



**Provincia Autonoma di Trento**

**Progetto**  
**La Società dell'Informazione**

**15 Ottobre 2004**

# Progetto

## La Società dell'Informazione

**Approvato con deliberazione della Giunta provinciale  
n. 2390 di data 15 ottobre 2004**

# Indice

<b>Introduzione</b> .....	p. 1
<b>Parte I – Trentino in rete</b> .....	p. 3
1.1. Finalità e linee guida .....	p. 3
1.2. Un contesto provinciale tra luci ed ombre .....	p. 5
1.3. L’articolazione degli obbiettivi .....	p. 10
<b>Parte II – Il programma</b> .....	p. 11
2.1. Introduzione .....	p. 11
2.2. Le azioni dirette .....	p. 14
2.2.1. <i>La democrazia dell’accesso</i> .....	p. 15
2.2.2. <i>Il rinnovamento della PA</i> .....	p. 20
2.2.3. <i>I nuovi servizi e le azioni correlate</i> .....	p. 23
2.3. Le politiche di intervento .....	p. 27
2.3.1. <i>Politiche per le infrastrutture di rete</i> .....	p. 27
2.3.2. <i>Politiche per la ricerca</i> .....	p. 28
2.3.3. <i>Politiche industriali e per l’imprenditorialità</i> .....	p. 29
2.4. Le raccomandazioni .....	p. 32
2.5. L’agenda di lavoro .....	p. 35
<b>Parte III – L’organizzazione</b> .....	p. 36
3.1. Premessa .....	p. 36
3.2. La struttura organizzativa .....	p. 36
3.2.1. <i>Il Comitato Tecnico di esperti per l’e-Society</i> .....	p. 37
3.2.2. <i>Il Comitato di coordinamento per l’e-Government</i> .....	p. 38
3.2.3. <i>La Task Force “Formazione per la e-Society”</i> .....	p. 39
3.3. Il supporto informativo .....	p. 39

# Introduzione

Il Programma di Sviluppo Provinciale per la XII Legislatura, approvato dalla Giunta provinciale nell'aprile 2002, ha individuato, accanto alle politiche di intervento articolate in otto "assi strategici" determinanti per lo sviluppo economico e sociale del Trentino, due specifici progetti intersettoriali. Uno dei due progetti riguarda "La Società dell'informazione" (e-Society) ed è finalizzato a stimolare la diffusione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT, *Information and Communication Technologies*) ed a promuovere, attraverso di queste ultime, la partecipazione di tutte le componenti sociali del Trentino alla Società dell'informazione.

Conformemente alla previsione legislativa, il Progetto e-Society, come tutti i progetti individuati dal Programma di Sviluppo Provinciale, ha efficacia di "indirizzo, di prescrizione e di vincolo per le attività della Provincia e degli enti dipendenti dalla Provincia e per le funzioni delegate dalla stessa agli enti locali" e gli interventi previsti dal medesimo hanno carattere prioritario.

Il Programma di sviluppo ha il compito di delineare il progetto nei suoi elementi essenziali, rinviando la definizione più puntuale dei contenuti ad un momento successivo, mediante l'elaborazione di uno specifico documento, la definizione più puntuale dei contenuti progettuali. In quest'ottica, nel corso del 2003 la Giunta provinciale ha integrato il Comitato per la formulazione dei progetti e dei piani di intervento con un ulteriore esperto esterno per l'elaborazione della proposta progettuale, istituendo, altresì, un apposito Comitato tecnico di esperti in tema di e-Society con compiti di supporto e di proposizione sui temi del Progetto stesso.

Sul finire della XII Legislatura, come primo atto al fine di dare corso al Progetto, la Giunta Provinciale ha approvato il Documento "e-Society: Linee Guida per lo Sviluppo della Società dell'Informazione in Trentino" (Deliberazione n. 2605 del 17 ottobre 2003). Redatto dal Comitato per la formulazione dei progetti e dei piani di intervento con il supporto del Comitato Tecnico di Esperti di e-Society, sulla base delle analisi e ricerche effettuate e della documentazione prodotta da quest'ultimo, il Documento, in coerenza con il Programma di Sviluppo Provinciale, definisce le linee guida e inquadra le iniziative necessarie per lo sviluppo della Società dell'informazione in Trentino.

Nel corso della presente legislatura, la prosecuzione delle attività volte alla definizione e al successivo avvio operativo del progetto e-Society è confermata come prioritaria dalla nuova Giunta provinciale.

Considerato che la materia della e-Society rientra fra le materie attribuite alla competenza dell'Assessorato alla programmazione, ricerca e innovazione, il compito di elaborare i contenuti operativi del Progetto è stato affidato alle strutture provinciali della Programmazione, che si sono avvalse, per la stesura del documento di Progetto, del Comitato per la formulazione dei progetti e dei piani di intervento della Provincia, ricostituito all'inizio del corrente anno.

La Giunta provinciale, nel maggio 2004, ha altresì provveduto a ridefinire il Comitato Tecnico di Esperti per l'e-Society nella composizione e nelle funzioni, individuandolo come la sede più opportuna per gli approfondimenti necessari sia ai fini della stesura del documento progettuale da parte del Comitato per la formulazione dei progetti e dei piani di intervento della Provincia, sia per il successivo monitoraggio delle iniziative.

Alla luce di tutto ciò, il presente Documento ha come fine quello di delineare le articolazioni essenziali del Progetto e-Society per la corrente Legislatura, individuando gli interventi e le iniziative da porre in essere per attuarlo. Nel fare ciò esso mantiene stretta coerenza con il Programma di Sviluppo Provinciale e con le Linee Guida espresse dalla Giunta Provinciale, nonché fa tesoro del lavoro istruttorio svolto dal Comitato Tecnico di Esperti per l'e-Society.

I contenuti del documento sono stati definiti sulla base delle indicazioni emerse in una serie di incontri svoltisi con i componenti del Comitato Tecnico di Esperti per l'e-Society, con rappresentanti dei settori strategici della Provincia, con esponenti del mondo industriale, della scuola, della cooperazione, delle istituzioni di credito.

Il Documento si configura infatti come uno degli strumenti nel processo di Pianificazione Strategica Partecipata avviato nella presente Legislatura, che vede coinvolti i principali attori e componenti della società trentina nella costruzione di una visione condivisa dello sviluppo locale. La crescita e la valorizzazione della Società dell'informazione in Trentino presuppone infatti il contributo di tutti: la Pubblica Amministrazione (PA), il sistema delle imprese, il sistema della ricerca scientifica e tecnologica, le istituzioni e le associazioni culturali ed il pieno coinvolgimento e partecipazione dei cittadini e delle loro comunità. L'auspicato "Patto per lo sviluppo", sottoscritto dalle parti e dalla Provincia, dovrà contenere gli impegni reciproci e individuare le sinergie tra azione pubblica e iniziative private che possono dare corpo al "Trentino in rete", ovvero a realizzare un sistema territoriale dotato di infrastrutture e di servizi in rete a livelli di eccellenza, in grado di cogliere le opportunità offerte dalle nuove tecnologie, di favorire la competitività dell'area e di consentire la partecipazione di tutti, senza discriminazioni, alla Società dell'informazione e della conoscenza.

Il Documento si articola in tre parti:

- la Parte I illustra finalità e linee guida del Progetto, alla luce di quanto già contenuto nel Documento approvato dalla Giunta; analizza i punti di forza e di debolezza dell'attuale diffusione delle ICT e delle relative applicazioni in Trentino; su questa base, indica gli obiettivi del Progetto;
- la Parte II presenta il programma di attuazione del Progetto, organizzandone l'esposizione nelle seguenti parti principali: le azioni dirette per le infrastrutture e per la formazione, intese come prerequisiti per realizzare la "democrazia dell'accesso"; le azioni di rinnovamento della PAT e di offerta di nuovi servizi, con il relativo ruolo di trascinamento sull'evoluzione della e-Society; le politiche per lo sviluppo delle infrastrutture, per la ricerca e l'innovazione, le politiche industriali e per l'imprenditorialità; le raccomandazioni per una corretta gestione del sistema complessivo degli interventi;
- la Parte III definisce i criteri, l'organizzazione e le modalità con cui assicurare nel tempo l'attuazione del Progetto ed un suo efficace monitoraggio.

# PARTE I - TRENTINO IN RETE

## 1.1. Finalità e linee guida

Il Programma di Sviluppo Provinciale (PSP) per la XII Legislatura ha delineato il Progetto “La Società dell’Informazione (e-society)”, al fine di “stimolare l’adozione di tecnologie di rete e l’attiva partecipazione alla Società dell’informazione da parte di tutte le componenti del tessuto socio-economico trentino”, collocando la provincia a fianco delle aree più evolute dell’Unione Europea.

Questo obiettivo generale, che possiamo sinteticamente riassumere nell’espressione “Trentino in rete”, ha trovato ulteriore specificazione nel Documento sulle “Linee guida” approvato dalla Giunta provinciale. In armonia con il PSP, il Documento richiama in primo luogo l’idea centrale secondo cui la principale caratteristica positiva del Trentino, nell’economia così come nella società civile, sia costituita da un equilibrio plurale tra i settori economici, gli ambiti di vita e gli attori collettivi o, se si preferisce, dall’assenza di un settore nettamente dominante su tutti gli altri, da una sfera di esistenza centrale rispetto ad ogni altra e da una progressiva e volontaria riduzione del peso di quello che, per lungo tempo, era stato l’attore collettivo principale della comunità locale, ossia la Provincia.

Si ricorda poi come il PSP insista sul fatto che lo sviluppo economico e sociale del Trentino possa essere meglio garantito, e produrre esiti collettivamente preferibili, qualora esso rafforzi questo equilibrio plurale. Ne deriva la convinzione – emblematicamente rappresentata dagli otto assi strategici del PSP – che la crescita materiale e immateriale della provincia si debba basare su una gamma variegata di interventi e di misure riguardanti le singole componenti della società civile, di quella amministrativa, di quella economica e del territorio.

Dietro a questo orientamento vi è la convinzione che il governo delle società contemporanee – soprattutto in una situazione di crescente incertezza, qual è quella prodotta dalla globalizzazione dell’economia, dall’instabilità dei mercati e dall’internazionalizzazione della cultura e della politica – non possa essere garantito da interventi unilaterali, che non esista, cioè, un’unica leva su cui basarsi per garantire l’equilibrato sviluppo dell’economia e dei modelli di vita che caratterizzano gli attuali sistemi sociali.

Deriva da queste considerazioni la scelta di finalizzare l’intervento pubblico nel campo delle ICT ad un equilibrio dinamico dell’economia e della società locali, individuando un insieme di criteri che possano essere utilizzati per orientare le singole azioni, pubbliche o private, con la consapevolezza che lo sviluppo delle ICT in taluni settori potrà fare da traino per l’intero sistema.

Scaturiscono da questo approccio alcuni principi di fondo per l’impostazione del Progetto.

- Le ICT vengono riconosciute come centrali per la società contemporanea e per la società futura. Oltre che nei settori economici e della Pubblica Amministrazione, particolarmente rilevante viene ritenuto il ruolo delle ICT per aumentare l’efficienza dei servizi sociali, l’interazione fra gruppi sociali (*community networks*) e, almeno in parte, per favorire i pro-

cessi creativi. Ciò non significa né esclusività, né monocultura tecnologica. Al contrario, particolare attenzione va data all'interdisciplinarietà ed all'interazione fra le ICT e le altre discipline economiche e sociali, nonché al rapporto tra le politiche specifiche per l'e-Society ed altre politiche "orizzontali", quali quelle sull'istruzione e l'imprenditorialità, che costituiscono un presupposto dell'investimento nelle nuove tecnologie, piuttosto che una sua meccanica conseguenza.

- Le potenzialità offerte dalle ICT debbono essere impiegate per assicurare una crescita armoniosa e tale da conservare gli attuali livelli di solidarietà collettiva. La ricerca dell'eccellenza in taluni settori economici e sociali non deve andare a scapito dell'avanzamento e dell'ammodernamento degli altri, particolarmente di quelli storicamente più deboli; in altri termini, deve essere congiuntamente innalzata la capacità, da un lato, di assorbire e diffondere capillarmente le nuove tecnologie e, dall'altro, di valorizzare le conoscenze distintive che il Trentino possiede nei settori in cui manifesta specifica competenza e innovatività, coniugandole con le nuove tecnologie.

- La modernizzazione della Pubblica Amministrazione, destinata a mobilitare risorse ingenti, rappresenta potenzialmente una *driving force* rilevante per sviluppare un'offerta locale avanzata di applicazioni ICT, anche da parte del settore delle piccole imprese.

- Si riconosce la necessità di operare in modo coordinato all'interno dei settori applicativi in modo da agire su tutti i fattori abilitanti (l'infrastruttura di base, l'infrastruttura applicativa, la formazione delle risorse umane ecc.) e minimizzare così la possibilità di fallimenti per mancanza di complementarità e massa critica.

- Si riconosce la necessità di monitorare i molteplici progetti basati su ICT, infrastrutturali e applicativi, che vanno nascendo nell'economia e nella società trentina, spesso in connessione al settore pubblico, al fine di: (a) evitare le duplicazioni, gli sprechi e la formazione di "colli di bottiglia"; (b) orientare le iniziative a carattere privato; (c) favorire la coerenza fra i diversi investimenti pubblici; (d) garantire la interoperabilità dei sistemi e delle piattaforme applicative, adottando protocolli standard comuni e promuovendone la capillare diffusione.

In questo contesto, le politiche di avanzamento tecnologico, di formazione e di innovazione che concernono il Progetto e-Society sono una parte prioritaria, ma integrante, delle più generali politiche di intervento e, segnatamente, delle politiche industriali e dell'innovazione della Provincia. Come tale, la politica tecnologica e di innovazione connessa con le ICT è sottoposta ai principi assunti dal Programma di Sviluppo Provinciale per regolare le più generali filosofie di intervento pubblico e, in particolare, la politica industriale. Tali assunzioni includono: (a) un principio di responsabilizzazione crescente del privato e di contenimento dell'area di azione diretta pubblica; (b) un principio di compatibilità tra investimenti nelle ICT e altri investimenti economici nel settore delle politiche pubbliche, per assicurare equilibrio nello sviluppo e nei modelli di vita associata; (c) un principio di sana e trasparente gestione delle risorse pubbliche, che si appoggia a processi e metodi di valutazione comparativa di alternative progettuali; (d) un principio di apertura e trasparenza nei confronti delle imprese e istituzioni esterne, ad evitare fenomeni di neo-corporativismo localistico, stigmatizzati dalle autorità europee.

La filosofia di intervento del PSP viene assunta nel presente documento, con particolare attenzione ai seguenti aspetti:

- integrazione e complementarità dell'iniziativa pubblica rispetto a quella privata: la Pubblica Amministrazione indirizzerà la propria azione su diversi livelli intervenendo, da un lato, sui fattori a carattere orizzontale (infrastrutture e formazione) e, dall'altro, sulla promozione di imprenditorialità e sul coordinamento dei soggetti (imprese, associazioni, cooperazione) che si proporranno come promotori di iniziative;
- flessibilità della strategia: il rapido sviluppo delle tecnologie e la dipendenza del loro successo da fattori non controllabili o da sentieri di adozione di scala superiore a quella locale determinano forti rischi di puntare unicamente su strategie definite a priori;
- rapporto con la società civile: occorre tutelare gli elevati livelli di coesione sociale della società trentina e il sistema pluralistico di offerta e produzione di servizi alla persona, alle famiglie e alle comunità locali attualmente esistente, operando affinché le reti informatiche rafforzino ed estendano l'attuale rete di relazioni sociali, senza sostituirsi ad essa.

