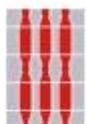


# Umbria2013

## Piano Strategico per la Società dell'Informazione della Regione Umbria

*approvato con D.G.R. n. 982/2008*



**Regione Umbria**

**GIUNTA REGIONALE**  
**Direzione Regionale alle Risorse Finanziarie, Umane e Strumentali**

Sviluppo Piano Telematico e Infrastrutture di Rete.

[www.regione.umbria.it](http://www.regione.umbria.it)



## INDICE

<b>1. INTRODUZIONE.....</b>	<b>4</b>
1.1 UMBRIA2013 (EXECUTIVE SUMMARY).....	4
1.2 LA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE E DELLA CONOSCENZA .....	6
1.3 L'E-GOVERNMENT.....	7
1.4 STRUTTURA DEL DOCUMENTO .....	8
<b>2. ANALISI DI CONTESTO .....</b>	<b>9</b>
2.1 PREMESSE .....	9
2.1.1 Sintesi delle analisi di contesto.....	9
2.1.2 Popolazione e territorio.....	9
2.1.3 Risorse umane e mercato del lavoro .....	10
2.1.4 Innovazione.....	10
2.1.5 Imprese del settore TIC .....	12
2.1.6 Amministrazioni Comunali .....	12
2.1.7 Amministrazione regionale.....	14
2.2 ANALISI SWOT .....	16
<b>3. SCENARI, TENDENZE E PROSPETTIVE.....</b>	<b>17</b>
3.1.1 Scenario nazionale .....	17
3.1.2 Quadro Strategico Nazionale 2007-2013 .....	17
3.1.3 Codice Amministrazione Digitale (D.Lgs. n.82/2005) e altra normativa .....	17
3.1.4 Progetto PAESE .....	20
3.2 SCENARIO EUROPEO.....	23
3.2.1 Orientamenti Strategici Comunitari.....	23
3.2.2 eEurope (2002-2005).....	23
3.2.3 Direttiva 2003/98/CE (e D.Lgs. n.36/2006).....	24
3.2.4 e-contentplus (2005-2008).....	24
3.2.5 Iniziativa i2010 – una società europea dell'informazione per la crescita e l'occupazione .....	24
3.3 MAPPA OBIETTIVI EUROPEI/NAZIONALI.....	26
3.4 SCENARIO REGIONALE .....	27
3.4.1 Patto per lo Sviluppo dell'Umbria (Fasi I e II, 2002-2010).....	27
3.4.2 L.R. n.27/1998 (Consorzio SIR Umbria) / Bando ALI-Riuso / Programma ELISA .....	29
3.4.3 L.R. n.11/2006 (Pluralismo informatico, Open Source) .....	30
3.4.4 Webred (L.R. n.19/1984) / CentralCom / CMM .....	31
3.4.5 Documento Unitario di Programmazione 2007-2013 .....	31
QUESTO È QUANTO MAI NECESSARIO E DECISIVO NELL'AMBITO DELLO SVILUPPO DELLA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE E DELLA CONOSCENZA, CHE DIVIENE OGGETTO SPECIFICO DELLA CABINA DI REGIA DEL DUP ATTUATO ATTRAVERSO IL PRESENTE PIANO.....	
3.4.6 Il Programma Operativo Regionale FESR 2007-2013 .....	32
3.4.7 Il Programma Operativo Regionale FSE 2007-2013.....	34
3.4.8 Il Programma Attuativo Regionale FAS 2007-2013.....	35
3.4.9 Documento Annuale di Programmazione 2007-2009 e Progetti Caratterizzanti.....	36
3.4.10 DAP 2008-2010 .....	37
<b>4. INTERVENTI REALIZZATI E LEZIONI APPRESE.....</b>	<b>43</b>
4.1 STATO DELL'ARTE DEL PERIODO DI PROGRAMMAZIONE 2000-2006 .....	43
4.1.1 DOCUP Ob.2 2002-2006 e Piano e-government 2002 .....	43
4.1.2 Multiprogetto "e-gov Umbria" (2002-2007) .....	43
4.1.3 Pianificazione generale connessa all'ambito SIC (2002-2007) .....	44
4.1.4 Piano SIC 2003-2006.....	45
4.1.5 Progetti di e-democracy (2004).....	46
4.1.6 Accordo di Programma Quadro SI Umbria (2004-2006) .....	46
4.1.7 ComNet-Umbria SPC (2007) .....	48
4.1.8 Quadro delle Infrastrutture per l'Amministrazione Digitale .....	49
4.2 LEZIONI APPRESE .....	50
4.2.1 Resistenza al cambiamento.....	50
4.2.2 Organizzazione del lavoro .....	50
4.2.3 Governance multilivello.....	51

