nel presente capitolo s'intende dare una prima visione d'insieme su 20 importanti provvedimenti indicati nel Piano d'Azione. Rimane compito del gruppo di coordinamento "Società dell'informazione, società del sapere", incaricato di ampliare questo indice e della Giunta Provinciale, di proporre quei provvedimenti da attuare in modo prioritario, per la loro valutazione e approvazione,.

Provvedimenti	<u>Capitolo del Piano d'Azione</u>
Offerta di copertura territoriale per allacciamento alla banda larga (ADSL)	<u>3.3.3.</u>
Definizione delle condizioni-quadro organizzative, normative e tecniche per i servizi elettronici al cittadino (eGovernment)	<u>3.4.6</u>
Elaborazione di una legge quadro per lo sviluppo della società dell'informazione altoatesina	<u>3.4.6.</u>
Predisposizione di soluzioni per la comunicazione digitale interattiva tra i cittadini e i soggetti decisori in politica e nella Amministrazione.	<u>3.5.1</u>
Descrizione delle conoscenze minime nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, di cui deve disporre un diplomato al momento del suo ingresso nel mondo del lavoro	<u>3.6.2.</u>
Creazione di una piattaforma di eLearning, che possa essere utilizzata da strutture pubbliche e private ed attivazione di offerte di aggiornamento per i dipendenti	<u>3.6.5.</u>

pubblici, che siano accessibili via rete	
Istituzione di Internet-Points nelle strutture pubbliche attualmente esistenti (Biblioteche, uffici comunali, centri sociali, ...)	<u>3.7.1</u>
Dotazione delle istituzioni sociali e di soggiorno delle strutture pubbliche maggiormente frequentate dalla popolazione anziana, in particolare le case di riposo, con apparecchiature tecnico-informatiche ed assistenza ai cittadini più anziani nell'utilizzo dei servizi offerti tramite questi mezzi	<u>3.7.2.</u>
Dotazione dei luoghi di incontro e di soggiorno dei centri sociali con apparecchiature informatiche e di comunicazione e assistenza alle persone disabili e dei malati psichici nell'uso di queste attrezzature	<u>3.7.3</u>
Realizzazione di un portale delle imprese altoatesine anche con funzioni di eCommerce e mCommerce	<u>3.8.4</u>
Integrazione degli applicativi nei settori sociali e sanitari ed ottimizzazione dello scambio informativo reciproco	<u>3.9.1</u>
Impiego della tecnologie dell'informazione e della comunicazione nel settore sanitario, per potenziare l'assistenza ai pazienti in forma domiciliare o di day-hospital	<u>3.9.2</u>
Realizzazione di banche dati centralizzate nel settore sanitario ed attivazione del supporto medico specialistico alle strutture sanitarie periferiche via rete (tele-medicina)	<u>3.9.3</u>
Realizzazione di un portale per sanità e sociale	<u>3.9.4</u>
Dotazione degli operatori sociali con apparecchi tecnico-informatici per consentire di ottimizzare l'assistenza a persone anziane e/o handicappate direttamente in loco e permettere la richiesta di informazioni ovvero l'immissione di informazioni direttamente via etere	<u>3.10.2</u>
Realizzazione di un accesso protetto all'offerta informativa presente in Internet per bambini e giovani	<u>3.11.2.1.</u>
Realizzazione di una hotline per genitori ed educatori	<u>3.11.2.3.</u>

finalizzata a chiarire quesiti in relazione all'accesso informativo in internet da parte di bambini e giovani	
Realizzazione di un centro di competenza per quesiti legali relativi alla protezione dei dati	<u>3.13.1.</u>
Realizzazione di un centro di competenza per software libero	<u>3.13.1.</u>
Pubblicazioni di informazioni per il cittadino via canali televisivi digitali	<u>3.13.2.</u>
Costituzione del gruppo di coordinamento e il servizio per per l'implementazione e l'aggiornamento del Piano d'Azione	<u>4.4.</u>

6. Procedimento di approvazione

La bozza del piano d'azione eSüdtirol 2004-2008, secondo la delibera della Giunta Provinciale del 12.1.2004, nr. 8, è stato verificato e integrato in collaborazione con le forze socio-politiche più rilevanti presenti sul territorio.