## 1.2. Un contesto provinciale tra luci ed ombre

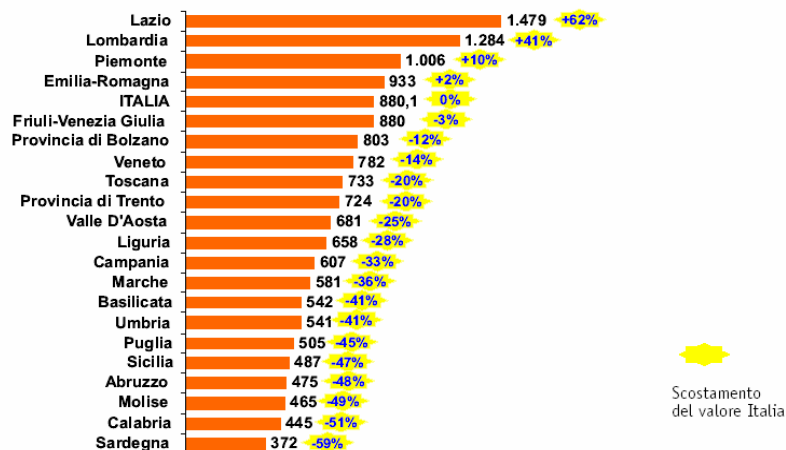
Il Progetto e-Society deve accompagnare e stimolare lo sviluppo della Società dell'informazione in Trentino a partire dalle condizioni date, valorizzando i punti di forza e affrontando i punti di debolezza che caratterizzano l'ambito provinciale. Lo stato dell'arte circa la diffusione delle ICT nella società trentina evidenzia infatti un quadro articolato, che per certi versi appare incoraggiante, mentre per altri prefigura un possibile *digital divide* rispetto alla media nazionale ed al panorama dell'Unione Europea.

La provincia di Trento mostra di avere raggiunto un livello di spesa pubblica e privata in Information Technology medio-alto nel quadro nazionale: essa si colloca tra le prime 10 regioni (o province autonome) italiane, non lontana dalla provincia di Bolzano e dalle altre aree del Triveneto (Figura 1.1).

Riguardo alla diffusione delle tecnologie di rete tra le imprese, la penetrazione delle ICT presso quelle trentine risulta superiore sia rispetto alla media italiana, sia nel confronto con il Nord-Est (Figura 1.2). In particolare, nell'utilizzo di Internet quale canale di vendita il Trentino appare in vantaggio rispetto al resto del paese, anche se tale risultato è da attribuirsi principalmente al settore alberghiero, che mostra tassi di presenza sul web e di ricorso alle vendite on-line assai alti. Le imprese trentine si posizionano invece al di sotto della media nazionale sul versante degli acquisti on-line, cui ricorrevano, secondo l'ultima rilevazione Istat disponibile (anno 2001), solo il 10,1% delle aziende provinciali con 10 o più addetti.



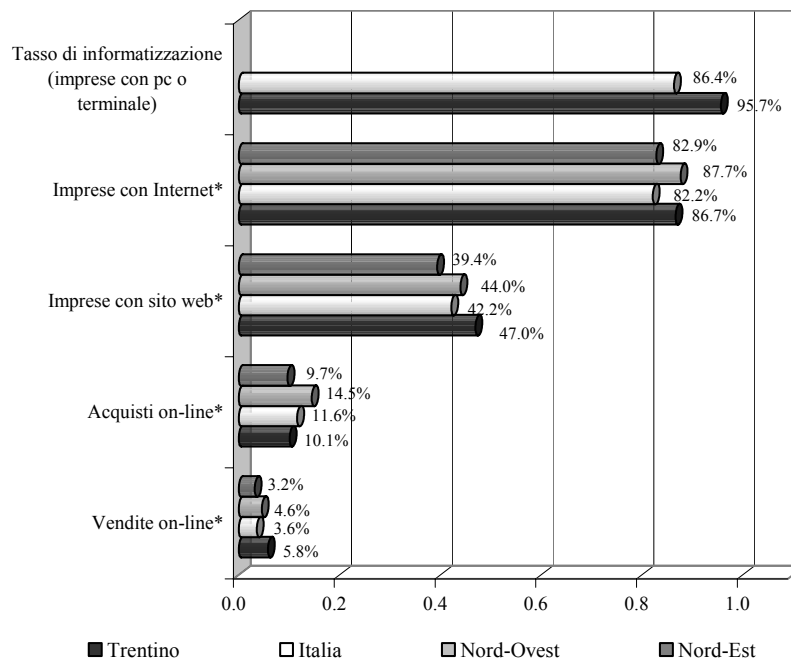
**Figura 1.1. La spesa in *Information Technology* per occupato 2003, valori in €**



Occupati: media 2003

Fonte: Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie, Secondo Rapporto sull'innovazione nelle regioni d'Italia, Roma, Aprile 2004

**Figura 1.2. Tasso di penetrazione delle applicazioni ICT  
Imprese con 10 o più addetti, 2001**



\* Le percentuali sono riferite all'insieme delle imprese informatizzate.

Fonte: Mariotti S. (a cura di), *Innovazione e nuove tecnologie: analisi e politiche*, Edizioni 31, Trento, 2002

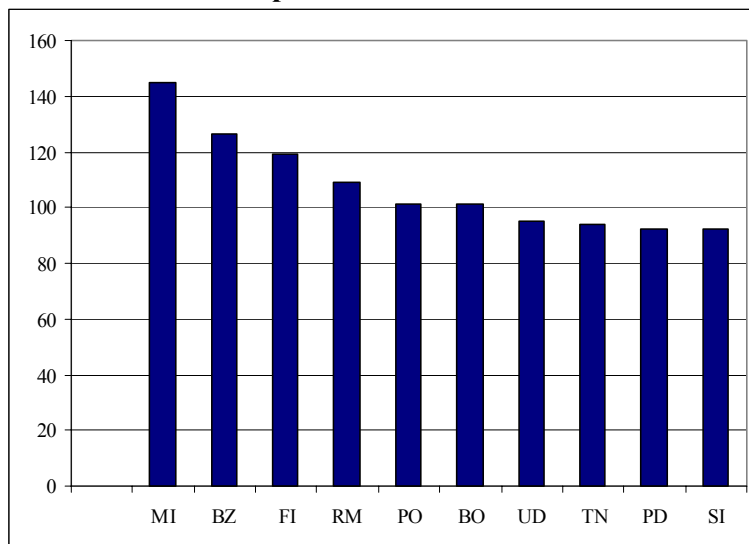
Le recenti analisi del CNR sulla diffusione dei domini Internet registrati a livello provinciale confermano il buon posizionamento del Trentino: il ranking nazionale vede la provincia all'ottavo posto, preceduta solo dalle province di Milano, Bolzano, Firenze, Roma, Prato, Bologna e Udine (Figura 1.3).

La disaggregazione dei dati in funzione della tipologia di soggetti titolari dei domini Internet – imprese, persone fisiche e associazioni – consente peraltro di tratteggiare un quadro più articolato (Figura 1.4). Il Trentino occupa il quarto posto fra le province italiane nella penetrazione dei domini riconducibili ad associazioni, l'undicesimo per quanto riguarda le imprese e il diciottesimo per i domini registrati da persone fisiche. La presenza in Internet appare quindi significativamente legata alle caratteristiche storiche e culturali del territorio, in particolare alla sua tradizionale attenzione verso l'associazionismo e la cooperazione.

Il divario che si evidenzia fra presenza in rete delle espressioni organizzate e dei singoli ci introduce agli aspetti meno positivi della partecipazione della provincia alla Società dell'informazione. Infatti, nell'utilizzo di Internet il Trentino mostra un ritardo rispetto al contesto europeo: la percentuale di navigatori in rete a livello provinciale (34% della popolazione, dati riferiti al 2002) risulta alquanto inferiore al valore medio per l'Unione Europea (46%). Inoltre, anche fra i soli utenti, i trentini si collegano a Internet con minore frequenza rispetto alle controparti nazionali e comunitarie (Tabella 1.1).

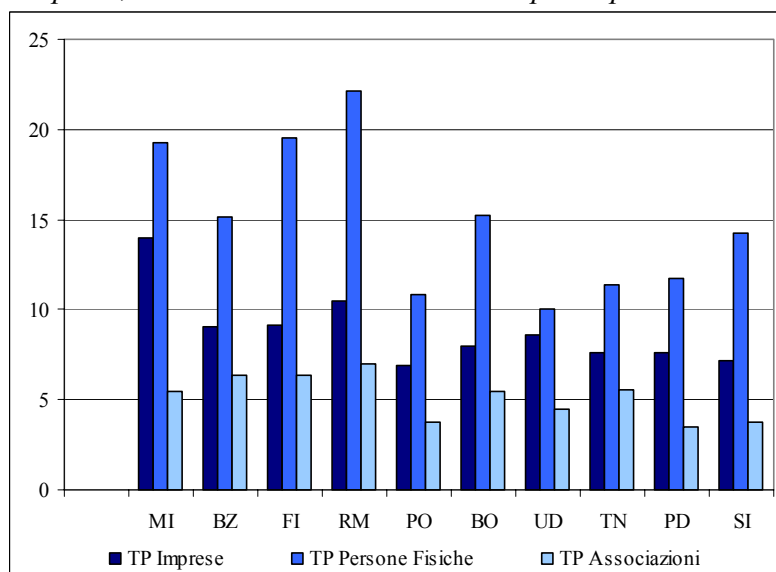
Il timore che, in assenza di significativi cambiamenti, l'attuale minore propensione all'utilizzo di Internet da parte della popolazione trentina possa tradursi in futuro in un più consistente *digital divide* rispetto ad altre regioni italiane ed europee è rafforzato dall'analisi dell'attuale disponibilità di infrastrutture di telecomunicazione avanzate sul territorio provinciale. I dati forniti dall'Osservatorio Banda Larga del MIT (Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie) evidenziano come, alla fine del 2003, l'intero Trentino Alto-Adige si collocasse fra le regioni a minore densità di fibra ottica per quanto riguarda sia le reti dorsali (Figura 1.5), sia le reti in fibra ottica a livello locale per l'offerta di servizi di trasporto e accesso al cliente finale (Figura 1.6). Alla minore disponibilità di infrastrutture a larga banda corrisponde anche un'offerta meno competitiva: l'Osservatorio Banda Larga ha rilevato la presenza di 5 operatori di dorsale a livello regionale, rispetto ai 19 operatori presenti a livello nazionale. Più critica la situazione sul fronte delle reti di accesso, con tre operatori a livello regionale (e solo due in provincia di Trento), rispetto alla media di 33 operatori monitorati a livello nazionale. Anche l'offerta di servizi di connettività a larga banda nella provincia di Trento non appare sempre soddisfacente: alla fine del 2003, la copertura del servizio di ADSL, destinato a utenza business e residenziale, raggiungeva tra il 59% ed il 69% della popolazione, a fronte di un dato nazionale pari al 75%. Tale ritardo preoccupa soprattutto perché i servizi di ADSL rappresentano attualmente l'unica modalità di accesso delle famiglie ai servizi di connettività in Internet a larga banda e la soluzione più accessibile per le imprese di minori dimensioni. Va inoltre ricordato come l'accesso disaggregato alla rete locale (Local Loop Unbundling) non sia ad oggi disponibile in provincia, a fronte di un livello di copertura nazionale del servizio del 25%.

**Figura 1.3. Tasso di penetrazione dei domini Internet nelle province italiane.  
Le prime 10 classificate**



Fonte: Istituto di informatica e telematica del CNR, Pisa, 2004

**Figura 1.4. Tasso di penetrazione (TP) dei domini Internet nelle province italiane  
TP per Imprese, Persone Fisiche e Associazioni per le prime 10 classificate**



TP Persone Fisiche: ogni 10.000 abitanti

TP Imprese: ogni 100 imprese

TP Associazioni: ogni 10.000 abitanti

Fonte: Istituto di informatica e telematica del CNR, Pisa, 2004

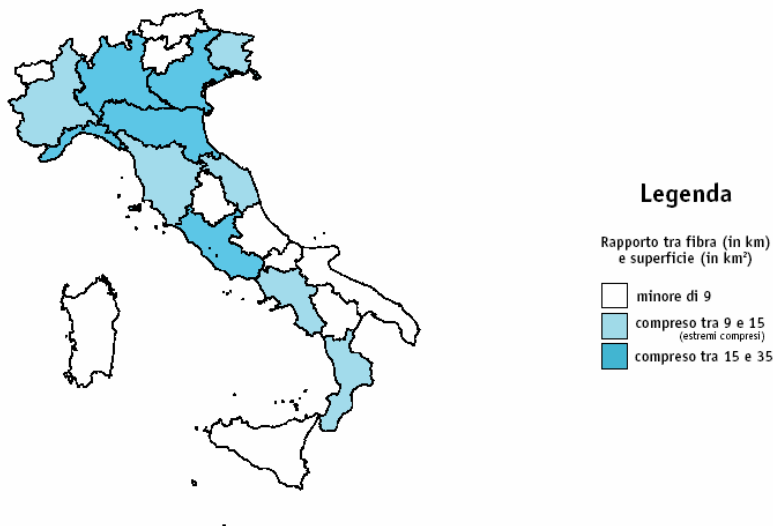
**Tabella 1.1. Frequenza di utilizzo di Internet nella popolazione di età maggiore di 5 anni**

*2002, dati percentuali*

	Trentino	Italia	UE 15
Tutti i giorni	8,2	14,0	20,2
Qualche volta alla settimana	13,4	14,0	11,5
Una volta alla settimana	2,6	6,3	6,9
Qualche volta al mese	6,3	4,3	4,1
Qualche volta all'anno	3,5	1,6	3,2
Mai	66,0	59,8	54,0
Totale	100	100	100

Fonte: per il Trentino: Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie, *Secondo Rapporto sull'innovazione nella Provincia Autonoma di Trento*, Roma, Aprile 2004; per l'Italia e l'Europa: Eurobarometer, 2002

**Figura 1.5. La copertura regionale del backbone in fibra ottica**  
*Italia, dicembre 2003*

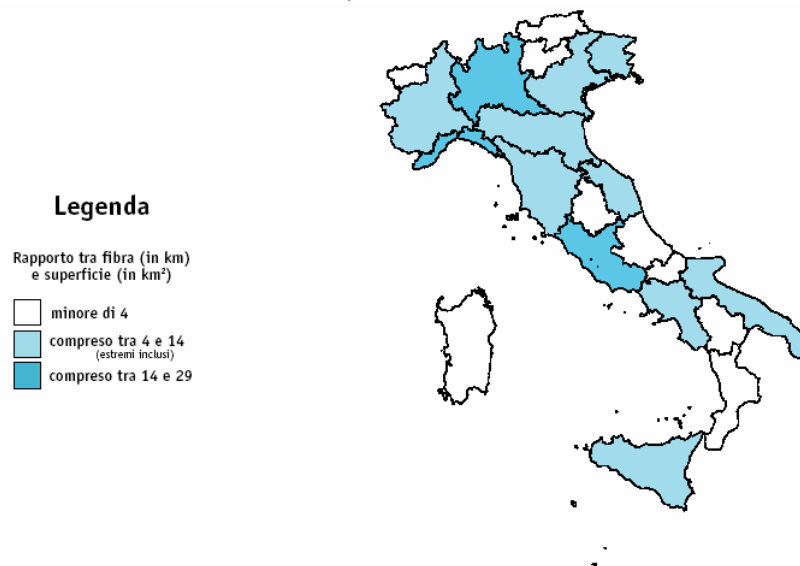


Fonte: Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie, *Secondo Rapporto sull'innovazione nelle regioni d'Italia*, Roma, Aprile 2004

In considerazione della ridotta dimensione media delle attività produttive in Trentino, e della minore propensione all'uso di Internet da parte della popolazione, l'attuale insoddisfacente disponibilità dei servizi di connettività a larga banda destinati alle piccole imprese e all'utenza residenziale sposta in secondo piano il dato positivo circa la copertura relativamente migliore di servizi di trasmissione più evoluti, quali l'HDSL e l'SHDSL<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Secondo i dati dell'Osservatorio Banda Larga, i servizi di HDSL (*High-data-rate Digital Subscriber Lines*) coprono fra il 70% e ed il 79% del territorio provinciale, rispetto a un dato nazionale dell'85%, mentre l'SHDSL (*Symmetric High-data-rate Digital Subscriber Lines*), in grado di garantire flussi trasmissivi simmetrici fino a 2 Mbps, raggiunge tra il 55% ed il 65% della popolazione, rispetto alla media nazionale del 60%.