4.2.4	Capacità di progettazione .....	51
4.2.5	Trasparenza amministrativa.....	51
4.2.6	Carenza della base informativa .....	51
4.2.7	Percezione della P.A. da parte di cittadini e imprese .....	52
<b>5.</b>	<b>UMBRIA2013.....</b>	<b>54</b>
5.1.1	Quadro di coerenza della strategia.....	54
5.2	DESCRIZIONE DELLA STRATEGIA “UMBRIA2013” .....	57
5.2.1	Asse tematico I - Servizi pubblici innovativi ed e-government.....	58
5.2.1.1	Obiettivi specifici .....	58
5.2.1.2	Obiettivi operativi .....	58
5.2.1.3	Piani operativi tematici e Direzioni competenti.....	58
5.2.2	Asse tematico II – Costruire la cittadinanza digitale .....	59
5.2.2.1	Obiettivi specifici .....	59
5.2.2.2	Obiettivi operativi .....	59
5.2.2.3	Piani operativi tematici e Direzioni competenti.....	59
5.2.3	Asse tematico III – Sviluppare contenuti e applicazioni digitali di sostegno all'innovazione (Imprese TIC).....	60
5.2.3.1	Obiettivi specifici .....	60
5.2.3.2	Obiettivi operativi .....	60
5.2.3.3	Piani operativi tematici e Direzioni competenti.....	60
5.2.4	Asse tematico IV - Processi di diffusione delle TIC e Valorizzazione del capitale umano .....	61
5.2.4.1	Obiettivi specifici .....	61
5.2.4.2	Obiettivi operativi .....	61
5.2.4.3	Piani operativi tematici e Direzioni competenti.....	62
5.3	PRINCIPI STRATEGICI ORIZZONTALI “UMBRIA2013” .....	63
5.3.1	PSO1 - Eliminazione del divario digitale, Inclusione, Pari opportunità, Accessibilità, Partecipazione .....	63
5.3.1.1	Descrizione del principio .....	63
5.3.1.2	Interventi abilitanti del principio.....	64
5.3.2	PSO2 - Apertura di Sistemi, Formati e Dati.....	64
5.3.2.1	Descrizione del principio .....	64
5.3.2.2	Interventi abilitanti del principio.....	67
5.3.3	PSO3 - Sviluppo coordinato degli interventi normativi .....	67
5.3.3.1	Descrizione del principio .....	67
5.3.3.2	Interventi abilitanti del principio.....	68
5.3.4	PSO4 – Attuazione del Codice dell'amministrazione digitale (CAD) .....	68
5.3.4.1	Descrizione del principio .....	68
5.3.4.2	Interventi abilitanti del principio.....	69
5.3.5	PSO5 – Adeguamento continuo ad un mondo che cambia, Risoluzione di problemi reali, Non reinventare la ruota .....	69
5.3.5.1	Descrizione del principio .....	69
5.3.5.2	Interventi abilitanti del principio.....	69
5.3.6	PSO6 - Trasformazione dei processi della P.A. e delle aziende .....	70
5.3.6.1	Descrizione del principio .....	70
5.3.6.2	Interventi abilitanti del principio.....	71
5.3.7	PSO7 – Diminuzione del divario dei territori rurali e dei piccoli comuni .....	71
5.3.7.1	Descrizione del principio .....	71
5.3.7.2	Interventi abilitanti del principio.....	71
5.3.8	PSO8 - Integrazione degli aspetti ambientali e sociali .....	72
5.3.8.1	Descrizione del principio .....	72
5.3.8.2	Interventi abilitanti del principio.....	72
5.3.9	PSO9 - Mercato dei contenuti digitali, Sfruttamento dei giacimenti culturali .....	72
5.3.9.1	Descrizione del principio .....	72
5.3.9.2	Interventi abilitanti del principio.....	73
<b>6.</b>	<b>ATTUAZIONE.....</b>	<b>74</b>
6.1	STRUMENTI DELLA STRATEGIA, RISORSE FINANZIARIE E DIREZIONI COMPETENTI .....	74
6.1.1	Individuazione dei Piani Operativi Tematici (POT) .....	74
6.1.2	Individuazione delle Strutture a Competenza Prevalente (SCP).....	74
6.1.3	Quadro delle risorse finanziarie .....	77
6.2	GOVERNANCE .....	80
6.2.1	Criteri generali della governance .....	80

## 1. Introduzione

### 1.1 Umbria2013 (Executive Summary)

Il tema della società dell'informazione e della conoscenza è, oggi più che mai, pervasivo e trasversale a tutti gli assi di intervento della programmazione regionale, quindi necessita di uno strumento di coordinamento e pianificazione strategica. A tal fine la Regione adotta il presente "Piano Strategico per la Società dell'Informazione" denominato "Umbria2013".

La revisione costante delle strategie regionali in questo campo si rende necessaria perché:

- nel contesto europeo (**piano d'azione i2010** e sua *mid-term review*) e nel contesto nazionale (**progetto P.A.E.S.E.**) sono intervenuti cambiamenti significativi;
- Il nuovo **Quadro Strategico Nazionale** (QSN) definisce per il periodo 2007-2013 obiettivi, principi, norme e condizioni di attuazione legati ai temi della ricerca, dell'innovazione e della società dell'informazione e, raccogliendo la sollecitazione degli Orientamenti Strategici Comunitari (OSC), prevede l'aggiornamento delle strategie regionali per "Ricerca e Innovazione" e per la "Società dell'Informazione";
- Il nuovo **Documento Unitario di Programmazione** (DUP) 2007-2013 della Regione Umbria prevede di "*individuare politiche e tematiche per le quali, in ragione della loro importanza strategica e/o della efficacia realizzativa, è prioritaria la costruzione attiva di connessioni attuative*". Questo è quanto mai necessario e decisivo nell'ambito della Società dell'Informazione e della Conoscenza.

Scopo del presente Piano è fissare le linee guida per lo sviluppo delle politiche di coesione e inclusione contro il "digital divide", per la crescita dell'economia della conoscenza, per la valorizzazione e la condivisione del patrimonio informativo, culturale e di conoscenza sia pubblico che privato, per lo sviluppo coordinato dei sistemi informativi pubblici regionali secondo modelli di cooperazione istituzionale e l'interoperabilità tra tutte le pubbliche amministrazioni territoriali, anche nell'ambito del sistema pubblico di connettività, e per assicurare, salvaguardando l'autonoma potestà degli enti locali, il coordinamento informativo ed informatico dei dati tra le pubbliche amministrazioni presenti sul territorio regionale.

Gli assi tematici individuati dalla strategia sono i seguenti:

- **Asse I - Servizi pubblici innovativi ed e-government**
- **Asse II - Costruire la cittadinanza digitale**
- **Asse III - Sviluppare contenuti e applicazioni digitali di sostegno all'innovazione (Imprese TIC)**
- **Asse IV – Processi di diffusione delle TIC e Valorizzazione del capitale umano**

Il presente Piano aggiorna i precedenti documenti programmatici "Piano regionale per lo sviluppo della Società dell'Informazione. Docup OB.2 (2000-2006) Misura 1.4." (approvato con atto di giunta 1095 del 30.7.2003) e "Piano e-government" (approvato con atto di giunta n. 606 del 16.5.2002).