Al processo di verifica hanno preso parte le seguenti amministrazioni pubbliche ovvero fornitori di servizi e partner sociali presenti in Alto Adige:

Associazioni e istituzioni fino ad ora incontrate	Discussione
	il
Consorzio dei Comuni	03.08.2004
Comunità comprensoriale Burgraviato	11.08.2004
Comunità comprensoriale Pusteria	07.09.2004
Comunità comprensoriale Bassa Atesina	21.09.2004
Comunità comprensoriale Alta Val d'Isarco	05.08.2004
Comunità comprensoriale val d'Isarco	14.09.2004
Comunità comprensoriale Val Venosta	23.09.2004
Comunità comprensoriale Salto Sciliar	09.08.2004
Azienda sanitaria di Bolzano	13.09.2004
Azienda sanitaria di Merano	11.08.2004
Azienda sanitaria di Bressanone	05.08.2004
Azienda sanitaria di Brunico	14.09.2004
Associazione industriali	01.09.2004
Associazione albergatori	04.08.2004
Unione commercio e servizi	27.09.2004

Associazione provinciale degli artigiani	15.07.2004
Südtiroler Bauernbund	14.07.2004
Sindacati	31.08.2004
Camera di Commercio	10.08.2004
Università di Bolzano	05.10.2004
Accademia Europea	03.08.2004

La versione 2 del Piano d'Azione è stata messa a disposizione della popolazione mediante la Rete Civica; nel corso della conferenza stampa del 16.09.2004 i cittadini sono stati invitati a prendere posizione ed a presentare integrazioni e correzioni alla presente bozza pubblicata. Al cittadino è stata data la possibilità di scaricare sul proprio pc alcuni paragrafi del documento o il documento intero, di trasmettere via e-mail suggerimenti, proposte ed integrazioni e di prendere parte alla discussione sul documento tramite un forum.

Nel periodo dal 16.09.2004 al 20.11.2004 sono stati registrati 3.973 accessi al documento, 1.030 volte è stato scaricato sul proprio PC il documento completo, sono state inviate 15 e-mail e sono stati registrati 38 interventi al forum.

Mediante la messa a disposizione alla popolazione del piano d'azione prima della sua approvazione da parte della Giunta Provinciale, una parte del progetto "ePlan", ovvero quella che con il benessere della Giunta Provinciale (delibera del 07.06.2004, nr. 1927) è stata sottoposta al Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie nel quadro del bando di concorso "eDemocracy", è stato realizzato.

La 2^a versione è stata sottoposta, con preghiera di parere, anche al Direttore Generale, agli assessori, ai provveditori scolastici, ai preposti all'esame ed ai direttori di ripartizione della Pubblica Amministrazione Provinciale. In totale sono stati presentati 4 pareri dettagliati.

Inoltre sono stati ripresi i testi elaborati e concordati presso il gruppo di gestione “eGovernment Offensive 2004-2008” (istituito con delibera della Giunta Provinciale del 30.08.2004 n° 3023) relativi ai temi “Visione dell’eGovernment” e “Definizione di eGovernment”.

7. Autori

La bozza del Piano d’Azione “eSüdtirol 2004-2008” è stato elaborato in comune dal Dott. Daniel Schatzer, fino al 01.10.2004 con i collaboratori della ripartizione Informatica, ora assistente nell’Assessorato all’agricoltura, informatica, libro fondiario e catasto e dal Dott. Alfredo Iellici, responsabile del reparto web di Informatica Alto Adige SpA.

Le riunioni con i rappresentanti delle associazioni, corporazioni, sindacati ed istituzioni pubbliche in Alto Adige sono state attuate da parte dei suddetti due collaboratori e con il sostegno del Direttore della ripartizione informatica, Dott. Hellmuth Ladurner.

La revisione della prima versione (modello della versione 2 metà settembre 2004 e della versione 3 fine novembre 2004) è stata eseguita dai due autori in collaborazione con il Direttore della ripartizione Informatica, Dott. Hellmuth Ladurner, sulla base dei suggerimenti e delle proposte raccolti durante le riunioni nell’ambito del processo di approvazione, di quelli pervenuti da parte delle ripartizioni della Pubblica Amministrazione Provinciale e da parte della popolazione. Inoltre sono stati inseriti nel piano di azione i testi elaborati ed approvati da parte del comitato guida “Offensiva eGovernment 2004-2008”^{*} riguardanti i temi “Visione di eGovernment” e “Definizione di eGovernment”.

^{*}Istituito con delibera della Giunta provinciale del 30.08.2004, n. 3023.