**Figura 1.6. La copertura regionale MAN\* in fibra ottica**  
*Italia, dicembre 2003*



\*MAN: Metropolitan Area Network

Fonte: Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie, Secondo Rapporto sull'innovazione nelle regioni d'Italia, Roma, Aprile 2004

## 1.3. L'articolazione degli obiettivi

Dall'incontro tra la visione strategica assunta dal Progetto e lo stato dell'arte sulle ICT in Trentino scaturisce l'articolazione degli obiettivi da perseguire.

Anzitutto si tratta di assicurare la piena "democrazia dell'accesso in rete", ovvero la partecipazione non discriminata dell'intera popolazione e delle sue espressioni organizzate alla Società dell'informazione e della conoscenza, avendo particolare attenzione nei confronti delle fasce sociali strategiche e/o "deboli" (giovani, anziani, piccole e medie imprese, associazionismo, cooperazione). Per realizzare tale condizione è essenziale promuovere sia le esternalità infrastrutturali e di servizio, sia le azioni formative, sia le azioni di coordinamento che sono necessarie per supplire ai fallimenti del mercato ed alle sottese carenze di iniziativa privata, in modo da assicurare le migliori condizioni per l'affermazione del "Trentino in rete" ed i presupposti per recuperare i ritardi con cui la provincia partecipa all'evoluzione europea verso la Società dell'informazione.

L'obiettivo della democrazia dell'accesso non ha tuttavia valore in sé, ma solo se finalizzato ad un miglioramento generale delle condizioni di vita dell'area. Ciò comporta, in primo luogo, che, con la diffusione delle ICT, aumentino l'efficienza e la competitività, il cambiamento e l'innovazione nei prodotti/servizi, nei processi e nelle organizzazioni, con riguardo a tutti gli attori locali e, in particolare, alla PA e al sistema delle imprese.

Con riguardo alla Pubblica Amministrazione, l'adozione diffusa delle nuove tecnologie deve rappresentare a un tempo stesso la causa, l'effetto e l'occasione per innovare le procedu-

re e accompagnarsi all'innovazione delle sue procedure e dell'organizzazione interna. Il primo obiettivo è quello di generare presso il cittadino/impresa la percezione e la consapevolezza di ricevere dalla Pubblica Amministrazione un servizio utile e di qualità. L'aumento di efficienza, in un contesto di interoperabilità e di standard aperti, deve produrre effetti misurabili di riduzione dei costi di struttura e di riduzione delle spese sostenute dai cittadini e dalle imprese per fruire dei servizi offerti, nonché effettivi innalzamenti della qualità e della novità di tali servizi. La Pubblica Amministrazione deve anche sapere assumere il ruolo di *driving force* in grado di stimolare presso il pubblico e le imprese comportamenti virtuosi di adozione e sviluppo delle tecnologie di rete, promuovendo là dove possibile le applicazioni più innovativi e ad alto impatto esterno, particolarmente nel suo ruolo di "cliente innovatore".

Con riguardo alle imprese e più in generale ai soggetti produttori e consumatori, si tratta di proporre un insieme coordinato di misure di politica per la formazione, per l'industria e l'imprenditorialità che, in armonia con gli obiettivi generali del PSP e con il quadro delle risorse disponibili, aiuti a superare carenze e difficoltà nelle competenze e nelle risorse economiche necessarie per cogliere le opportunità offerte dalle nuove tecnologie.

Sul fronte dell'innovazione, si deve favorire la capacità di produrre sul territorio nuovi prodotti, soluzioni e applicazioni, valorizzando i programmi nel campo delle ICT cui la Provincia ha già destinato ingenti risorse. Si tratta in particolare di intensificare le relazioni tra il sistema della ricerca, le imprese e le Pubbliche Amministrazioni locali, particolarmente nelle aree di maggiore vocazione e forza del Trentino, creando quelle condizioni di infrastrutturazione avanzata – scientifica, culturale, sociale – cui il Documento sulle Linee guida ha fatto efficacemente riferimento con il concetto di "Trentino as a Lab (Trentino come laboratorio)".

Infine, il Progetto deve svolgersi garantendo le necessarie flessibilità, in modo da sussumere e valorizzare appieno gli esiti del processo di Programmazione Strategica Partecipata e del "Patto per lo Sviluppo", che sarà sottoscritto dalle componenti principali della società trentina. Senza una comune visione di sistema da parte di tutti gli attori istituzionali e sociali è infatti assai difficile che le migliori aspettative si realizzino ed è anzi probabile che si producano *digital divide*, diseconomie e disillusioni.

## **PARTE II - IL PROGRAMMA**

### **2.1. Introduzione**

Fin dal decollo della Società dell'informazione, la PA trentina si è distinta per l'impegno a cogliere le opportunità aperte dalle ICT e da Internet attraverso il lancio di numerose iniziative. Grazie all'esperienza accumulata, molte unità organizzative della PA provinciale vantano oggi un significativo patrimonio di competenze relative non solo alle problematiche di natura strettamente tecnica, ma anche alle implicazioni organizzative e socio-economiche

delle applicazioni Internet-based. Appare ormai condivisa la consapevolezza che l'investimento in tecnologia costituisca una componente fondamentale, ma sicuramente non esaustiva, dello sforzo complessivamente necessario per attivare e mantenere nel tempo i servizi della Società dell'informazione. Conseguentemente, emerge con forza crescente una domanda di azioni a sostegno del cambiamento organizzativo e normativo necessario allo sviluppo del Progetto e-Society.

Sotto il profilo legislativo, la PAT ha messo a disposizione nel tempo un insieme di strumenti volti a sostenere lo sviluppo dei progetti di e-Society presso enti pubblici, imprese private e cittadini. Si tratta sia di interventi ad elevata fungibilità per la diffusione delle ICT<sup>2</sup>, sia di iniziative di più ampio respiro che accolgono al loro interno le istanze della Società dell'informazione<sup>3</sup>.

L'articolazione delle esperienze e delle iniziative esistenti, unitamente alla natura fortemente dinamica del contesto di riferimento a livello locale, nazionale ed anche europeo, pongono alla PAT una duplice sfida per l'attuale legislatura. Da un lato, è necessario sostenere e razionalizzare le iniziative in corso, predisponendo quelle azioni di supporto e di coordinamento capaci di valorizzare anche l'esperienza accumulata in passato. Dall'altro, ai progetti in corso vanno affiancate nuove iniziative capaci di spingere la Società dell'informazione trentina verso la frontiera dell'innovazione tecnologica e organizzativa.

Come anticipato nella prima parte del Documento, l'impostazione del Progetto e-Society riflette l'idea che si debba attivare un circolo virtuoso tra investimento pubblico nelle infrastrutture di base, promozione di sistema in grado di generare esternalità di rete, e manifestazione di domanda privata da parte di famiglie, imprese, società civile. In tale ottica il Programma che la PAT intende attivare si può utilmente descrivere articolandolo lungo tre tipologie di intervento (Figura 2.1):

- le azioni dirette,
- le politiche,
- le raccomandazioni.

Il diretto coinvolgimento della PAT nella realizzazione di progetti operativi è giustificato dall'esigenza di ammodernare attraverso le ICT la PA ed i servizi da questa erogati e dalla necessità di eliminare, o per lo meno ridurre, il rischio che un'offerta scarsamente competitiva di infrastrutture e servizi telematici finisca per collocare il Trentino ai margini della e-Society. Le azioni dirette della PAT sono dunque volte ad assicurare: (a) la piena realizzazione di una democrazia dell'accesso in rete, (b) il rinnovamento della PA e la generazione attraverso interventi pervasivi su di essa di esternalità di rete nell'economia e nella società trentina, (c) l'erogazione di servizi di e-Government capaci di creare valore per cittadini e imprese (paragrafo 2.2).

Affianca le azioni dirette, la predisposizione di politiche e misure legislative per lo sviluppo delle infrastrutture di rete, per la ricerca e l'innovazione, per l'industria e la nuova imprenditorialità, al fine di creare sinergie fra le azioni dirette della PAT e le iniziative degli altri attori pubblici e soprattutto privati presenti sul territorio provinciale (paragrafo 2.3).

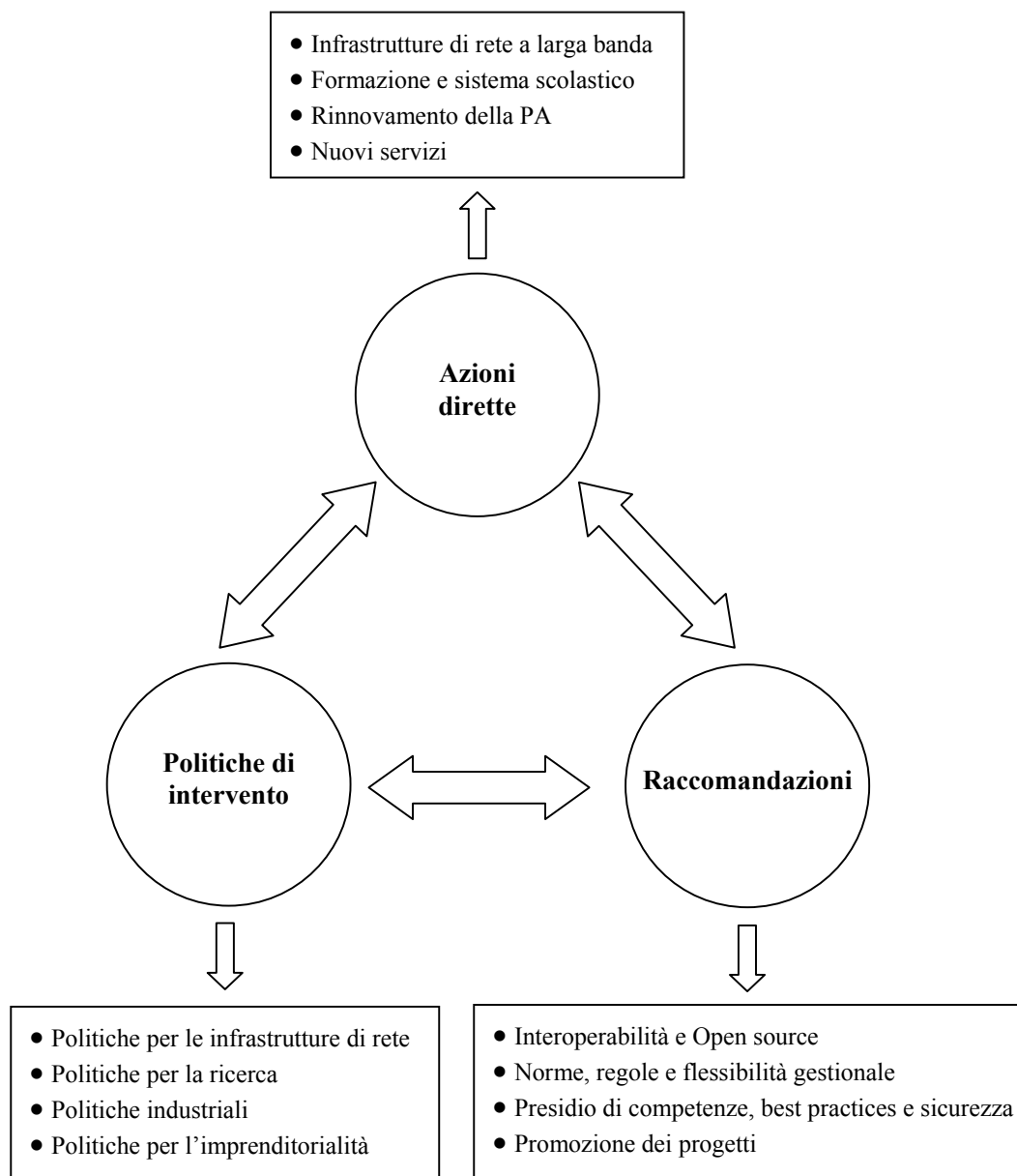
---

<sup>2</sup> Si veda ad esempio la Legge provinciale 12 luglio 1993, n. 17, "Servizi alle imprese".

<sup>3</sup> Si vedano la Deliberazione della Giunta provinciale 28 Febbraio 2003 n. 444, a modifica e integrazione della Legge provinciale 13 dicembre 1999, n. 6, "Interventi della Provincia autonoma di Trento per il sostegno dell'economia e della nuova imprenditorialità" e il Disegno di Legge "Riordino del sistema provinciale della ricerca e dell'innovazione", approvato con Deliberazione della Giunta provinciale il 30 aprile 2004.

Infine, l'esperienza pregressa suggerisce l'opportunità di esplicitare alcune raccomandazioni generali di carattere operativo, volte anzitutto a facilitare e stimolare il coordinamento delle attività legate al Progetto e-Society sia all'interno della PA, sia fra quest'ultima ed i suoi interlocutori esterni (paragrafo 2.4).

**Figura 2.1. L'articolazione del Progetto e-Society**



Nel seguito si procede a delineare il Programma lungo le tre linee indicate, con le relative articolazioni. Il fine del presente Documento è di natura sintetica e dunque il Programma è



esposto in modo essenziale, avendo cura di evidenziare i suoi cardini ed il quadro di riferimento entro cui trova collocazione una molteplicità di iniziative. Giova ricordare come già ora siano in corso numerosi progetti a vario titolo da iscrivere al tema della e-Society. Un censimento curato dal Servizio Organizzazione della PAT nel secondo semestre del 2003 ha rilevato 196 progetti, sia a carattere trasversale, sia focalizzati su specifici settori applicativi, che vedono fra i soggetti promotori le strutture della PAT, il Consorzio dei comuni o singoli Comuni, la Regione, i Comprensori, gli Enti funzionali della provincia; altri progetti sono nel frattempo emersi. Il fine del Programma è quello di creare le premesse sia per il consolidarsi ed il rapido attuarsi delle iniziative in essere, sia per la fioritura di ulteriori qualificati progetti privati e pubblici, capaci di cogliere al meglio le opportunità offerte dalle nuove tecnologie. La descrizione del Programma si conclude con l'agenda degli impegni temporali che la PAT si assume, con riferimento alle principali azioni ed aspetti qualificanti (paragrafo 2.5).

## 2.2. Le azioni dirette

Come anticipato, il coinvolgimento diretto della PAT si estrinseca in tre tipologie di azioni.

- In primo luogo, la PAT si attiva per realizzare la democrazia dell'accesso in rete, ossia l'effettiva partecipazione non discriminata all'e-Society da parte di singoli individui, organizzazioni e associazioni, pubbliche e private, presenti sul territorio provinciale. Attraverso la posa di nuove infrastrutture di rete e il sostegno alla diffusione delle competenze necessarie all'uso delle applicazioni di ICT, la PAT mira a rimuovere colli di bottiglia che altrimenti impedirebbero una capillare partecipazione dei trentini alla Società dell'informazione. I progetti destinati a concretizzare la democrazia dell'accesso hanno respiro provinciale, richiedono tempi di realizzazione medio-lunghi e investimenti finanziari consistenti, cui sono associati risultati ad oggi in parte non completamente prevedibili. Il coinvolgimento diretto della PAT è giustificato dall'elevato rischio di tali progetti, che scoraggia gli investimenti e la competizione fra gli attori privati.
- La seconda categoria di azioni dirette riguarda il rinnovamento della PA attraverso le ICT. Tali progetti sfruttano il potenziale delle ICT come fonte di efficienza, competitività e innovazione dell'ente pubblico attraverso l'integrazione, l'automazione e la riprogettazione organizzativa delle attività di *back office*. Si tratta di azioni a carattere sistemico, trasversali rispetto a più unità organizzative o enti, caratterizzate da tempi di realizzazione medio-lunghi e da un livello di rischio non trascurabile, riconducibile al forte cambiamento organizzativo, oltre che tecnologico, implicato. Integrando le ICT all'interno dei propri processi operativi, la PA crea esternalità di rete per i propri interlocutori esterni, anche attraverso l'offerta di soluzioni tecnologiche, standard e modelli organizzativi di riferimento.