Titolo	Piano Strategico per la Società dell'Informazione della Regione Umbria	Versione	30/06/2008	Pagina	4/80
--------	------------------------------------------------------------------------	----------	------------	--------	------

Nella tabella che segue è riepilogato il quadro degli **Obiettivi specifici** previsti da Umbria2013 e dei relativi **Piani operativi tematici** (POT) per la società dell'informazione, suddivisi per Direzione regionale di competenza:

Asse tem.	Obiettivo specifico della strategia "Umbria2013"	Piano operativo tematico (POT)	Codice POT	Direzione
I	<i>I.1) Sostenere l'innovazione nella Pubblica Amministrazione per rispondere efficacemente al cambiamento ed innalzare significativamente i livelli di qualità dei servizi</i>	<b>Piano operativo di e-government</b>	POT I.1.EGOV	<b>DIREZIONE REGIONALE RISORSE UMANE, FINANZIARIE E STRUMENTALI</b>
		<b>Piano operativo del Servizio Sistema Informativo</b>	POT I.1.SSI	
II	<i>II.1) Garantire la trasparenza e il rafforzamento della partecipazione democratica attraverso l'uso delle TIC per tutto il sistema istituzionale dell'Umbria</i>	<b>Piano operativo per la Trasparenza e la Partecipazione nella Società dell'Informazione</b>	POT II.1.EDEM	<b>CONSIGLIO REGIONALE congiuntamente a DIREZIONE REGIONALE AFFARI GENERALI DELLA PRESIDENZA E DELLA GIUNTA REGIONALE</b>
	<i>II.2) Superare il divario digitale nei territori dell'Umbria attraverso le infrastrutture per l'accesso a larga banda</i>	<b>Piano telematico</b>	POT II.2.PT	<b>DIREZIONE REGIONALE AMBIENTE, TERRITORIO E INFRASTRUTTURE"</b>
III	<i>III.1) Sviluppare contenuti e applicazioni digitali di sostegno all'innovazione nelle imprese e alla creazione di servizi avanzati, sostenendo in particolare l'industria ad alta intensità di conoscenza (Imprese TIC)</i>	<b>Piano operativo per lo sviluppo di contenuti e applicazioni digitali di sostegno all'innovazione (Imprese TIC)</b>	POT III.1.ICT	<b>DIREZIONE REGIONALE SVILUPPO ECONOMICO E ATTIVITA' PRODUTTIVE, ISTRUZIONE, FORMAZIONE E LAVORO</b>
IV	<i>IV.1) Valorizzare il capitale umano in maniera complementare a tutti i temi della Società dell'Informazione e sostenere la diffusione delle TIC negli ambiti specifici di Istruzione, Formazione e Lavoro</i>	<b>Piano operativo per il Capitale umano nella Società dell'Informazione</b>	POT IV.1.CU	
	<i>IV.2) Tutelare e valorizzare la risorsa Umbria attraverso la sperimentazione sempre più convinta ed efficace di nuove modalità di comunicazione e promozione attraverso l'uso delle TIC</i>	<b>Piano operativo per Turismo, Ambiente e Cultura nella Società dell'Informazione</b>	POT IV.2.TAC	
	<i>IV.3) Garantire l'inclusione sociale a tutti i cittadini dell'Umbria e sostenere i processi di diffusione delle TIC per la sanità elettronica</i>	<b>Piano operativo per Inclusione sociale e Sanità nella Società dell'Informazione</b>	POT IV.3.EINC	<b>DIREZIONE REGIONALE SANITA' E SERVIZI SOCIALI</b>

## 1.2 La Società dell'Informazione e della Conoscenza

Gli attuali cambiamenti globali nel mondo investono le economie e le culture di tutti i paesi ed hanno origine per una parte significativa nell'utilizzo di nuovi strumenti messi a disposizione dalle tecnologie dell'informazione.

Le “**Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione**” (TIC), anche indicate con l'acronimo inglese *ICT*, costituiscono un elemento strategico per lo sviluppo dei sistemi produttivi e il loro contributo è largamente riconosciuto tanto da consentire di parlare dell'emergere di un nuovo tipo di società: la "Società dell'Informazione e della Conoscenza".

Pur tuttavia il termine "**Società dell'Informazione e della Conoscenza**" (SIC) è spesso utilizzato, riduttivamente, presentando le Tecnologie dell'Informazione e delle Comunicazioni e la tematica dell'accesso ad esse, come fine in se stesso piuttosto che come mezzo che apre opportunità in ambito sociale, economico, culturale e politico.

Più propriamente per “società dell'informazione” si intende una società in cui la creazione, la distribuzione, la diffusione, l'uso e la manipolazione di informazioni ha un valore economico, politico e culturale.

Caratteristica di questo tipo di società è la posizione centrale che la tecnologia ha per la produzione, l'economia e la collettività. La società dell'informazione è considerata come il successore della società industriale.

Termini correlati e sinonimi sono, infatti, società post-industriale (Daniel Bell), post-fordista, post-moderna, società telematica, rivoluzione informazionale e società in rete (Manuel Castells).

Le tecnologie dell'informazione hanno innescato mutamenti sociali ed economici e hanno fatto anche emergere la crescente consapevolezza che i nuovi bisogni corrispondono a nuovi e legittimi diritti, che è necessario garantire, perché incidono direttamente sulla sfera della conoscenza, della socialità, del benessere, della sostenibilità e della qualità della vita. Fattori questi che la pubblica amministrazione deve significativamente contribuire a soddisfare attraverso politiche mirate allo sviluppo della Società dell'Informazione declinata sul versante dell'*innovazione nell'impresa* (per accrescerne la competitività), dell'*inclusione* dei cittadini (per abbattere il “digital divide”) e dell'*e-government* per migliori servizi della Pubblica Amministrazione (P.A.) a cittadini ed imprese.

### 1.3 L'e-government

Nel panorama più vasto della Società dell'Informazione e della Conoscenza, si inseriscono anche gli interventi specifici di e-government, ovvero quelle azioni volte a sfruttare le potenzialità offerte dalle TIC per collegare in rete Cittadini, Imprese e Pubbliche Amministrazioni.

I due obiettivi principali dell'e-government si possono così sintetizzare:

- trasformare ed integrare i servizi della P.A. per aumentare efficienza, efficacia ed economicità (*evoluzione del back-office*);
- erogare servizi on-line oppure con modalità innovative rispetto a quelle attuali (*evoluzione del front-office*).

La trasformazione e l'integrazione dei servizi della P.A. nella direzione della cosiddetta "Amministrazione Digitale" fa emergere, in maniera sempre più pressante, nuove e/o rinnovate esigenze per:

- la trasformazione dei processi organizzativi
- l'introduzione di forme associative per la gestione di servizi e funzioni
- banche dati armonizzate, integrate, aperte ed accessibili.
- l'interscambio dei dati tra sistemi cooperanti
- la dematerializzazione del cartaceo



#### 1.4 Struttura del documento

La Delibera CIPE n.166 del 21 dicembre 2007 ha dato attuazione al QSN e, a partire dagli allegati 1 e 3 della delibera, sono state elaborate dal D.P.S. le Linee Guida per la predisposizione delle strategie regionali.

Questo Piano segue la struttura indicata dalle Linee Guida con il fine di far emergere, in un quadro unitario e integrato, la strategia regionale per la SIC, esplicitando le complementarità e i collegamenti tra azioni, sia a livello regionale e inter-regionale, che a livello nazionale ed europeo.