Il diretto impatto sul funzionamento della PA esige la partecipazione di quest'ultima ai progetti in qualità sia di utente sia di sviluppatore di soluzione di e-Government, ma senza escludere la partecipazione di attori privati. In tale ambito, la PAT gioca un ruolo rilevante come soggetto in grado di stimolare lo sviluppo di soluzioni innovative, trami-

te la richiesta di applicazioni avanzate destinate a organizzazioni complesse. In tale ruolo è coinvolto lo stesso sistema di ricerca pubblico provinciale, come advisor e/o fornitore di soluzioni.

- Infine, la partecipazione diretta della PAT al Progetto e-Society include l'erogazione al pubblico di nuovi servizi di e-Government che, oltre a creare valore per l'utente, consentono di trainare la domanda di applicazioni Internet-based. Il successo di tali azioni dipende in misura determinante dalla penetrazione di Internet presso l'utenza e dalla disponibilità delle architetture informatiche e delle applicazioni necessarie a sviluppare servizi specifici: realizzare la democrazia dell'accesso in rete e ammodernare la PA attraverso le ICT sono entrambe premesse necessarie alla diffusione dei servizi di e-Government in Trentino e quindi alla creazione di una massa critica di utenti in rete capace di attivare e sostenere uno sviluppo anche autonomo dell'e-Society. Proprio perché relativa all'erogazione di servizi specifici, spesso di natura settoriale, l'offerta di servizi di e-Government al pubblico comporta generalmente progetti di dimensioni minori rispetto a quelli che ricadono nelle due categorie precedentemente elencate. Tali azioni presentano quindi costi mediamente più contenuti e tempi di realizzazione inferiori. La loro criticità nasce però dal diretto impatto sugli utenti – cittadini e imprese. Solo servizi validi, di facile utilizzo, costantemente aggiornati e rinnovati trasformano cittadini e imprese in fruitori di ICT attivi e consapevoli, riducono la diffidenza nei confronti di Internet e fanno della PA un effettivo volano per la crescita dell'e-Society.

A causa dell'ambito applicativo più definito, tali azioni offrono inoltre maggiori spazi alla cooperazione fra attori pubblici e privati, estesa anche all'*outsourcing* nei casi in cui il privato si dimostri più efficiente nel pubblico. Infine, anche per questa classe di interventi va sottolineata l'importanza dell'azione di stimolo e orientamento all'innovazione che gli enti pubblici possono svolgere nei confronti dei fornitori di tecnologia.

Sulla base della classificazione proposta, i tre paragrafi successivi delineano il quadro degli interventi diretti della PAT nell'ambito di ciascuna delle classi individuate.

### **2.2.1. La democrazia dell'accesso**

La PAT persegue l'affermazione di una piena democrazia dell'accesso ad Internet attraverso azioni che mirano a garantire a tutti i trentini, indipendentemente dal Comune di residenza e dalla condizione socio-economica, l'accesso a Internet e gli strumenti culturali e cognitivi necessari a utilizzare i servizi in rete. Questi obiettivi si traducono in due classi di interventi, da realizzare parallelamente: a) rendere disponibile su tutto il territorio provinciale un'infrastruttura di rete a larga banda che supporti l'accesso a servizi altamente interattivi; b) predisporre gli interventi formativi capaci di trasformare i cittadini in utenti consapevoli delle opportunità e delle sfide offerte dalla Società dell'informazione.

Entrambe le azioni mirano a rimuovere colli di bottiglia che, se non risolti, rischiano di ostacolare l'effettivo decollo dell'e-Society: servizi tradizionali e innovativi offerti attraverso il canale elettronico rimarranno inutilizzati se cittadini e imprese non avranno modo di accedervi consapevolmente. In entrambi i casi, inoltre, l'urgenza delle scelte operative è accresciuta dalla lunghezza dei tempi di intervento – motivati dalla posa dell'infrastruttura per

la rete a larga banda, dalla lentezza che sempre caratterizza l'assimilazione di un cambiamento culturale nel caso dello sviluppo di competenze ICT diffuse.

### ***Infrastruttura di rete a larga banda***

Attori pubblici e privati indicano in una nuova infrastruttura di telecomunicazioni provinciale a larga banda uno strumento irrinunciabile per diffondere i servizi Internet-based in Trentino e per mantenere la competitività del territorio. La partecipazione della PAT alla messa in opera di un canale ad alta velocità per le comunicazioni telematiche è giustificato dall'inadeguatezza dell'offerta di infrastrutture a larga banda attualmente disponibile in Trentino<sup>4</sup> (paragrafo 1.2).

Attraverso l'Atto di indirizzo "Servizi e infrastrutture di rete per la banda larga" approvato dalla Giunta provinciale con Deliberazione n. 1779 del 26 luglio 2002 e successivamente integrato dall'Aggiornamento del 17 ottobre 2003, la PAT promuove la realizzazione di una dorsale provinciale di connessione a Internet alternativa all'offerta di Telecom Italia attraverso il diretto intervento della Provincia nella realizzazione dell'infrastruttura.

Parallelamente alla costruzione della dorsale provinciale, va assicurata la predisposizione di reti di accesso a larga banda a livello locale, necessarie a connettere alla dorsale provinciale enti pubblici locali, imprese e utenza residenziale. Ai fini di stimolare la partecipazione di soggetti privati, la PAT non intende partecipare direttamente alla realizzazione delle reti di accesso ma, in considerazione della loro criticità, predispone incentivi<sup>5</sup> affinché Comuni e altre comunità di utenti: a) realizzino o completino le infrastrutture locali essenziali alla democrazia dell'accesso (connessione alla dorsale provinciale di enti locali, istituti scolastici e strutture sanitarie presenti nel territorio); b) procedano alla cablatura del territorio comunale per stimolare l'ingresso di operatori privati nell'offerta di servizi di connettività a cittadini e imprese. La PAT promuove inoltre il completamento e l'armonizzazione del quadro normativo di riferimento.

A fronte degli incentivi erogati, i soggetti beneficiari si impegnano a concedere in utilizzo le reti di accesso realizzate alla costituenda società a partecipazione pubblica destinata a gestire e sviluppare la dorsale provinciale. Secondo quanto previsto dall'Aggiornamento dell'Atto di indirizzo, tale società dovrà "curare la gestione dell'infrastruttura immobiliare (fibra, siti degli apparati), gestire la rete d'accesso e i servizi di rete della pubblica amministrazione (Intranet provinciale), veicolare l'offerta della fibra spenta ad operatori locali o nazionali in modalità trasparente, equa e non discriminatoria, con lo scopo di incrementare i servizi alle utenze". Si sottolinea in particolare l'importanza del principio secondo cui l'architettura gestionale della nuova rete debba garantire piena concorrenzialità nella vendi-

---

<sup>4</sup> La scelta di partecipare direttamente alla creazione di un'infrastruttura per attivare e sostenere la domanda di servizi Internet-based sul territorio è peraltro espressa anche da altre amministrazioni locali a livello nazionale. Ad esempio, nel quadro del proprio Piano telematico regionale, la Regione Emilia-Romagna ha deciso di realizzare una rete privata a larga banda per le pubbliche amministrazioni, costruita prevalentemente in fibra ottica e completata attraverso collegamenti satellitari con tecnologia xDSL (Deliberazione legislativa n. 134/2004, "Sviluppo regionale della società dell'informazione", 19 maggio 2004).

<sup>5</sup> Tali interventi, che riguardano politiche di sostegno piuttosto che azioni dirette, sono ripresi nel paragrafo 2.3.

ta dei servizi agli utenti finali, siano essi pubblici o privati, offrendo pari opportunità a tutti gli operatori di telecomunicazioni che vorranno confrontarsi sul mercato locale.

Con Deliberazione n. 3329 del 19 dicembre 2003, la Giunta Provinciale ha costituito un gruppo misto per la progettazione definitiva delle infrastrutture di rete provinciale per la larga banda. Successivamente, le Deliberazioni dalla n. 958 alla n. 962 hanno affidato una serie di incarichi di consulenza per la progettazione definitiva delle infrastrutture di rete provinciale per la larga banda. Tale progettazione riguarda le linee guida per selezionare i tracciati, per realizzare e dimensionare i siti. Il rilascio dei progetti si articolerà in quattro fasi semestrali, ciascuna corrispondente a un ramale della dorsale. Il rilascio del primo progetto è stato effettuato, come previsto, il 30 giugno 2004, mentre il quarto verrà consegnato entro il 30 novembre 2005. Poiché la messa in opera dell'infrastruttura richiede circa un anno a partire dal rilascio del progetto, si prevede che l'intera dorsale possa essere messa in opera entro la fine del 2006. I costi di realizzazione della dorsale in fibra ottica sono stimati in circa 133 milioni di euro, mentre il costo annuo della manutenzione ordinaria è valutato in circa 3,5 milioni di euro.

Maggiori sono i tempi previsti per completare le infrastrutture di accesso: si prevede che le prime nuove realizzazioni saranno disponibili fra circa 3 anni, mentre saranno necessari circa 10 anni per coprire l'intero territorio provinciale.

Ai fini di accelerare la messa in opera dell'infrastruttura di rete, la PAT promuove l'impiego di tecnologie multiple, affiancando all'infrastrutture in fibra ottica, ove conveniente, collegamenti *wireless* attraverso ponti radio e collegamenti attraverso la tecnologia *powerline*. Sempre ai fini di abbreviare i tempi entro cui rendere disponibile ai trentini la nuova infrastruttura di rete a larga banda, la PAT promuove e incoraggia la sottoscrizione di accordi con gestori di reti private a livello provinciale e locale<sup>6</sup>.

Riconoscendo l'importanza della progettazione integrata delle reti e dei servizi da queste veicolati, parallelamente alla programmazione della dorsale provinciale la PAT ha promosso un progetto pilota di connessione in larga banda delle sedi della pubblica amministrazione, con particolare riferimento agli ospedali trentini per applicazioni di tele diagnosi e telemedicina. La realizzazione operativa dell'infrastruttura pilota, che vede la partecipazione di Provincia e Informatica Trentina SpA ed è prevista a cavallo del 2004-2005, consente velocità di trasmissione decisamente superiori rispetto a quelle garantite dall'attuale rete Telpat. La scelta di attivare il progetto pilota nel settore della sanità riflette l'impegno della PAT nel realizzare servizi di e-Government di ampio interesse per l'utenza, ma anche nello sfruttare le ICT come strumento per superare i vincoli strutturali imposti dalla conformazione geografica del territorio provinciale, in primo luogo gli ostacoli alla mobilità e il rischio di marginalizzazione delle comunità periferiche. D'altra parte, il progetto pilota enfatizza l'urgenza di estendere a tutto il Trentino la rete di telecomunicazioni in larga banda: in assenza di rapide decisioni, il progetto pilota non si trasformerà in prassi provinciale e la di-

---

<sup>6</sup> Tra gli esperimenti più significativi di rete a larga banda a livello locale vanno citate le reti locali della PA nei Comuni di Trento, Rovereto e Pergine, la cablatura dell'Altipiano di Fai-Andalo, il consorzio CEdiS di Storo. Quest'ultimo, dopo aver provveduto alla cablatura in fibra ottica del territorio, offre ai propri utenti servizi di connettività Internet a larga banda, servizi di telefonia via Internet e, in futuro, anche l'accesso a segnale video attraverso la connessione alla rete (TV Over IP). Un'importante risorsa da valorizzare attraverso accordi con Telecom Italia è inoltre costituita dall'infrastruttura in fibra ottica stesa nel Comune di Trento nell'ambito del progetto SOCRATE.

sponibilità di applicazioni di telemedicina e telediagnosi – con l’associato patrimonio di capacità e competenze professionali – rimarrà limitata agli utenti degli ospedali coinvolti nella sperimentazione. Anche il progetto “Cablatrice a Banda Larga”, con cui la PAT aderisce al bando nazionale S.P.C. (Sistema Pubblico di Connettività) è mirato a offrire una soluzione ponte che, in attesa del completamento della rete provinciale, offra connessione in fibra ottica alle principali strutture sanitarie trentine e ad un ampio numero di enti pubblici. Gli investimenti e l’impiego di risorse finanziarie richiesti per realizzare la dorsale e gli incentivi per la rete di accesso presentano ritorni sicuramente differiti nel lungo termine e non esenti da rischio. In tale quadro, il forte impegno della Provincia è volto a garantire a tutti i cittadini, imprese, associazioni ed enti le migliori condizioni di accesso alla rete in termini di qualità e tariffe. Anche la definizione finale della struttura societaria e del modello gestionale della società unica dei servizi di rete deve essere ispirata a criteri di massimizzazione della capacità di contrattazione nei confronti degli altri operatori di telecomunicazione che, a valle nella filiera, nella fasi di fornitura di servizi all’ingrosso e al dettaglio, serviranno gli utenti sul territorio provinciale. In altri termini, ruolo e posizionamento della società di gestione nel complesso mercato verticale delle comunicazioni dovranno consentire una politica di offerta delle infrastrutture di rete orientata ad ottenere contratti favorevoli ed agevolazioni sul fronte dei servizi resi a fasce strategiche o deboli della società, quali giovani, anziani, imprese di piccole e medie dimensioni, associazioni, enti pubblici.

### ***Formazione e sistema scolastico***

Ai fini di realizzare la democrazia dell’accesso, la diffusione di competenze adeguate presso tutti gli strati della popolazione è il necessario complemento alla disponibilità di una infrastruttura di rete. Per tale motivo, la PAT promuove e sostiene iniziative di formazione all’impiego delle ICT nella Società dell’informazione.

Per garantire un adeguato utilizzo delle tecnologie di cui si intende dotare la provincia risulta necessario un insieme di interventi articolato su tre livelli:

- a) alfabetizzazione di tutti gli strati della popolazione – dai giovani agli anziani – all’uso delle nuove tecnologie e ai servizi della Società dell’informazione;
- b) servizi di *lifelong learning* orientati all’intera gamma di figure professionali che operano tramite le nuove tecnologie, sia sul versante dell’offerta – fornitori e sviluppatori di soluzioni hardware e software –, sia su quello della domanda – utenti di ICT e di applicazioni *Internet-based*;
- c) riqualificazione dei formatori destinati a diffondere le ICT nel sistema educativo, rafforzandone non solo le conoscenze informatiche, ma anche la capacità di affiancare i docenti nel valorizzare i supporti informatici per l’apprendimento di discipline “tradizionali”.

Ognuno di questi livelli coinvolge differenti canali di istruzione e di formazione, che spaziano dal sistema scolastico, al sistema universitario, alla formazione professionale, al sistema di formazione del personale degli enti pubblici, a specifici canale mirati a raggiungere le fasce deboli della popolazione.

Ai fini di sostenere la diffusione di competenze all’uso delle ICT presso studenti e docenti del sistema scolastico e della formazione professionale di base, la PAT promuove la speri-

mentazione di soluzioni didattiche e informatiche nell'ambito delle attività finalizzate al Sistema Informativo della Scuola Trentina (SIST), individuando come prioritari:

- i progetti tesi a sviluppare metodologie e strumenti didattici per utilizzare le ICT a supporto delle normali attività didattiche d'aula;
- i progetti volti a diffondere le sperimentazioni di successo (best practices) a livello provinciale;
- i progetti che coinvolgono all'uso delle nuove tecnologie non solo studenti e docenti, ma anche i membri delle comunità locali (genitori, associazioni, mondo del lavoro, ...).

Con l'intento di promuovere la sana e trasparente gestione delle risorse pubbliche e di responsabilizzare il privato rispetto al pubblico, la PAT incoraggia il trasferimento delle attività di manutenzione e sviluppo della dotazione hardware e software degli istituti scolastici verso Centri di Servizio privati dislocati sul territorio, appositamente abilitati presso l'amministrazione provinciale (il ruolo di tali Centri di Servizio è approfondito nel paragrafo 2.3.3).

La PAT promuove l'acquisizione e l'aggiornamento di competenze ICT presso la popolazione in età non scolare attraverso un'adeguata offerta di corsi formativi di base e specialistici predisposti a livello locali da enti pubblici e privati, fruibili dai cittadini attraverso il sistema dei "voucher formativi" erogati dal Servizio Addestramento e Formazione Professionale della Provincia attraverso lo Sportello di Orientamento Formativo.

I servizi di formazione di base e di formazione avanzata erogate al personale della PA costituiscono un importante contributo alla diffusione delle competenze in campo ICT presso la popolazione. La PAT sostiene la diffusione di competenze di base e specialistiche presso i propri dipendenti<sup>7</sup> e auspica, anche alla luce dell'accordo fra il CRC Trentino e il Consorzio dei Comuni, che la Scuola di formazione di quest'ultimo assuma un ruolo analogo nei confronti degli enti locali.

Per evitare il rischio di *digital divide*, le attività di alfabetizzazione informatica e di aggiornamento all'uso delle ICT devono raggiungere anche fasce della popolazione abitualmente non coinvolte nelle attività formative di tipo professionale, quali anziani e persone non attive sul mercato del lavoro, soprattutto se domiciliate in località periferiche del territorio. Conseguentemente, la PAT promuove l'allargamento della proposta formativa disponibile a livello provinciale predisponendo un'offerta specificamente indirizzata alle fasce deboli della popolazione, usufruibile attraverso voucher gratuiti. La messa a punto dell'offerta formativa mirata alle fasce deboli sfrutterà l'esperienza sviluppata sia nel progetto SIST, sia in programmi tesi a migliorare le condizioni di vita delle comunità montane ed a promuovere lo sviluppo economico locale attraverso le nuove tecnologie, quali il Programma europeo di Azioni innovative (vedi il par. 2.2.3) e il Progetto europeo Alpinetwork.

Per quanto riguarda il sistema di riqualificazione dei formatori, la PAT riconosce la necessità di predisporre azioni specifiche, il cui coordinamento trova opportuna collocazione presso l'Istituto provinciale per la ricerca, l'aggiornamento e la sperimentazione educativi (IPRASE). In attesa della futura rete di connessione a Internet in larga banda, la PAT promuove le sperimentazioni di *e-learning* attraverso tecnologie alternative di più rapida implementazione, anche se meno interattive, quali la TV satellitare o il digitale terrestre. A ta-

---

<sup>7</sup> Solo nel 2003, la PAT ha erogato 11.150 giornate/uomo di formazione in ambito ICT, coinvolgendo circa 3.600 dipendenti, anche attraverso iniziative di *e-learning*.

le proposito, con Deliberazione 2152/04, la Giunta provinciale ha approvato la presentazione del progetto AMICA-TV nell'ambito del bando nazionale di t-Government per il digitale terrestre. Attraverso la collaborazione con 2 emittenti locali, il progetto prevede di sperimentare durante 10 mesi l'erogazione a mezzo della tecnologia digitale terrestre di alcuni servizi attualmente offerti attraverso il canale Internet.

L'ampiezza del tema, la diversità degli interventi formativi necessari e quindi la varietà dei soggetti coinvolti anche sul versante dell'offerta, il carattere necessariamente sperimentale degli interventi formativi in un campo ancora largamente inesplorato rendono difficile ricostruire un quadro di riferimento completo circa i bisogni e l'offerta di formazione in questo specifico ambito. Per tale ragione, la PAT promuove la costituzione di una Task Force "Formazione per la e-Society" (paragrafo 3.2), la quale, entro 6 mesi dalla sua costituzione, dovrà fornire dati e orientamenti necessari a indirizzare e coordinare gli interventi promossi dalla PAT.

## 2.2.2. Il rinnovamento della PA

Dotare i cittadini e la PA di accesso ai servizi Internet e competenze ICT è condizione necessaria, ma non sufficiente, a garantire il successo dei progetti di e-Government e quindi il concretizzarsi dei benefici attesi. Servizi di e-Government efficienti e mirati all'utenza richiedono una radicale riorganizzazione dei processi interni alla PA rispetto al modello tradizionale: diventa necessario offrire all'utente attraverso un'unica interfaccia servizi che richiedono l'integrazione fra informazioni raccolte, elaborate e custodite da enti differenti, anche esterni all'amministrazione pubblica. Per conseguire tale obiettivo, la PAT ritiene necessario realizzare e/o completare le infrastrutture applicative per:

- a) consentire alla Provincia di scambiare informazioni istituzionali tra le proprie unità organizzative, da e verso le pubbliche amministrazioni locali, da e verso i privati amministrati;
- b) rendere possibile lo scambio di informazioni fra pubbliche amministrazioni locali e l'accesso da parte di queste ultime a basi di dati unificate per consultarle o alimentarne gli archivi.

L'esperienza pregressa ha evidenziato che, per la loro natura trasversale rispetto a più settori, la disponibilità di infrastrutture applicative vincola in misura determinante la scelta dei servizi di e-Government offerti dal singolo ente. In particolare, si riconosce particolare urgenza alla realizzazione e al completamento dei seguenti progetti.

- a) Protocollo Informatico Federato (progetto PI-TRE): realizzazione di un sistema di protocollo informatico federato e di gestione dei flussi documentali della PA trentina, coerentemente alle direttive nazionali e provinciali. A partire dall'iniziale coinvolgimento di PAT, Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e Università di Trento, il progetto PI-TRE si è esteso a Consorzio dei Comuni, Istituto Trentino per l'Edilizia Abitativa (I-TEA) e Unione Provinciale Istituzioni per l'Assistenza. Il progetto, la cui attuazione operativa è partita nell'aprile 2004, si caratterizza per la gradualità degli obiettivi attraverso cui conseguire la piena interoperabilità fra gli enti partecipanti, per la modularità dei servizi erogabili, in accordo alle diverse dimensioni dei suddetti enti, per la presenza

di un Centro di Servizi presso Informatica Trentina SpA ai fini di offrire servizi di supporto tecnologico e organizzativo, per il peso attribuito alle attività di formazione indirizzate ai dipendenti della PA.

Ai fini di incentivare la partecipazione degli enti locali, la PAT si farà carico dei costi di attivazione del Centro di Servizi, dei costi di connessione ad Internet dei Comuni in modalità XDSL e delle attività di formazione e addestramento. Inoltre, fino a tutto il 2006 la PAT coprirà, per gli enti partecipanti al progetto, i costi relativi all'attivazione del nucleo minimo di protocollo e della casella di posta istituzionale. In seguito tali servizi saranno offerti a pagamento da Informatica Trentina, che predisporrà un'offerta modulare nella quale il singolo ente potrà selezionare la combinazione più adeguata alle proprie esigenze.

Il progetto PI-TRE svolge un ruolo critico ai fini di assicurare il coordinamento con analoghe iniziative promosse da soggetti privati (si ricordano PROINF, il sistema di protocollo informatico sviluppato da CCIAA Trento e Infocamere e TELEMACO, il sistema di invio telematico di pratiche relative al Registro Imprese promosso da CCIAA Trento, Infocamere e Confesercenti) e con iniziative di informatizzazione degli archivi pubblici. A questo proposito, la fase di progettazione di PI-TRE ha provveduto a verificare la coerenza delle soluzioni proposte con i criteri di classificazione e archiviazione dei documenti adottati dalla Soprintendenza ai beni librari e archivistici. Il progetto provinciale di protocollo informatico federato deve ovviamente svilupparsi secondo modalità armoniche rispetto alle scelte degli interlocutori a livello nazionale. A tale proposito, il 15 settembre 2004 la PAT ha aderito al bando nazionale SPC con il progetto ICAR (Interoperabilità e Cooperazione Applicativa tra le Regioni). Si tratta di un progetto presentato da tutte le Regioni e Province Autonome italiane con l'obiettivo di definire un modello di riferimento per assicurare l'interoperabilità dei sistemi informativi e infrastrutturali delle amministrazioni pubbliche.

- b) Anagrafe unica: allineamento delle basi dati anagrafiche gestite dai diversi Enti erogatori di servizi (anagrafe comunale) per consentirne la diffusione, da parte dell'Ente titolare del dato (il Comune), agli altri soggetti istituzionali abilitati, sia interni, sia esterni al territorio provinciale (Sistema Interregionale di interscambio delle informazioni anagrafiche). L'interoperabilità fra basi di dati anagrafiche, e fra queste ultime ed i diversi enti locali, costituisce un'importante premessa all'integrazione dei servizi al cittadino presso un unico sportello, reale o virtuale. Un esempio è fornito dalla possibilità di accedere ai più comuni servizi sanitari dagli sportelli dell'anagrafe comunale: è già possibile effettuare la scelta e la revoca del medico di base presso gli uffici dei Comuni di Trento e Rovereto.
- c) Sportello unico per le attività produttive (progetto SPO.T): interazione telematica fra pubblica amministrazione e imprese, attraverso l'istituzione e il rafforzamento di servizi telematici sia per l'apertura di nuove iniziative imprenditoriali, sia per l'espletamento degli obblighi amministrativi e fiscali. Coerentemente alle direttive nazionali, l'attivazione dello sportello unico è obbligatoria in tutti i Comuni al di sopra dei 5.000 abitanti, ma è comunque incentivata per i Comuni fra i 3.000 ed i 5.000 abitanti. Si tratta di realizzare un servizio destinato all'utenza esterna alla PA, la cui realizzazione richiede tuttavia un importante sforzo di razionalizzazione e integrazione dei flussi informativi e documentali interni alla PA.



Il progetto S.POT si articola in due fasi. La prima, lanciata nel Dicembre 2002 e conclusa nel marzo 2004 con la firma di un protocollo di intesa fra i partecipanti, ha riguardato l'analisi e la reingegnerizzazione di sei procedimenti amministrativi "pilota" e l'attivazione in via sperimentale dello sportello unico per le attività produttive in 5 Comuni (Arco, Cles, Pergine Valsugana, Rovereto e Trento). Entro il 2004 è previsto il completamento della mappatura dei rimanenti procedimenti che si prevede di implementare a regime presso lo sportello unico (per un totale di 70 procedimenti). Nel frattempo, è partita la sperimentazione per la gestione associata dello sportello unico per i comuni fra i 3.000 ed i 5.000 abitanti. L'entrata a regime degli sportelli unici provinciali è prevista per la fine del 2005.

- d) Centrale degli acquisti (e-procurement): adozione di forme di e-procurement nella pubblica amministrazione (informatizzazione degli acquisti a livello provinciale e centralizzazione della gestione degli acquisti per le strutture pubbliche). La Deliberazione della Giunta provinciale n. 2437 del 3 ottobre 2003 ha istituito tre gruppi di lavoro preliminari a realizzare la Centrale Acquisti, destinati rispettivamente alla rilevazione dei flussi logistici, alla valutazione degli aspetti giuridici, all'analisi di spesa. Allo stato attuale il progetto, il cui completamento è previsto entro la fine del 2005, coinvolge la Provincia, i suoi enti funzionali e l'Università di Trento, ma si prevede la sua estensione a tutti gli enti pubblici del Trentino. La Provincia ha attribuito a Informatica Trentina SpA l'incarico di costituire la Centrale Acquisti. È stata avviata una prima gara centralizzata con la modalità e-procurement per l'acquisto di personal computer.
- e) Portale territoriale del Trentino: realizzazione del Portale territoriale del Trentino comprendente il portale della PA trentina, che garantisce l'accesso in rete a informazioni e servizi per cittadini, imprese ed enti.
- f) Cartografia digitale e sistemi informativi territoriali: pubblicazione sul web (Internet e Intranet) dei dati cartografici del Sistema Informativo Ambiente Territorio (SIAT), loro aggiornamento e integrazione con altre basi territoriali. Tale azione comprende più progetti, fra loro fortemente interrelati. Se, infatti, risultano già disponibili i servizi di SIATweb (consultazione on-line dei dati di base del SIAT) e di Interweb Comuni (consultazione di Piani Regolatori e cartografia catastale), sono necessari ulteriori interventi per aggiornare le informazioni e integrare fra loro sistemi informativi territoriali differenti. Esempi sicuramente non esaustivi di iniziative correlate sono offerti dal progetto di riorganizzazione e coordinamento SIAT, promosso dal Servizio Statistica e dal Servizio Organizzazione e Informatica della PAT, il cui completamento è previsto alla fine del 2004; dai progetti per integrare al servizio SIATweb informazioni relative alla viabilità e all'uso del suolo reale (promossi dal Servizio Urbanistica e Tutela del Paesaggio della PAT); dalla messa a punto del Catasto georeferenziato delle derivazioni idriche, promosso dal Servizio Utilizzazione delle Acque Pubbliche della PAT e concluso alla fine del 2002; dall'esperienza maturata presso l'IRST con l'adozione di GRASS, sistema cartografico basato sull'adozione di soluzioni aperte e di principi di interoperabilità. La PAT promuove inoltre il coordinamento delle azioni provinciali con gli interventi degli enti locali (ad esempio, la pubblicazione in rete del piano regolatore da parte del Comune di Riva del Garda, o delle banche dati GIS del Comune di Rovereto) e nazionali (un esempio è offerto dal Sistema Informativo della Montagna, un sistema informa-

tivo territoriale per l'erogazione di servizi e l'interscambio informativo tra amministrazioni).

Il successo delle infrastrutture applicative dipende in misura rilevante dalla possibilità di sfruttare conoscenze e competenze allo stato dell'arte della tecnologia: dato l'impatto sistemico di tali applicazioni sul funzionamento della PA provinciale, la loro realizzazione pone problemi di natura complessa, la cui risoluzione richiede spesso di superare l'esperienza passata; inoltre, la velocità del cambiamento tecnologico in campo ICT impone l'adozione di soluzioni "aperte", capaci di sfruttare l'emergere di nuove opportunità. La PAT riconosce pertanto l'importanza della ricerca di base e applicata svolta in campo ICT dal sistema della ricerca pubblico provinciale quale strumento per a) garantire alla PA le competenze necessarie ad affrontare con successo la sfida posta dal proprio rinnovamento attraverso le ICT; b) stimolare, attraverso meccanismi di cooperazione e competizione, la ricerca di base e applicata presso gli attori privati locali.

### **2.2.3. I nuovi servizi e le azioni correlate**

L'erogazione di servizi di e-Government all'utenza finale è il contributo più evidente della PA alla Società dell'informazione, ma il suo successo si concretizza solo in presenza delle azioni descritte in precedenza, meno visibili ma altrettanto cruciali: la realizzazione della democrazia dell'accesso e la diffusa disponibilità di infrastrutture applicative presso gli enti pubblici.

La numerosità delle iniziative censite dal Servizio Organizzazione e Informatica della PAT, riportate dal CRC Trentino nel recente Rapporto sull'innovazione<sup>8</sup>, elencate dal Piano di sviluppo del Sistema Informativo Elettronico Provinciale (SIEP), testimoniano l'intraprendenza e il coinvolgimento della PA trentina a tutti i livelli. Parallelamente, il largo successo di pubblico dei servizi che meglio hanno saputo rispondere alla domanda dei propri utenti – dai 7.000 utenti registrati e dagli oltre 200.000 accessi mensili al portale Vivoscuola, alle 50.000 autorizzazioni all'assistenza sanitaria all'estero ottenute tramite il portale Trentino-salute.net – dimostrano l'interesse e l'entusiasmo di almeno una parte della popolazione provinciale. Ai fini di stimolare la crescita quantitativa e qualitativa dell'offerta di servizi di e-Government alla popolazione e alle imprese trentine, la PAT individua le seguenti aree prioritarie.