Il capitolo 1 contiene l'”executive summary” del Piano e ne definisce gli ambiti di applicazione: la Società dell’Informazione e della Conoscenza e l’e-Government.

I capitoli da 2 a 4 descrivono l’attuale situazione di contesto e gli scenari in cui il Piano si colloca, evidenziando anche quanto è stato già fatto e quali insegnamenti trarre dal passato.

Il capitolo 5 descrive la strategia del Piano, presentandone l’articolazione relativa ad assi, priorità, principi e strumenti, in coerenza con il quadro strategico europeo, nazionale e regionale.

Il capitolo 6 riporta il quadro complessivo relativo a *strumenti e risorse della strategia*, e stabilisce i criteri generali della *governance* del piano.

## 2. Analisi di Contesto

## 2. Analisi di Contesto

### 2.1 Premesse

La strategia per la Società dell'Informazione presentata in questo Piano prende le mosse dalla lettura dei principali bisogni del contesto socio-economico umbro, che viene di seguito sintetizzata tramite una focalizzazione tematica basata sulle analisi già condotte in sede di definizione della programmazione regionale del periodo 2007-2013.

#### 2.1.1 Sintesi delle analisi di contesto<sup>1</sup>

Gli elementi rinvenibili nelle analisi di contesto svolte per i Programmi Operativi Regionali (POR) di utilizzo dei fondi FESR ed FSE e per il programma attuativo di utilizzo del Fondo per le Aree Sottoutilizzate (FAS), indicano che, dal 2000, la regione Umbria mostra un rallentamento nelle dinamiche di crescita in linea con quello nazionale (relativamente a PIL e PIL pro-capite), ma più sostenuto di quello delle regioni del Centro Italia a cui il modello di sviluppo umbro risulta maggiormente simile.

Tra le varie spiegazioni che possono essere fornite per interpretare tale fenomeno, quella maggiormente condivisa dall'Amministrazione regionale attiene ad un deficit di competitività derivante da una scarsa diffusione di approcci innovativi alla produzione (infatti, nonostante l'elevato tasso di investimento regionale, si registra una diminuzione della produttività del lavoro).

Partendo da questa considerazione, **il principale bisogno del territorio è quello di incrementare in modo significativo la capacità di innovazione e di ricerca** che dovrà interessare, in modo differente, le varie tipologie di imprese (di piccole e medie dimensioni, orientate a produzioni mature o a prodotti e servizi *High Tech*, con differenti propensioni all'export, etc.) facenti parte del tessuto produttivo regionale. Tutto ciò anche al fine di contribuire ad alleggerire il problema strutturale umbro relativo agli scambi con l'esterno.

Va sottolineato che **la scelta di assumere un'ottica prioritaria a favore della ricerca e dell'innovazione rappresenta anche la risposta alla maggior parte delle problematiche inerenti il mercato del lavoro e il capitale umano**: una più elevata competitività del sistema agevolerà la diminuzione della disoccupazione "intellettuale", che sta caratterizzando in modo significativo l'attuale mercato del lavoro, valorizzando l'elevato livello di istruzione tipico della nostra forza lavoro. Sempre nell'ipotesi che una maggiore diffusione della ricerca e dell'innovazione contribuisca a diffondere aspettative positive nell'ambito del sistema produttivo umbro, sarà possibile limitare l'attuale tendenza alla diminuzione delle assunzioni che colpisce in modo significativo le donne e i giovani.

#### 2.1.2 Popolazione e territorio<sup>2</sup>

Per quanto riguarda gli aspetti legati alla popolazione e al territorio, l'Umbria si caratterizza per una bassa densità abitativa e per un modello insediativo fortemente "diffuso" sul territorio; su 8.456 Km di superficie quasi esclusivamente collinare per il 42,63%, e montana per il 35,21% (Dati ISTAT), si distribuisce una popolazione di 858.938 abitanti, il

<sup>1</sup> Estratto dal DUP 2007-2013

<sup>2</sup> Estratto dal POR FESR 2007-2013

37% dei quali concentrati nei tre comuni maggiori (con più 50.000 abitanti) e il restante disperso nei rimanenti 89 comuni.

La popolazione residente, risultato di una crescita modesta ma costante dal 1981, è il frutto di due dinamiche differenti: un saldo naturale negativo (eccedenze delle morti sulle nascite), un saldo migratorio positivo, che ha più che compensato la tendenza naturale alla diminuzione della popolazione legata al fenomeno della denatalità. L'Umbria si configura pertanto come un'area ad elevata attrattività, capace di offrire condizioni economiche e sociali favorevoli e in grado di attrarre i flussi migratori. La bassa natalità ha determinato, nel tempo, un invecchiamento della popolazione e un conseguente aumento dell'indice di dipendenza totale (il rapporto tra la popolazione con età inferiore ai 14 anni e superiore ai 65, e la popolazione in età "lavorativa" – tra i 14 e i 65) che ha generato un maggiore bisogno di strutture e servizi socio-assistenziali.

### 2.1.3 Risorse umane e mercato del lavoro<sup>3</sup>

Stando ai dati dell'ultimo censimento sul livello di istruzione della popolazione che costituisce la forza lavoro, l'Umbria mostra una buona capacità di formare risorse umane qualificate. La regione registra infatti percentuali più elevate rispetto alla media nazionale di popolazione con istruzione superiore terziaria di I e di II ciclo (rispettivamente livello 5 e 6 ISCED 97). Tuttavia la regione registra un numero inferiore di laureati nella forza lavoro rispetto alla media italiana e a quella delle regioni centrali. La dicotomia tra la capacità regionale di formare risorse umane qualificate e la difficoltà di offrire loro un adeguato sbocco occupazionale, con particolare riferimento ai settori ad alta tecnologia, viene confermato dalle risultanze del RUICS 2005<sup>4</sup>, che riconduce tale fenomeno ad *"un problema di cultura dell'innovazione di tutto il sistema (produttivo) regionale"*, che necessita dunque di essere supportato, indirizzato e stimolato in tale direzione.

La disoccupazione sembra colpire maggiormente le donne e le persone con un più alto titolo di studio; tale fenomeno, in Umbria, sembra avere maggior dimensioni che nel centro Italia e nell'intero territorio nazionale. Si registra inoltre una tendenza all'aumento della quota di occupati di età più avanzata (55-64 anni) e una diminuzione della quota di occupati con età compresa tra 15-19 e 20-24 anni. Tale tendenza si presenta in linea con quanto accade nel territorio nazionale e nell'area dell'Italia centrale.