#### **1. Erogare servizi agli utenti esterni**

Tutti gli enti appartenenti alla PAT e alla PA locale sono chiamati ad erogare i servizi di loro competenza (tradizionali e innovativi) anche attraverso il canale elettronico. In termini generali, la PAT riconosce priorità ai progetti che presentino le seguenti caratteristiche: interazione bidirezionale fra utente e PA; previsione degli interventi di sviluppo e manutenzione del servizio già in fase di progetto e allocazione delle relative risorse finanziarie; riuso delle soluzioni tecnologiche e organizzative; sfruttamento delle infrastrutture applicative disponibili. Per favorire la diffusione dei servizi erogati via Internet

---

<sup>8</sup> Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie, *Secondo Rapporto sull'innovazione nella Provincia Autonoma di Trento*, Roma, Aprile 2004.

si raccomanda che gli oneri addebitati agli utenti per fruire il servizio non superino quelli della corrispondente prestazione erogata attraverso i canali tradizionali. Si vuole in tale modo creare ulteriori stimoli all'adozione dei canali elettronici, a fianco di quelli indotti dalla maggiore efficienza dell'accesso (riduzione dei tempi di attesa e snellezza procedurale).

Nell'erogare servizi ai cittadini, la PA provinciale mira a realizzare un sistema di sportelli polifunzionali per i cittadini (URP Provinciale), con l'obiettivo di giungere a un'organizzazione dei servizi analoga a quella prevista dallo Sportello unico per le imprese: attraverso un unico punto di accesso (fisico o telematico), il cittadino potrà richiedere ed ottenere un qualunque servizio erogato dalla PA. Un esempio è fornito dallo sportello unico URP-SUAP (dedicato a cittadini e imprese) del Comune di Pergine.

## 2. Promuovere l'integrazione sociale ed economica delle fasce deboli

Il progetto di sportello unico per i cittadini risponde anche all'obiettivo di utilizzare le ICT per migliorare i servizi verso le fasce deboli della popolazione: anziani e cittadini residenti in Comuni periferici traggono notevoli benefici dall'accedere ai servizi della PA secondo un modello *one-stop shop*, sia attraverso Internet, sia mediante l'accesso a un centro di servizi unificato sul territorio. Promuovere l'uso di Internet per accedere ai servizi della PA costituisce inoltre uno stimolo ad impiegare le ICT anche in altri ambiti della vita sociale e lavorativa.

La PAT dedica particolare attenzione ai progetti di telelavoro<sup>9</sup>, soprattutto se prevedono processi di qualificazione o riqualificazione professionale del personale coinvolto, e ai programmi che fanno leva sulle ICT per promuovere lo sviluppo di aree depresse. Particolarmente significativa a questo proposito è l'esperienza sviluppata nell'ambito del Programma europeo di "Azioni innovative", specificamente rivolto a promuovere lo sviluppo socio-economico del territorio della Valle del Chiese attraverso la diffusione delle tecnologie informatiche sia in ambito lavorativo (soprattutto per coinvolgere cittadini esclusi dal mondo del lavoro), sia nei diversi aspetti della vita quotidiana, anche da parte di cittadini non abituati al loro utilizzo.

La PAT promuove inoltre l'impiego delle ICT in interventi di monitoraggio e valorizzazione del territorio, volti ad accrescere e promuovere il potenziale turistico della Provincia ed a contrastare i rischi di dissesto territoriale a seguito dei fenomeni di spopolamento delle zone periferiche.

## 3. Sostenere la E-democracy

Le nuove tecnologie costituiscono anche uno strumento per promuovere una più attiva partecipazione dei cittadini alla vita politica. In tale ambito, anche a seguito della Legge costituzionale n. 2 del 2001, che attribuisce alla Provincia di Trento la competenza a determinare le modalità di elezione del Consiglio provinciale e del Presidente della Pro-

---

<sup>9</sup> Esperienze trentine già in corso nel campo del telelavoro, da valorizzare nella pianificazione di progetti futuri, includono il Centro di telelavoro per imprese della Valsugana nell'ambito del progetto Alpinenetwork (completamento del progetto entro il Maggio 2006), il "telecentro per teleservizi" realizzato dal Programma europeo di "Azioni innovative", la sperimentazione di forme di telelavoro per attività di *data entry* e consulenza telefonica presso l'Associazione Artigiani. Significative sono anche le esperienze specificamente destinate a introdurre il telelavoro fra il personale della PA. Esempi sono offerti dal telecentro promosso dall'ITEA in collaborazione con PAT, dalle sperimentazioni condotte dal Servizio per il Personale della PAT, dal progetto di telelavoro del Comune di Riva del Garda.

vincia<sup>10</sup>, la PAT promuove la sperimentazione di un sistema di votazione elettronica condiviso dai cittadini-elettori, che deve essere basato su soluzioni tecnologiche in grado di assicurare segretezza e attendibilità delle operazioni di voto. . A tale fine, con Deliberazione n. 1542/04 la Giunta provinciale ha approvato il Progetto PRO-VOTE, proposto nell'ambito del piano nazionale di e-government. All'introduzione di tali sistemi di voto e di scrutinio si farà precedere lo studio dell'impatto sociale dell'informatizzazione e la sperimentazione delle nuove procedure in un limitato numero di sezioni elettorali del Comune di Trento in occasione delle elezioni amministrative del maggio 2005, con la prospettiva di estendere la sperimentazione in corrispondenza delle elezioni provinciali del 2008.

La PAT auspica inoltre l'attivazione di un Portale dei Comuni quale strumento per favorire la comunicazione fra cittadini e amministrazioni locali e per stimolare il coinvolgimento dei trentini nella vita politica a livello locale.

Anche l'utilizzo delle ICT per promuovere la conservazione e la diffusione della cultura e delle tradizioni trentine, anche relative alle minoranze linguistiche, è interpretato come mezzo di promozione dell'e-democracy all'interno e all'esterno del territorio provinciale. Il portale Trentino Cultura (<http://www.trentinocultura.net>) costituisce un importante strumento per coordinare tale tipologia di iniziative.

4. Incrementare l'efficienza della PA, sfruttando i modelli organizzativi e le soluzioni tecnologiche delle infrastrutture applicative. Come nel caso dei servizi di e-Government destinati all'utenza esterna alla PA, la PAT privilegia i progetti che favoriscono interazione bidirezionale fra utente e PA, definizione degli interventi di sviluppo e manutenzione del servizio già in fase di progetto e allocazione delle relative risorse finanziarie, riutilizzo delle soluzioni tecnologiche e organizzative e sfruttamento delle infrastrutture applicative disponibili. Per quanto riguarda la PAT, rientrano in tale tipologia di azione i progetti di diffusione delle tecnologie informatiche e delle applicazioni telematiche promossi nell'ambito del Piano di sviluppo del SIEP.

A completamento dei servizi di e-Government offerti dalla PA provinciale, la PAT promuove una serie di azioni destinate a sensibilizzare l'opinione pubblica alle opportunità della Società dell'informazione, a stimolare la cooperazione fra gli enti locali ed a sostenere la qualità delle soluzioni di e-Government attraverso il contributo del sistema pubblico della ricerca a livello provinciale.

### ***Promuovere l'e-Society***

Per cogliere appieno le opportunità offerte dalla Società dell'informazione, la diffusione di una nuova sensibilità culturale riveste un'importanza almeno pari rispetto alla diffusione delle infrastrutture di telecomunicazione e all'offerta di nuovi servizi. Poiché il cambiamento culturale è un processo che si sviluppa nel lungo periodo, attraverso l'interazione fra tut-

---

<sup>10</sup> Inoltre, l'articolo 84 della Legge provinciale n. 2 del 2003, che disciplina l'elezione diretta del Consiglio provinciale di Trento e del Presidente della Provincia, dispone che la Giunta provinciale approvi uno specifico progetto di automazione delle procedure di voto e di scrutinio connesse con le elezioni provinciali e con i referendum disciplinati con legge provinciale.

te le componenti della popolazione, le azioni a sostegno di tale cambiamento richiedono un'attenta progettazione, possibilmente condivisa con i rappresentanti della società civile e del mondo produttivo, e vanno distribuiti lungo tutta la durata del Progetto e-Society. In tali azioni rientra anche l'adeguata promozione dei servizi disponibili, che solo se conosciuti entreranno a far parte del vissuto quotidiano dei trentini, promuovendo l'utilizzo abituale delle ICT anche in altri ambiti della vita privata e lavorativa.

La PAT promuove pertanto la diffusione dell'e-Society attraverso azioni e, ove necessario, iniziative di legge miranti a:

1. sensibilizzare cittadini e imprese alle opportunità della Società dell'informazione;
2. promuovere i servizi di e-Government disponibili anche successivamente al loro lancio.

### ***Ricercare sinergie attraverso la cooperazione tra amministrazioni locali***

Attraverso la promozione e la supervisione di tavoli di concertazione, la PAT incoraggia gli enti locali a coordinare le proprie azioni nell'implementazione di servizi di e-Government analoghi destinati a differenti località geografiche (ad esempio, a livello comunale, la dichiarazione e il versamento dell'ICI via Internet), in cui una comune regia consentirebbe di cogliere sinergie e realizzare importanti economie di scala in fase sia di progettazione sia di gestione delle attività. Il processo di bilanciamento fra la volontà di garantire reale autonomia di scelta alle amministrazioni locali e l'esigenza di comprimere i costi economici ed organizzativi del cambiamento attraverso la ricerca di economie di scala e sinergie si raccorda in modo peculiare alla riforma istituzionale in corso concernente i nuovi ambiti territoriali di governo intermedio della Provincia.

### ***Sostenere la qualità dei progetti attraverso il sistema pubblico della ricerca***

La PAT riconosce e promuove il contributo del sistema pubblico della ricerca trentino nel sostenere la realizzazione di servizi di e-Government di elevato livello qualitativo. Numerosi sono i progetti, in corso o conclusi, che testimoniano la proficua collaborazione fra pubblica amministrazione e ITC/IRST nell'ambito di campi applicativi molto diversificati, dalle applicazioni nel settore sanitario (ONCOTEL, Sistema di teleconsulto oncologico), ai progetti di conservazione ambientale (FAUNABL03, Progettazione e sviluppo di strumenti informatici e di modelli di sorveglianza epidemiologica per la gestione faunistica; Miglia2000, Miglioramenti ambientali a fini faunistici; Neoboschi, Monitoraggio dei boschi di neoformazione), agli interventi a supporto della viabilità (Analisi e valutazione degli strumenti di prevenzione degli incidenti stradali con fauna selvatica lungo la rete stradale della Provincia di Trento), ai sistemi informativi territoriali (Mappa di rischio e individuazione della bombe aeree inesplose in Valle dell'Adige). Di particolare interesse sono le applicazioni che, come l'ultima citata, hanno trovato applicazione anche al di fuori del territorio provinciale, testimoniando l'apertura e la capacità competitiva del sistema pubblico di ricerca provinciale sul mercato delle applicazioni di ICT.

## 2.3 Le politiche di intervento

Sui temi della e-Society, la PAT coordina i propri interventi con quelli dello Stato, delle Regioni e dell'Unione Europea, mediante la partecipazione agli appositi organismi nazionali e comunitari. Parallelamente, la PAT promuove politiche e misure legislative a sostegno della domanda e dell'offerta, pubbliche e private, di infrastrutture e di servizi legati alle ICT.

Al riguardo, la PAT esprime il giudizio generale che l'attuale impianto legislativo, integrato dal nuovo disegno di legge di riordino della ricerca, corrisponda efficacemente al compito di sostenere e stimolare le iniziative pubbliche e private nel campo della e-Society, nella misura in cui è in grado di accogliere talune qualificazioni e messe a punto. Di seguito, l'illustrazione degli interventi necessari si articola nel seguente modo:

- politiche per lo sviluppo delle infrastrutture di rete,
- politiche per la ricerca,
- politiche industriali e per la nuova imprenditorialità.

### 2.3.1. Politiche per le infrastrutture di rete

Con l'obiettivo di assicurare lo sviluppo armonico e coerente della rete provinciale in larga banda, la PAT definisce operativamente la struttura giuridica e amministrativa della costituenda società a partecipazione pubblica che si occuperà di gestire e sviluppare la rete provinciale.

Ai fini di realizzare una piena democrazia dell'accesso in rete, la PAT riconosce il ruolo critico delle reti di accesso locale alla dorsale provinciale in fibra ottica. Le politiche promosse dalla PAT a sostegno delle infrastrutture a larga banda a livello locale sono ispirate a due principi:

- garantire ai cittadini l'accesso a Internet e ai servizi di e-Government attraverso le strutture pubbliche sul territorio (istituti scolastici, biblioteche, enti socio-sanitari locali) costituisce il primo passo verso la democrazia dell'accesso;
- una gestione unitaria delle strutture esistenti consente di aumentare le sinergie operative fra le diverse componenti dell'infrastruttura a larga banda provinciale.

Sulla scorta di tali principi, la PAT:

- incentiva i Comuni a costruire e/o completare la rete di accesso della PA alla dorsale provinciale, ai fini di consentire l'integrazione delle architetture informatiche e delle applicazioni sul territorio trentino<sup>11</sup>. Riconoscendo l'urgenza di connettere alla rete in

---

<sup>11</sup> Tale azione sottolinea la criticità del coordinamento fra interventi normativi stimolati dal Progetto e-Society e interventi programmati nell'ambito di progetti già attivati. Ad esempio, ad oggi il progetto PI-TRE prevede che la PAT sopporti i costi di connessione a Internet in modalità XSDL, tramite infrastrutture di operatori privati, da parte dei Comuni partecipanti. Tale sostegno andrebbe ovviamente modificato nel momento in cui diventassero disponibili per i Comuni incentivi a costruire nuove infrastrutture di accesso in larga banda alla dorsale provinciale.

- larga banda istituti scolastici, biblioteche e strutture socio-sanitarie locali, gli incentivi provinciali includono l'estensione della Intranet comunale anche a tali enti;
- predispone incentivi affinché Comuni e altre comunità di utenti realizzino le opere di urbanizzazione per mettere in opera una rete di accesso locale estesa agli utenti privati<sup>12</sup>, a fronte della cessione di utilizzo di tali infrastrutture al gestore unitario della rete provinciale;
  - promuove un tavolo di concertazione tra Provincia ed enti locali sui temi tecnici e gestionali inerenti la messa in opera e la gestione delle reti di accesso.

## 2.3.2. Politiche per la ricerca

Nell'ambito del Progetto e-Society, il ruolo della ricerca assume una connotazione originale. Sono già stati evidenziati i contributi che il sistema pubblico della ricerca può dare al Progetto e-Society, in rapporto con la PAT e la PA locale. La PAT conferma come il sistema pubblico di ricerca trentino esprima capacità note a livello internazionale in importanti aree della ricerca informatica. Le ICT rappresentano un'area di riconosciuto presidio e vocazione. L'eccellenza conseguita può beneficiare ulteriormente dalla qualificazione e dall'intensificazione della collaborazione tra sistema della ricerca, sistema delle imprese e PA, soprattutto nelle aree di maggiore vocazione e forza economica, culturale e istituzionale della provincia (vedi il modello "Trentino as a Lab", proposto nel Documento sulle Linee Guida). In queste aree la saldatura delle competenze e la valorizzazione dei vantaggi competitivi già acquisiti può portare a progetti suscettibili di affermazione e successo sia tecnologico che di mercato.

Questo elemento di offerta del sistema locale deve trovare esplicito riconoscimento strategico, pur evitando di cadere in forme di protezione e di localismo, improponibili nel mondo delle ICT, attraversate da logiche di accelerazione del cambiamento tecnologico e di proliferazione di applicazioni e soluzioni, tali da rendere la pretesa di qualunque soggetto di presidiare il terreno con una propria offerta o con una propria capacità di intermediazione dell'offerta del tutto irrealistica.