### 2.1.4 Innovazione<sup>5</sup>

Sulla base del RNSII 2005<sup>6</sup>, è possibile confrontare le performance in materia di innovazione delle regioni italiane. L'Umbria registra un valore (0,454) superiore a quello medio nazionale (0,433) e prossimo a quello delle regioni del centro nord (Toscana 0,443; Emilia Romagna 0,554; Piemonte 0,485) tra le quali spicca la Lombardia (0,665).

Il RUICS 2005 evidenzia alcuni elementi che rafforzano il dato del RNSII 2005. L'Umbria registra, infatti, rispetto al dato medio nazionale, una più elevata quota di popolazione con istruzione post secondaria, una più consistente partecipazione alla formazione permanente, un più elevato livello di spesa pubblica in Ricerca e Sviluppo in ambito Tecnologico (RST), una maggiore percentuale di Piccole e Medie Imprese (PMI)

<sup>3</sup> Estratto dal POR FESR 2007-2013

<sup>4</sup> RUICS 2005 *"Il quadro dell'innovazione regionale della competitività e dell'innovazione in Umbria nel 2005"*, elaborato dal Servizio Programmazione strategica generale e Controllo strategico della Regione Umbria

<sup>5</sup> Estratto dal POR FESR 2007-2013

<sup>6</sup> RNSII 2005 (Regional National Summary Innovation System) è un indice sintetico che rappresenta una media ponderata degli indicatori relativi a sette ambiti (Istruzione, Occupazione, RST, Brevetti, Innovazione nelle PMI, Diffusione delle tecnologie e performance, Nascita e qualità delle imprese)

innovative manifatturiere, un più alto livello di investimenti in capitale di rischio in alta tecnologia, un maggiore utilizzo di internet da parte delle famiglie.

Come conferma il RUICS 2005, la regione sconta però il peso di alcune criticità che riguardano la bassa capacità del sistema regionale di applicare al settore produttivo la ricerca di base, sviluppata per lo più dal settore pubblico; il contenuto peso occupazionale del settore manifatturiero ad alta tecnologia e di quello dei servizi, dovuto alla scarsa domanda da parte delle imprese, di piccole e piccolissime dimensioni, poco orientate all'innovazione e concentrate nei settori tradizionali; la modesta percentuale di fatturato legata ai prodotti nuovi (a causa dell'elevata presenza di imprese conto terzi, per le quali risulta più importante introdurre innovazioni di processo piuttosto che di prodotto).

Secondo il RUICS 2005, **sebbene l'Umbria vanti una percentuale di PMI innovative (espressione della capacità delle PMI di introdurre nuovi processi e nuovi prodotti) superiore al dato medio nazionale, il tessuto produttivo umbro è caratterizzato da "un'innovazione senza ricerca"**: quella prevalentemente praticata in Umbria è infatti una ricerca "di inseguimento" che mediante i contatti con i leader tecnologici (concorrenti, clienti, fornitori) permette di introdurre innovazioni di tipo applicativo basate sulla ricerca da questi condotta; di conseguenza il sistema produttivo umbro non riesce ad anticipare il mercato adottando strategie competitive, ma piuttosto si adegua a questo. Il dato del RUICS offre una parziale giustificazione della bassa quota di spesa privata sul totale della spesa in RST realizzata dall'Umbria (22,93%), rispetto all'Italia centrale (28,06%), all'Italia complessivamente considerata (47,25%) e ancor più rispetto all'UE a 25 (64,12%) e all'UE a 15 (64,50%).

**In Umbria l'utilizzo delle TIC da parte delle imprese appare più limitato rispetto al livello italiano:** il 90,2% delle imprese regionali ha accesso ad internet ed il 51,4% alla banda larga, rispettivamente, contro il 91,7% e il 56,7% dell'Italia (Elaborazioni CNIPA su dati ISTAT 2005).

Dall'indagine sulla Banda Larga, effettuata, nel dicembre 2003, dall'Osservatorio "Between" risulta che la disponibilità di dorsali in fibra ottica in rapporto alla superficie umbra è pari a 9 km/km<sup>2</sup>, rispetto ad una media nazionale di 12 km/km<sup>2</sup>.

**L'utilizzo delle TIC da parte delle famiglie umbre** (il 43% delle famiglie ha accesso ad internet e il 14,1% alla banda larga) **appare più elevato rispetto a quanto non sia sull'intero territorio nazionale** (il 38,6% delle famiglie ha accesso ad internet e il 13% alla banda larga), ma risulta più contenuto rispetto all'Italia centrale (dove il 43,1% delle famiglie ha accesso ad internet e il 14,81% alla banda larga).

La **ruralità del territorio** accentua l'inadeguatezza dell'infrastruttura fisica di accesso alle reti di telecomunicazioni. La limitata disponibilità di connettività a banda larga, associata alle caratteristiche del territorio, determina un **contesto a rischio per fenomeni di divario digitale (digital divide)**.

### 2.1.5 Imprese del settore TIC

Per far fronte alla carenza di informazioni strutturate e capillari a livello territoriale sulle imprese operanti nel settore TIC, l'iniziativa legata all'indagine *"Il Settore ICT in Umbria"*<sup>7</sup> ha tentato di definire una mappa dei distretti ICT attualmente operanti, per comprendere il loro ruolo attuale e prospettico nella crescita economica regionale.

Dal rapporto è emerso un quadro complesso, caratterizzato dalla frammentazione del mercato, dalla presenza di imprese anche molto piccole ma comunque in grado di unirsi e creare agglomerati di conoscenza e prodotti di qualità.

**Va certamente migliorato il flusso comunicativo e il coinvolgimento delle aziende, singole o aggregate, nelle iniziative di finanziamento e di potenziamento del settore.**

La frammentarietà del mercato locale risulta evidente sia rispetto al fatturato (il 51% delle imprese fattura meno di 150.000 €, per un totale di 11 mln di €, pari al 6% del totale) sia rispetto al numero di addetti (il 67% delle imprese ha meno di 5 dipendenti, per un totale di 700 addetti, pari al 27% del totale).

**L'Umbria presenta dunque un tessuto produttivo fatto di aziende piccole e piccolissime, ma caratterizzate da un elevato tasso di "collaboratività"**: il 62% delle imprese, infatti, ha cooperato con altre aziende del settore, soprattutto per lo sviluppo di nuovi prodotti e trasferimento di *know-how*, contro il 47% del dato nazionale.

È interessante sottolineare, inoltre, come **la tipologia della clientela delle imprese TIC umbre sia composta in per il 19% da enti della Pubblica Amministrazione**. Si tratta di un dato significativo, considerando che è quasi il doppio rispetto a quello nazionale. Sono numerose però le piccole imprese che non hanno avuto accesso ai finanziamenti pubblici per mancanza di sufficienti informazioni a riguardo: ben il 50% del totale, contro il 19% del dato nazionale.

### 2.1.6 Amministrazioni Comunali

Un quadro molto articolato della diffusione delle TIC e della situazione delle Amministrazioni comunali è riportato nella recente ricerca<sup>8</sup> condotta dal CNIPA (in collaborazione con il Consorzio SIR) nell'ambito dell'iniziativa CST/ALI.

Nel complesso delle Amministrazioni Comunali prese in esame a livello nazionale, il numero medio di risorse umane disponibili nelle diverse unità organizzative è di 6,05 ogni 1.000 abitanti. In Umbria tale numero sale a 6,68 ogni 1000 abitanti. Le funzioni connesse alle TIC e al trattamento delle informazioni sono svolte da un minimo di 4 fino un massimo di 7 addetti ogni 100.000 abitanti.

Ne risulta che **meno dell'1% dei funzionari comunali è formalmente incaricato di occuparsi di aspetti informatici**.

Passando alle modalità di svolgimento delle varie funzioni connesse all'esercizio delle TIC, i Comuni, nella grande maggioranza, impiegano il proprio personale solo per svolgere lavori a basso contenuto strategico: caricamento dati, redazione di contenuti per il web,

<sup>7</sup> *"Il Settore ICT in Umbria" (2004)* - Ministro dell'Innovazione tecnologica, Regione Umbria, Anasin, Consorzio SIR Umbria, in collaborazione con il CRC Umbria, AUR e Formez

<sup>8</sup> *"L'e-government nei comuni di piccole e medie dimensioni" (2008)* - CNIPA/CST

attività amministrative legate alle TIC. A parte lo sviluppo e la manutenzione del software e dell'hardware, che è normalmente affidata a fornitori, colpisce il fatto che funzioni come la gestione dei dati e la sicurezza dei sistemi siano scarsamente presidiate. La tabella che segue fornisce un quadro delle modalità di gestione delle TIC in Umbria:

	Personale interno	Affidamento a fornitore*	In associazione con altre PA	Attività non svolta
Data Entry	57,6	16,0	16,7	9,7
Redazione Contenuti Web	45,9	27,1	10,8	16,2
Supporto tecnologico interno	28,1	44,7	10,4	16,8
Gestione e sviluppo Web	27,4	43,0	14,0	15,6
Gestione Dati	27,0	50,9	4,1	18,0
Sicurezza ICT	23,6	53,6	7,7	15,2
Gestione e amministrazione Sistemi	19,8	57,4	6,4	16,4
Gestione e amministrazione di Reti	19,5	60,9	7,2	12,4
Studio, Progettazione	16,9	25,8	12,4	44,9
Gestione e Manutenzione HD	15,0	77,5	3,4	4,1
Gestione e Manutenzione SW	13,0	81,4	2,1	3,6
Sviluppo SW	4,8	42,5	9,6	43,1

\* da intendersi esclusivamente come fornitore di mercato e non come fornitore in house

Si evidenzia una generale situazione di inadeguatezza culturale e professionale in campo TIC che, senza dubbio, riduce la capacità di erogazione dei servizi comunali e ne limita la qualità. Tale constatazione può condurre ad una sola obbligata conclusione: il superamento di tale divario di competenze può essere consentito solo da contesti organizzativi adeguati, che i singoli piccoli Comuni, da soli, non sono ancora in grado di assicurare.

L'Umbria risulta essere la regione con la **maggior penetrazione del Protocollo Informatico** (con il 97,67% contro la media nazionale del 89,76%) e sicuramente l'adozione nei Comuni del "nucleo minimo" è stata stimolata dalla partecipazione al progetto regionale InterPA.

La percentuale di Comuni umbri che hanno avviato qualche esperienza di **gestione informatica dei documenti** è pari al 2,38% (16,11% è la media nazionale) e la stessa percentuale riguarda la **gestione dei flussi documentali** (workflow), la cui media nazionale è del 4,12%. La percentuale media di **certificati di firma digitale** sul totale degli addetti nei Comuni è in Umbria pari al 4,61% (5,31% a livello nazionale) e questa limitata penetrazione è un ulteriore indicatore delle difficoltà oggettive che i Comuni di piccole e medie dimensioni incontrano nel portare a compimento il processo di informatizzazione della gestione documentale nel suo complesso, che ha inizio con la produzione del documento informatico (o nella sua digitalizzazione) e termina nella conservazione sostitutiva. Tutto questo evidenzia il ritardo sulla strada della dematerializzazione.

La **spesa per informatica nei Comuni** ammonta a € **5,23 pro capite** (con una media nazionale di € 5,88 e una punta massima in Toscana di € 10,17).

La ricerca CNIPA chiedeva ai Comuni di esprimere gli ambiti TIC per i quali si avverte maggiormente il **bisogno di essere assistiti**. Le risposte più frequenti sono state:

- governare le procedure di acquisizione di risorse TIC (47%);
- intercettare i finanziamenti disponibili per l'innovazione e progettare interventi innovativi che siano effettivamente utili (42%);
- utilizzare correttamente le TIC disponibili (35%);
- gestire in modo più efficace il rapporto con i fornitori TIC (31%).



Un'altra parte della ricerca riguardava la rilevazione del fabbisogno di servizi riconducibili alle TIC ed applicabili agli specifici ambiti di operatività amministrativa dei Comuni. Alcuni risultati rilevanti sono i seguenti:

- gestione tecnologica del sito internet (59%) – si può ipotizzare che tale fabbisogno si collochi al primo posto poiché i siti web, realizzati in quantità e qualità apprezzabili, adottano modelli di gestione a regime faticosi e costosi sia in termini organizzativi che finanziari;
- servizi catastali (50%);
- protocollo informatico e flussi documentali (44%);
- urbanistica e PRG (39%);
- tributi e fiscalità locale (35%);
- gare e appalti (33%).