In particolare le ICT, nella loro accezione ampia – a comprendere, in conformità alla letteratura internazionale, sia la tecnologia hardware che software lungo tutta la filiera dello sviluppo – debbono essere incluse come area prioritaria nel Piano triennale previsto dal disegno di legge sul riordino della ricerca (articolo 18) e negli accordi di programma con la fondazione Bruno Kessler (che assorbe ruoli e compiti dell'Istituto Trentino di Cultura) e la fondazione Edmund Mach (che assume le attività attinenti alla ricerca ecologico-ambientale esercitate dall'Istituto agrario di San Michele all'Adige, le attività già esercitate dall'agenzia per la garanzia della qualità in agricoltura prevista dalla legge provinciale 5 novembre 1990, n. 28, nonché quelle svolte dal Centro di ecologia alpina Viote del Monte Bondone) previsti dallo stesso disegno di legge (articolo 20).

---

<sup>12</sup> Con Deliberazione n. 1886 del 1° agosto 2003, la Giunta provinciale ha approvato le linee guida tecniche per la rete urbana di accesso e della norma di capitolato per la predisposizione dei collegamenti negli edifici.

Il Piano rappresenta lo strumento principale di governo del sistema della ricerca provinciale e fissa le aree e i criteri di priorità. La definizione di priorità è una leva di governo necessaria per assicurare la concentrazione di risorse in ambiti nei quali la scala di intervento provinciale è ottimale rispetto agli investimenti necessari e all'orizzonte temporale della ricerca, evitando duplicazioni e dispersioni degli sforzi. Il Piano provvederà a bilanciare strumenti selettivi volti alla concentrazione delle risorse con alcuni strumenti miranti a generare varietà nel sistema, raccogliendo e incoraggiando linee di alta qualità e potenziale, anche se al di fuori della pianificazione settoriale.

L'inserimento delle ICT come area prioritaria assicura un canale di valutazione dei progetti accelerato e la partecipazione a linee di programma con stanziamenti adeguati. L'inserimento ha inoltre importanti effetti sull'utilizzo dei finanziamenti previsti dal Fondo Unico per la ricerca applicata nell'ambito della Legge provinciale n.6, con chiare implicazioni a favore della ricerca industriale e dei progetti delle imprese locali basati sull'adozione di ICT (vedi infra, paragrafo 2.3.3).

Infine, il sistema provinciale della ricerca attivo sulle ICT potrà assumere un ruolo di *advisor* e di affiancamento della PAT, con particolare riguardo ai principali progetti di infrastrutturazione e di sistema, mettendo a disposizione competenze di intelligenza delle soluzioni tecnologiche e di validazione delle scelte.

### **2.3.3. Politiche industriali e per l'imprenditorialità**

#### ***Adeguamento degli strumenti legislativi e promozione di Centri di servizio***

Al fine di favorire la diffusa adozione delle nuove tecnologie di rete presso le imprese artigiane e industriali e lo sviluppo delle correlate innovazioni di processo e di prodotto, sono disponibili in Provincia due fondamentali strumenti legislativi: (a) la Legge provinciale 13 dicembre 1999, n. 6, "Interventi della Provincia autonoma di Trento per il sostegno dell'economia e della nuova imprenditorialità", (b) la Legge Provinciale n. 17 del 12 luglio 1993 "Servizi alle imprese".

Questi strumenti, nella loro intelaiatura generale, appaiono del tutto adeguati; tuttavia, per meglio stimolare e incentivare le imprese verso l'e-Society appaiono opportune alcune qualificazioni, specificazioni ed adattamenti.

Anzitutto, l'inserimento delle ICT come area prioritaria nel Piano triennale previsto dal disegno di legge sul riordino della ricerca, creerà un canale privilegiato per i finanziamenti dei progetti di imprese all'interno della Legge 6. Parallelamente, al fine di velocizzare la crescita dell'offerta e della domanda di prodotti e servizi legati all'e-Society, è auspicabile che vengano promosse misure per ridurre i tempi di approvazione delle richieste di finanziamento relative alla priorità "larga banda" prevista dalla Deliberazione della Giunta provinciale 28 febbraio 2003, n. 444 ("Approvazione del nuovo testo dei criteri e modalità per l'applicazione della legge provinciale n. 6"). Inoltre, in considerazione del ruolo strategico dell'area prioritaria "larga banda" nel Progetto e-Society, le misure percentuali delle agevo-



lazioni per i progetti debbono essere confermate ai livelli massimi e, ove non lo fossero, innalzate a tali livelli.

Riguardo alla Legge 17 sui servizi, due ordini di miglioramenti appaiono opportuni.

In primo luogo, la PAT individua come prioritarie le attività formative e gli incentivi per stimolare la partecipazione di attori privati alla fornitura di servizi nel campo dell'e-Society. Ai fini di stimolare la domanda e l'offerta di formazione nelle competenze legate alla Società dell'informazione, si procede ad inserire tali attività fra i servizi ammissibili ad agevolazioni previsti dalla Legge sui servizi, ai sensi dell'articolo 4 di detta Legge. Con l'obiettivo di aumentare la flessibilità e l'adattamento dell'offerta di formazione rispetto alle esigenze della domanda, la PAT semplifica inoltre le procedure di avviamento dei corsi di aggiornamento professionale promossi dagli Enti pubblici riducendo i vincoli relativi al numero dei partecipanti e alla durata delle attività formative.

In secondo luogo, la PAT vuole stimolare la diffusione sul territorio di un'offerta di servizi di manutenzione e assistenza all'uso delle ICT idonei a garantire l'erogazione di un servizio di qualità nei confronti dei soggetti pubblici. In tale senso, un'ipotesi da studiare potrebbe essere quella di promuovere la formazione di Centri di Servizio (CdS) di natura privata nell'ambito della Legge sui servizi alle imprese. I CdS sarebbero autorizzati a erogare servizi di assistenza, consulenza e formazione nel campo delle ICT agli istituti scolastici provinciali e eventualmente ad altri enti pubblici dislocati sul territorio, che accedrebbero a tali prestazioni attraverso un sistema di voucher rimborsabili dalla Provincia<sup>13</sup>.

### ***La promozione di nuova imprenditorialità***

La creazione di nuova imprenditorialità a più elevato contenuto tecnologico è un importante obiettivo da perseguire. I flussi di natalità delle imprese, secondo le rilevazioni disponibili, avvengono ad oggi negli stessi settori nei quali esiste una consolidata presenza provinciale, giungendo a confermare e consolidare il modello di specializzazione, che rischia tuttavia in tale modo una sorta di ingessamento. Occorre dunque inserire elementi di varietà nella offerta di nuova imprenditorialità, capace di cogliere le nuove opportunità tecnologiche e di mercato. Questo tema riguarda da vicino l'evoluzione verso la e-Society.

Per conseguire questo obiettivo è necessario canalizzare in forma di impresa le competenze disponibili sul territorio, sia presso le imprese che presso il sistema di istruzione universitaria. Nell'ambito del disegno di Legge per la ricerca, la PAT si è data il compito di riordinare e rilanciare le politiche di supporto alla creazione di nuove imprese innovative, individuando nell'Agenzia per lo Sviluppo lo strumento operativo.

In questo contesto, si dovrà lanciare un insieme integrato di iniziative volte ad accompagnare idee imprenditoriali nell'ambito delle tecnologie ICT. A fini esemplificativi, nel rispetto delle normative vigenti, tali iniziative potrebbero prevedere:

- un premio per l'innovazione, eventualmente in collaborazione con analoghe iniziative a livello nazionale (es. Premio Nazionale per l'Innovazione, PNI, promosso da una serie di Università) o iniziative di *scouting* di portata equivalente;

---

<sup>13</sup> Il trasferimento delle attività di manutenzione e sviluppo della dotazione hardware e software degli istituti scolastici verso Centri di Servizio privati costituisce un importante strumento per promuovere la sana e trasparente gestione delle risorse pubbliche.

- un supporto in termini di servizi reali allo sviluppo del business plan, con l'obiettivo di trasformare le idee di business in modelli sostenibili dal punto di vista reddituale e finanziario e di creare un nucleo imprenditoriale affiatato;
- forme di finanza di *seed capital*, da raccordare a livello regionale e nazionale con iniziative di capitale di rischio che manifestino adeguati livelli di professionalità e ampiezza di ambito operativo.

In parallelo ad un percorso di supporto che assuma come obiettivo l'intera offerta potenziale di idee imprenditoriali espressa dal territorio, l'Agenzia dovrebbe assumere un ruolo proattivo e maggiormente selettivo, che valorizzi la caratterizzazione innovativa delle iniziative imprenditoriali, identificando eventuali aree di "vuoti di offerta" di soluzioni ICT con ampie ricadute a livello territoriale. In altri termini, occorre guardare al territorio come fonte possibile di domanda inespressa, che deve essere individuata, articolata, trasformata in idea imprenditoriale, validata e testata.

In questo percorso la PAT sarà disponibile a finanziare la fase di esplorazione e di fattibilità delle idee, creando anche un contesto favorevole in termini di contatti personali, networking, facilitazione informativa all'interno delle procedure amministrative, formazione delle coalizioni di *stakeholder* interessati al successo dell'idea.

## 2.4. Le raccomandazioni

In questa sezione sono riportate alcune raccomandazioni di ordine generale, tese a favorire il coordinamento fra i progetti legati all'e-Society, e fra questi ultimi e le azioni che investono altre sfere di attività, sia quando i progetti sono interamente gestiti da soggetti pubblici, sia quando prevedono l'interazione fra attori pubblici e privati.

### *Interoperabilità e Open Source*

La Provincia riconosce l'importanza dell'interoperabilità fra sistemi informatici<sup>14</sup>, introducendola fra i principi alla base del Piano degli investimenti per il SIEP. La Provincia, attraverso il Piano degli investimenti per il SIEP, riconosce altresì la validità del principio di open source<sup>15</sup>, qualora la scelta di utilizzare programmi dal codice sorgente aperto emerga da un'analisi costi/benefici che tenga conto degli aspetti tecnologici, organizzativi, di impatto sociale e di mercato, in una prospettiva di medio e lungo termine. Peraltro, come sottolineato dal Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, le scelte in materia di software devono derivare da “comparazioni di tipo tecnico ed economico, tenendo conto anche del costo totale di possesso delle singole soluzioni [...l'insieme dei costi che nel corso dell'intera vita operativa di un sistema informativo è necessario sostenere affinché esso sia utilizzabile proficuamente dall'utenza...] e del costo di uscita [...l'insieme dei costi da sostenere per abbandonare una tecnologia o migrare verso una tecnologia o soluzione informatica differente. Comprende i costi di conversione dati, di aggiornamento dell'hardware, di realizzazione interfaccia e di formazione...]. In sede di scelta della migliore soluzione si tiene altresì conto del potenziale interesse di altre amministrazioni al riuso dei programmi informatici, dalla valorizzazione delle competenze tecniche acquisite, della più agevole interoperabilità” (*Direttiva sulla trasparenza dell'azione amministrativa e gestione elettronica dei flussi documentali*, 19 dicembre 2003). A questo insieme di criteri si debbono ispirare eventuali interventi normativi sulla materia.

### *Adeguamento normativo*

Nell'ambito del Progetto e-Society, la PAT promuove l'innovazione della struttura organizzativa e delle procedure utilizzate dalla PA, prestando particolare attenzione agli adattamenti normativi e alle semplificazioni procedurali necessarie a facilitare l'applicazione delle nuove soluzioni tecno-organizzative ed a valorizzarne i vantaggi.

Il Comitato Tecnico di Esperti per l'e-Society (vedi paragrafo 3.2.1) si configura, grazie alla sua composizione multidisciplinare, come l'organismo destinato a raccogliere, vagliare

---

<sup>14</sup> La *Direttiva sulla trasparenza dell'azione amministrativa e gestione elettronica dei flussi documentali* del MIT (19 dicembre 2003) definisce l'interoperabilità come “la capacità di sistemi informativi anche eterogenei di condividere, scambiare e utilizzare gli stessi dati e funzioni di interfaccia”.

<sup>15</sup> La *Direttiva sulla trasparenza dell'azione amministrativa e gestione elettronica dei flussi documentali* del MIT (19 dicembre 2003) definisce l'open source, o programmi a codice sorgente aperto, come “applicazioni informatiche il cui codice sorgente può essere liberamente studiato, copiato, modificato e ridistribuito”.

ed eventualmente sottoporre all'attenzione degli organi competenti le esigenze di adeguamento normativo evidenziate dal progressivo dispiegarsi delle azioni del Progetto.

### ***Diffusione di best practices***

Con l'obiettivo di favorire la diffusione delle conoscenze ed il riuso delle soluzioni in progetti o unità organizzative differenti, la PAT promuove la diffusione di best practices relative all'organizzazione e alla gestione dei progetti. Grazie alle competenze in materia di monitoraggio delle azioni, il Comitato di Coordinamento per l'e-Government (paragrafo 3.2.2) si configura come l'organismo preposto a coordinare le azioni di diffusione delle esperienze eccellenti.

### ***Regole condivise e flessibilità gestionale***

Per loro natura, i progetti Internet-based sono trasversali rispetto a enti e organizzazioni differenti, hanno natura incrementale e si sviluppano grazie all'apporto di tutti gli attori coinvolti. Un approccio eccessivamente dirigistico, motivato dalla volontà di conseguire, attraverso uno stretto coordinamento, l'omogeneità dei risultati e l'aderenza di tutte le componenti alle specifiche del progetto globale corre quindi il rischio di appiattare le specificità dei partecipanti e di ostacolare proposte di miglioramento elaborate in corso d'opera. Il rispetto di regole condivise da parte di tutti gli attori coinvolti costituisce tuttavia l'irrinunciabile presupposto per consentire una flessibilità gestionale che non sacrifichi alla diversità la coerenza e l'efficacia/efficienza della soluzione complessiva.

Ai fini di assicurare ai diversi soggetti che partecipano ad un progetto comune la necessaria autonomia su tempi e modi di lavoro, la PAT riconosce pertanto l'opportunità di definire un numero limitato di regole condivise volte a garantire l'interoperabilità delle applicazioni, l'omogeneità delle interfacce presso il pubblico ed il rispetto delle scadenze comuni.

### ***Presidio delle competenze presso la PA***

La PAT auspica che le azioni del Progetto e-Society costituiscano un'occasione per consolidare le competenze tecnologiche e organizzative della PA provinciale in tema di Società dell'informazione. Si raccomanda quindi che il singolo ente o la singola unità organizzativa, pur approfittando dei vantaggi offerti dall'*outsourcing* di attività e compiti, raggiungano e mantengano al proprio interno le competenze necessarie a presidiare le applicazioni disponibili ed a comprenderne e valutarne le opportunità di sviluppo futuro. In particolare, assume un ruolo critico la capacità di coniugare le conoscenze ICT con le competenze relative alla raccolta, alla gestione e all'utilizzo dei dati tramite cui la PA elabora ed eroga i propri servizi. L'affermazione di una "cultura del dato" costituisce un passaggio fondamentale per assicurare sia lo sviluppo interoperabile delle applicazioni, sia la valorizzazione dei servizi erogati.

## ***Sicurezza dei dati***

L'affidabilità delle informazioni utilizzate costituisce una premessa alla qualità dei servizi di e-Government offerti dalla PA. La molteplicità di enti, soggetti ed istituzioni che, a vario titolo, interagiscono con le basi di dati della PA, sia per consultare sia per modificare le informazioni ivi contenute, rende un problema non banale l'obiettivo di assicurare affidabilità, sicurezza e disponibilità dei dati in possesso della PA, garantendo al contempo ai soggetti autorizzati la possibilità di accedere ed eventualmente modificare le informazioni di propria competenza. Per tale motivo, la PAT promuove un piano di interventi volti ad assicurare da un lato la protezione degli archivi pubblici informatizzati dall'intrusione di estranei (firewall attivi e passivi), dall'altro a prevenire la distruzione o il danneggiamento dei dati (disaster recovery).