### 2.1.7 Amministrazione regionale

Il Rapporto Netics 2008<sup>9</sup> sulle “*ICT nelle Regioni e Province autonome*” cerca di rappresentare un quadro completo e corretto delle politiche e delle strategie in materia di innovazione tecnologica in quello che rappresenta indubbiamente il comparto più dinamico della Pubblica Amministrazione Locale italiana.

Le Regioni e le Province Autonome, oltre a rappresentare una quota importante della spesa TIC della PA locale, si configurano già da alcuni anni come attori di primo piano sullo scenario dell'innovazione: sia in quanto “destinatari finali” degli interventi di innovazione sia in quanto finanziatori – in toto o in parte – di iniziative destinate a promuovere la Società dell'Informazione e la diffusione delle TIC negli enti locali.

La *spesa IT complessiva* per abitante è pari, nella media nazionale, a € 17,14 con il valore massimo riferito al Nord-Ovest di € 26,59 e quello minimo per le regioni del Centro di € 11,24. La *spesa IT per Sanità* per abitante, a livello medio nazionale, è pari a poco più di € 5 mentre per le regioni del Centro è € 1,85 ad abitante.

La *spesa IT per i sistemi informativi interni* è pari a € 5.597,34 per ciascun dipendente, come valore medio nazionale, mentre per l'Umbria è pari a € 3.446,67 per dipendente.

Per il triennio 2009-2011 le Regioni e Province Autonome pensano di incrementare considerevolmente i budget disponibili per le TIC: si prevede un incremento del 4,5-5% annuo, cui fa da contraltare una riduzione della spesa in fonia-dati non quantificata, e stimata da Netics intorno ad un complessivo 6% nel triennio. L'incremento della spesa IT, partendo dagli 1,015 miliardi di euro del 2008, si farà sentire in prevalenza sulla spesa in conto capitale (stimata intorno a un + 10% annuo) e praticamente tutte le Regioni hanno avviato piani di riduzione dei costi di gestione IT.

Sulla base dei dati relativi al numero di procedimenti completamente digitalizzati rispetto al totale dei procedimenti gestiti ed alla rilevanza della presenza di alcuni strumenti tecnologici (posta elettronica, PEC, firma digitale) è stato calcolato un indice chiamato **IDA (Indice di Digitalizzazione dell'Amministrazione)**.

L'Umbria ha un valore dell'indice **IDA pari a 8,48** superiore alla media nazionale del 7,98 (al primo posto la Lombardia con 9,40). Considerando anche il dato della Spesa in Sistemi

<sup>9</sup> “*Le ICT nelle Regioni e Province autonome: Rapporto 2008.*” (2008) - Netics, con il patrocinio del Min.Affari Regionali e del CISIS

Informativi interni, l'Umbria si inserisce nel quadrante della “*spesa virtuosa*” (IDA superiore ai valori medi nazionali e spesa IT pro-dipendente inferiore alla media).

Il rapporto mette inoltre in relazione la spesa TIC di Regioni e Province Autonome, con particolare riferimento alla sola spesa per interventi strutturali, elaborando un indice chiamato **IBeT (Indice di Benessere Tecnologico)**. L'IBeT è stato calcolato partendo da 8 indicatori raggruppati in 4 macro-indicatori: TIC nelle Famiglie e nella Società (PC e Banda Larga), TIC nella Pubblica Amministrazione (informatizzazione e formazione), Infrastruttura (copertura ADSL), Industria e Servizi (del settore TIC).

Rispetto ad un benessere tecnologico medio, pari a '0', l'Umbria registra un indice **IBeT pari a -0,21** (prima la Lombardia con 2,82, secondo il Lazio con 0,84).



## 2.2 Analisi SWOT

Riportiamo di seguito i risultati dell'analisi SWOT per quanto riguarda lo specifico dell'ambito SIC tratta dalla *Tavola 3* del POR FESR 2007-2013.

### Analisi SWOT relativa ad “innovazione ed economia della conoscenza” in Umbria

Punti di forza	Punti di debolezza
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Livello di spesa pubblica per RST (in % del PIL) in linea con la media europea e superiore alla media italiana <i>(nel 2003: Umbria 0,65%; Italia 0,59%; UE-15 0,69%; UE -25 0,68%)</i></li> <li>- Soddisfacente presenza di capitale umano qualificato, inteso come quota di laureati in discipline tecnico-scientifiche e quota laureati su forza lavoro totale <i>(nel 2004: Umbria 10,6%; Italia 10,2%; EU-25 12,6%; nel 2005: Umbria 11,8%, Italia 11,5%)</i></li> <li>- Presenza nel territorio regionale di punte d'eccellenza</li> <li>- Forza lavoro qualificata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basso livello di investimenti privati per RST <i>(nel 2003 Umbria 0,19%; Italia 0,52%; UE-15 1,26%, UE 25 1,22%)</i></li> <li>- Bassissima capacità brevettuale <i>(nel 2003 n brevetti presentati all'UEB: Umbria 17,7; Italia 46,9)</i></li> <li>- Il livello di diffusione di Internet nelle imprese è più basso della media nazionale <i>(anno 2005: Umbria 90,2%, Italia 91,7%)</i></li> <li>- La percentuale di imprese che dispongono di collegamento a banda larga è inferiore sia al centro Italia che alla media nazionale <i>(anno 2005: Umbria 51,4%, Italia 56,7%, Centro Italia 54,9%)</i></li> </ul>
Opportunità	Rischi
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Forte orientamento delle politiche comunitarie e nazionali al sostegno dell'innovazione e della ricerca</li> <li>- Forte dinamica nei mercati mondiali per i prodotti ad alto contenuto di conoscenza incorporata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Progressivo aumento del divario con la frontiera tecnologica (digital divide) e conseguente perdita di possibilità di interfacciarsi con le aree europee più avanzate</li> </ul>

### 3. Scenari, tendenze e prospettive

#### 3.1.1 Scenario nazionale

#### 3.1.2 Quadro Strategico Nazionale 2007-2013

Le politiche comunitarie di coesione prevedono un approccio programmatico strategico e un raccordo organico della politica di coesione con le strategie nazionali degli Stati membri. A tal fine, l'Italia ha presentato all'Unione Europea un *Quadro Strategico Nazionale* (QSN) con l'obiettivo di indirizzare le risorse che la politica di coesione destinerà al nostro Paese tramite i Programmi Operativi (PO) finanziati dal *Fondo Europeo di Sviluppo Regionale* (FESR) o dal *Fondo Sociale Europeo* (FSE).