## ***Promozione dei progetti***

Ai fini di incoraggiare la diffusione dei servizi di e-Government sviluppati dai diversi enti pubblici, la PAT raccomanda di curare già nella fase di progettazione dei servizi, a fianco degli aspetti tecnologici e organizzativi, anche il piano di promozione del servizio presso l'utenza, sia essa esterna o interna alla PA. Tali azioni vanno coordinate con le più generali attività di promozione del Progetto e-Society attivate dalla PAT (paragrafo 2.2.3).

## 2.5. L'agenda di lavoro

Sintetizzando le azioni e le politiche di intervento proposte nei paragrafi precedenti, la Tabella 2.1 riporta l'agenda degli impegni temporali che la PAT si assume ai fini di lanciare o completare le realizzazioni più critiche al successo del Progetto e-Society.

**Tabella 2.1. Le priorità del Progetto e-Society**

<b>Tema</b>	<b>Evento</b>	<b>Scadenza</b>
<b>Le azioni</b>		
Progetto pilota per applicazioni in larga banda	Completamento del progetto	Fine 2005
Dorsale provinciale in larga banda	Completamento dell'infrastruttura	Fine 2007
Nuove reti di accesso in larga banda	Prime realizzazioni	Fine 2005
	Completamento dell'infrastruttura	Fine 2014
Task Force "Formazione per l'e-Society"	Insediamiento	Ottobre 2004
	Conclusione dei lavori	Aprile 2005
Progetto PI-TRE (protocollo informatico)	Conclusione della fase di sperimentazione	Fine 2006
Progetto SPO.T (sportello unico attività produttive)	Entrata a regime degli sportelli unici provinciali	Fine 2005
Centrale degli Acquisti	Entrata a regime del sistema di e-procurement provinciale	Fine 2005
Riorganizzazione e coordinamento dei SIAT	Completamento del progetto	Fine 2004
Piano di promozione del Progetto e-Society	Pianificazione degli interventi	Fine 2004
<b>Le politiche di intervento</b>		
Definizione della struttura giuridica e amministrativa della società di gestione dell'infrastruttura provinciale in larga banda	Approvazione del provvedimento	Fine 2004
Tavolo di concertazione fra PAT ed enti locali per definire le modalità di posa e gestione delle reti di accesso locali	Insediamiento	Ottobre 2004
	Conclusione dei lavori	Dicembre 2004
Incentivi alle opere di urbanizzazione locale per estendere la rete di accesso in larga banda all'utenza privata	Approvazione del provvedimento	Aprile 2005
ICT come area prioritaria nel Piano triennale di ricerca della Provincia	Approvazione del provvedimento	Giugno 2005
Adeguamento degli strumenti legislativi (L. P. 17/1993, L. P. 6/1999, D.G.P. 444/2003)	Approvazione del provvedimento	Aprile 2005
Procedure di accreditamento presso la PAT dei Centri di Servizio Certificati	Definizione e implementazione	Giugno 2005
Iniziative a sostegno della nuova imprenditorialità	Pianificazione degli interventi	Aprile 2005

# PARTE III - L'ORGANIZZAZIONE

## 3.1. Premessa

Questa parte definisce l'organizzazione e le modalità con cui la Provincia intende assicurare nel tempo l'attuazione del Progetto ed un suo efficace monitoraggio. In proposito si assumono alcuni criteri.

In primo luogo, si vuole garantire efficacia dell'azione e rispetto dei tempi, adottando contestualmente un metodo partecipativo e di sistematico confronto con tutte le componenti istituzionali, sociali ed economiche coinvolte nello sviluppo della e-Society in Trentino.

In secondo luogo, si vuole procedere con snellezza organizzativa, in modo da evitare un'eccessiva proliferazione di commissioni e di altre burocrazie; al riguardo vengono valorizzati gli organismi già esistenti, eventualmente riconsiderandone composizione e funzioni, nonché potenziandoli sul piano della dotazione di risorse, là dove necessario.

Infine, ci si ispira a criteri di flessibilità, evitando rigide prefigurazioni e articolazioni ex ante dei diversi organismi. Lasciare spazio ad adattamenti delle procedure e delle modalità organizzative, in risposta ad eventuali mutamenti di contesto ed all'emergere di nuovi fabbisogni economici e sociali, costituisce una soluzione connaturata con l'evoluzione della e-Society, per sua natura aperta all'innovazione e alla creatività diffusa.

## 3.2. La struttura organizzativa

L'attuazione del progetto richiede allocazione di risorse, coordinamento delle azioni, pianificazione dei compiti e monitoraggio dei risultati e dei loro eventuali scostamenti. La Provincia, a tal fine, intende individuare un apposito incarico dirigenziale cui affidare, con una adeguata dotazione di risorse umane e strumentali, il compito specifico di seguire il Progetto in qualità di *project manager*, raccordando le azioni di competenza dei diversi Dipartimenti ed individuando eventuali criticità e fattori di stimolo da porre in essere. Tale figura dirigenziale rappresenterà il principale punto di riferimento per le attività di affiancamento e supporto al Progetto (di seguito indicate) e dovrà contestualmente assicurare la presenza attiva della Provincia in tutte le iniziative, istanze e progetti che si realizzano su scala nazionale e internazionale (in particolare UE), in modo sia di beneficiare degli arricchimenti conoscitivi che derivano dallo scambio di informazioni e di esperienza tra le istituzioni variamente impegnate in piani di sviluppo della e-Society, sia di trarre il massimo vantaggio – economico e tecnico – dalla partecipazione ai programmi a vario titolo avviati dal governo nazionale e dalle istituzioni europee.

L'azione diretta della Provincia verrà affiancata da tre organismi con compiti specifici di supporto al Progetto:

- il "Comitato Tecnico di Esperti per l'e-Society" e, al suo interno, la Task Force "Formazione per la e-Society";

- il “Comitato di coordinamento per l’e-Government”;
- il Centro Regionale di Competenza (CRC).

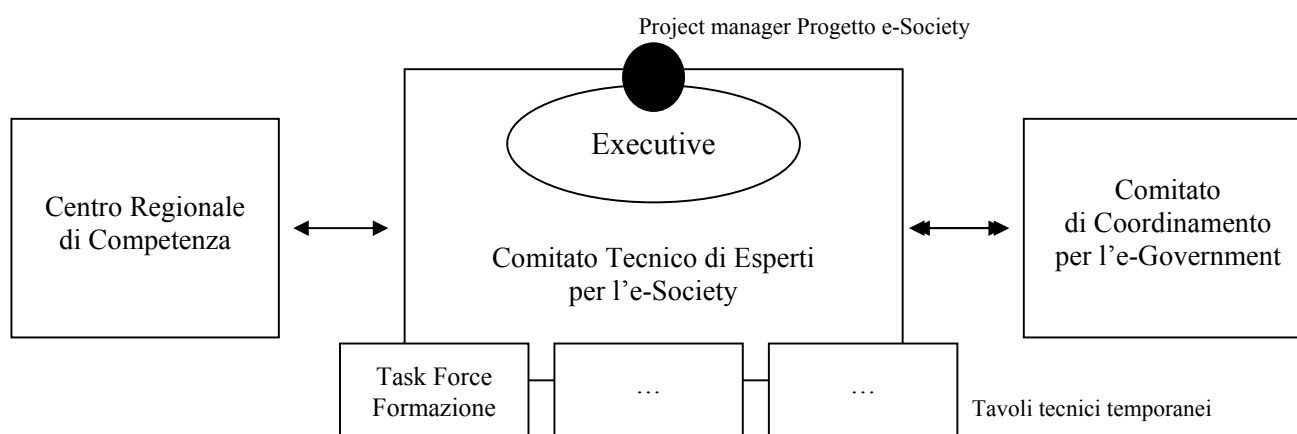
Le relazioni fra tali organismi sono sintetizzate in Figura 3.1.

### 3.2.1. Il Comitato Tecnico di Esperti per l’e-Society

Il Comitato Tecnico di Esperti per l’e-Society viene individuato come la struttura in grado di realizzare le migliori condizioni di partecipazione e di confronto. Il Comitato è stato ridefinito nella sua composizione e funzioni con Deliberazione della Giunta provinciale n. 1075 del 2004. In particolare, esso è stato allargato al fine di assicurare il contributo di importanti componenti delle istituzioni e della società trentina e la necessaria concertazione delle azioni tra le diverse parti. Le sue funzioni principali sono state così definite:

- fungere da supporto tecnico permanente per la Giunta provinciale per le iniziative rilevanti all’interno del Progetto e-Society;
- promuovere lo scambio di informazioni sulle tematiche dell’e-Society, con particolare riferimento alle iniziative da sviluppare sul territorio provinciale;
- proporre soluzioni organizzative volte ad assicurare un efficace monitoraggio dell’attuazione delle iniziative progettuali;
- proporre modalità innovative per promuovere e sostenere le iniziative proposte dai soggetti privati.

**Figura 3.1. La struttura organizzativa del Progetto e-society**



Dato il ruolo centrale di questo Comitato per realizzare partecipazione, consenso e monitoraggio sul Progetto, si propone un’ulteriore riconsiderazione della sua composizione, ad in-



cludere altre componenti individuate come essenziali in questo documento (in primo luogo scuola e sanità).

Si indicano inoltre di seguito possibili articolazioni organizzative e procedure da attivare al fine di rendere efficace il suo modo di operare.

In primo luogo, il Comitato può nominare al suo interno un *Executive board*, composto da un numero limitato di membri, cui delegare compiti istruttori, di raccolta di informazioni e di proposizione di temi e problematiche da risolvere.

In secondo luogo, limitatamente ad aspetti di rilievo e/o di complessità tecnica, il Comitato può promuovere, al suo interno, la costituzione di “tavoli tecnici”, ai quali possono, eventualmente, essere invitati a partecipare anche soggetti esterni con specifiche competenze professionali, con il compito di discutere, condividere e produrre proposte di normativa su argomenti specifici, ovvero valutare esperienze pilota che meritino di divenire “modelli” tecnologici e organizzativi applicabili su larga scala nel territorio provinciale.

In particolare, data l'importanza del tema, sin da ora viene individuata la necessità di istituire una Task Force cui affidare specifiche funzioni in tema di formazione per la e-Society (vedi infra, paragrafo 3.2.3).

In terzo luogo, il Comitato potrebbe promuovere, anche con il supporto del Centro regionale di competenza (CRC), uno specifico sistema di *benchmarking* basato su indicatori qualitativi e quantitativi, al fine di monitorare il Progetto e valutarne risultati ed effetti, alla luce di adeguati criteri comparativi e di eccellenza.

### **3.2.2. Il Comitato di coordinamento per l'e-Government**

La Provincia intende avvalersi, in continuità con quanto intrapreso nella precedente legislatura, del Comitato di coordinamento per l'e-Government, al fine di coordinare e monitorare le azioni concernenti l'intero insieme delle applicazioni della PA che fanno perno attorno al Piano degli Investimenti per il Sistema Informativo Elettronico Provinciale (SIEP). A tale Comitato spetta il compito di programmare e armonizzare gli interventi dei diversi enti, di definire le priorità realizzative, di diffondere le informazioni e le *best-practices* all'interno della PA trentina. La sua composizione attuale (Provincia, Regione, Consorzio dei Comuni, Azienda sanitaria, Camera di Commercio, Comune di Trento e Comune di Rovereto) potrà essere estesa, ove se ne ravvisi necessità, ad altri enti funzionali ed a piccole realtà (anche comunali) che si distinguano per particolare dinamismo.

### **3.2.3. La Task Force “Formazione per la e-Society”**

Per corrispondere al forte e qualificato fabbisogno formativo individuato in questo documento, si intende istituire, nell’ambito del Comitato Tecnico di Esperti per l’e-Society, una Task Force “Formazione per la e-Society”, cui assegnare tre obiettivi:

- a) approfondire l’esistenza di carenze formative tra la popolazione, adulta e in età scolare, occupata ed estranea al mercato del lavoro, circa le tecnologie ICTe le loro applicazioni ai vari livelli di utilizzo;
- b) definire un insieme di linee guida e criteri per: (i) l’alfabetizzazione alle nuove tecnologie dei cittadini, delle imprese e degli enti pubblici, (ii) l’affermazione della “cultura del dato” come risorsa fondamentale dell’intera società trentina e della pubblica amministrazione in particolare;
- c) mappare l’offerta di formazione disponibile sul territorio, pubblica e privata, stabile e temporanea, e il grado di utilizzo della stessa;
- d) coordinare gli interventi formativi realizzati dalle varie istituzioni o in corso di progettazione, segnalando sovrapposizioni e lacune, al fine di permettere l’orientamento efficiente di incentivi e disincentivi.

La Task Force dovrebbe includere almeno i seguenti soggetti:

- a) uno o più rappresentanti del Comitato Tecnico di Esperti per l’e-Society,
- b) un rappresentante del Comitato per la Formulazione dei Progetti e dei Piani di Intervento,
- c) un rappresentante dell’Assessorato all’istruzione, possibilmente già coinvolto nel Progetto “Sistema Informativo della Scuola Trentina”,
- d) un rappresentante del Servizio formazione professionale con competenze nella gestione dei fondi FSE,
- e) un rappresentante dell’IPRASE,
- f) due rappresentanti dei presidi o del corpo docente delle scuole medie superiori,
- g) un rappresentante dell’Università,
- h) uno o due rappresentanti del mondo delle imprese (a meno che non siano indicati tra quelli del punto a),
- i) uno o due esperti in formazione nel settore dell’informatica.

La Task Force deve soddisfare gli obiettivi sub a) e b) , con la stesura di un documento di merito, nel termine massimo di mesi sei dalla sua costituzione.

## **3.3 Il supporto informativo**

Al fine di operare in modo efficace ed efficiente la struttura organizzativa preposta al Progetto deve potersi avvalere di un adeguato supporto informativo.

Si individua nel Centro Regionale di Competenza (CRC), la struttura adatta e qualificata per svolgere il ruolo centrale di raccolta ed elaborazione delle informazioni. Secondo la convenzione tra Ministero per l’Innovazione e le Tecnologie e la PAT, approvata con Deli-

berazione della Giunta provinciale n. 1021/2003, i compiti istituzionali del CRC concernono principalmente le attività di e-Government, ma si estendono anche all'intero campo della Società dell'informazione. E' infatti chiaro l'intreccio tra e-Government e l'insieme degli altri temi del Progetto e-Society, con la conseguenza di importanti economie di scala nel raccordo e nella centralizzazione di dati, informazioni ed esperienze provenienti sia dall'ambito provinciale che nazionale.

Attraverso il potenziamento delle sue strutture e l'aumento delle risorse a disposizione, il CRC può assumere il ruolo di capofila di una rete informativa provinciale composta da altri enti e istituzioni che, in piena autonomia, elaborano e producono informazioni rilevanti sui temi della e-Society.

Si citano al riguardo: a) l'Osservatorio permanente del sistema economico-sociale provinciale cui si prevede di attribuire il compito, anche con la collaborazione del Servizio Statistica, di produrre statistiche e dati sulla diffusione delle tecnologie di rete e delle sue applicazioni presso la popolazione, le imprese, gli enti e le associazioni con riferimento alla provincia e, ove possibile, con confronti relativi ad altre realtà territoriali rilevanti (nazionali ed europee); b) l'Università e l'Istituto Trentino per la Cultura / Istituto per la Ricerca Scientifica e Tecnologica, in grado di veicolare le informazioni rilevanti sull'evoluzione delle tecnologie, delle sue applicazioni in generale e con riguardo alle attività del sistema scientifico e tecnologico provinciale.

Altri qualificati input informativi possono derivare dal Comitato di valutazione della ricerca previsto dal disegno di legge provinciale di riordino della ricerca (articolo 24) e dai rapporti sui fabbisogni tecnologici del territorio e sullo stato dell'arte della tecnologia, la cui elaborazione è assegnata ad Agenzia per lo sviluppo SpA dall'articolo 25, comma 3, del suddetto disegno di legge.