Il Quadro Strategico Nazionale riprende la tematica del rafforzamento della Pubblica Amministrazione (come negli Orientamenti Strategici Comunitari) e, in particolare, la governance ed il miglioramento delle capacità istituzionali sono oggetto della priorità 10 *“Governance, capacità istituzionali e mercati concorrenziali ed efficaci”*, il cui obiettivo generale è quello di elevare le capacità delle amministrazioni per la programmazione e la gestione e di rafforzare il coinvolgimento del partenariato economico e sociale, contribuire all'apertura dei mercati dei servizi e dei capitali, accrescere i livelli di legalità in particolare nei processi della P.A.

Il rafforzamento delle competenze tecniche e delle capacità amministrative è, d'altra parte, funzionale ad altre priorità, anche settoriali, contenute nel QSN e risulta strettamente collegato agli altri obiettivi previsti nell'ambito della priorità 10.

In merito al rafforzamento della Pubblica Amministrazione, il QSN pone l'accento sull'importanza delle modalità con le quali le politiche di sviluppo vengono portate avanti e della condivisione tra più Amministrazioni di standard e condizioni omogenee di svolgimento di definite funzioni amministrative, ovvero di gestione di specifiche politiche settoriali o territoriali.

In particolare, il QSN stabilisce come principi generali, a cui il processo di rafforzamento della governance deve ispirarsi, la cooperazione istituzionale, non solo orizzontale ma anche verticale (Amministrazioni centrali e Regioni, ma anche Enti Locali) ed il coinvolgimento nelle diverse fasi di programmazione e attuazione delle politiche di sviluppo degli altri partner istituzionali e delle parti economiche e sociali. Da un lato, infatti, i processi di riforma dell'ordinamento richiedono di dare corpo alla governance multilivello e di valorizzare l'approccio di cooperazione interistituzionale, dall'altro l'efficacia delle politiche dipende strettamente dalla capacità di espressione dei territori e dalla partecipazione dei partner socio-economici ed istituzionali in tutte le fasi del processo di programmazione e attuazione.

#### 3.1.3 Codice Amministrazione Digitale (D.Lgs. n.82/2005) e altra normativa

Il D.Lgs. n.82/2005 intitolato *“Codice dell'amministrazione digitale”* (CAD) è lo strumento giuridico che realizza un quadro normativo omogeneo, unitario e coerente per l'applicazione delle nuove tecnologie nelle amministrazioni pubbliche, **garantendo nuovi diritti ai “cittadini digitali”**, superando anacronistici obblighi e adempimenti oltre a raggiungere un notevole incremento di efficienza. Riepiloghiamo qui di seguito alcuni elementi salienti del CAD.

L'art.2 stabilisce che *“Lo Stato, le regioni e le autonomie locali assicurano la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale e si organizzano ed agiscono a tale fine utilizzando con le modalità più appropriate le tecnologie dell'informazione e della comunicazione”*.

L'art.3 stabilisce un importante principio secondo il quale *“I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni (...)”*.

L'art.4 stabilisce che *“la partecipazione al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi sono esercitabili mediante l'uso delle tecnologie dell'informazione”*.

L'art.5 suggerisce che le amministrazioni consentano l'effettuazione dei pagamenti ad esse spettanti, a qualsiasi titolo dovuti, con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

L'art.6 stabilisce che la P.A. utilizzi la **Posta Elettronica Certificata (PEC)** per ogni scambio di documenti e informazioni con i soggetti interessati che ne fanno richiesta e che hanno preventivamente dichiarato il proprio indirizzo di posta elettronica certificata. L'art.47 stabilisce che *“Le comunicazioni di documenti tra le pubbliche amministrazioni avvengono di norma mediante l'utilizzo della posta elettronica; esse sono valide ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia verificata la provenienza (...)”*

L'art.7 parla di qualità dei servizi resi e di misurazione della soddisfazione dell'utenza. L'art.8 pone l'attenzione sulla necessità di promuovere *“iniziative volte a favorire l'alfabetizzazione informatica dei cittadini con particolare riguardo alle categorie a rischio di esclusione”*. L'art.9 punta a favorire *“ogni forma di uso delle nuove tecnologie per promuovere una maggiore partecipazione dei cittadini, anche residenti all'estero, al processo democratico”*.

Gli art.41-42 riguardano la **Dematerializzazione dei documenti**: laddove si dispongano di idonee risorse tecnologiche, le P.A. formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici e gestiscono altresì in forma elettronica procedimenti e fascicoli.

L'art.50 stabilisce che *“I dati delle pubbliche amministrazioni sono formati, raccolti, conservati, resi disponibili e accessibili con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione che ne consentano la fruizione e riutilizzazione, alle condizioni fissate dall'ordinamento, da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dai privati; restano salvi i limiti alla conoscibilità dei dati previsti dalle leggi e dai regolamenti, le norme in materia di protezione dei dati personali ed il rispetto della normativa comunitaria in materia di riutilizzo delle informazioni del settore pubblico (...) Al fine di rendere possibile l'utilizzo in via telematica dei dati di una pubblica amministrazione da parte dei sistemi informatici di altre amministrazioni l'amministrazione titolare dei dati predispone, gestisce ed eroga i servizi informatici allo scopo necessari, secondo le regole tecniche del sistema pubblico di connettività”*.

Poiché ai sensi dell'art.1, comma 1, lett.n) del CAD, per **dati pubblici** si intendono *“i dati conoscibili da chiunque”* deve offrirsi applicazione a quanto contenuto nell'art.54, comma 3 del CAD, riguardo alla necessaria gratuità della fruizione dei dati pubblici contenuti sui siti

istituzionali e alla non necessità di alcuna autenticazione per fruire di tale tipologia di informazioni (accesso libero).

Anche le modifiche apportate all'art.18, comma 2 della **Legge n.241/1990** dalla Legge n.15/2005 in tema di autocertificazione impongono l'adozione di nuovi sistemi di consultazione dei dati posseduti dalle pubbliche amministrazioni. La nuova formulazione della disposizione impone di richiedere ai cittadini esclusivamente gli *“elementi necessari per la ricerca dei documenti”* ove inerenti *“atti, fatti, qualità e stati soggettivi (..) in possesso dell'amministrazione procedente, ovvero detenuti, istituzionalmente, da altre pubbliche amministrazioni”*. Le amministrazioni devono quindi predisporre procedure idonee a consentire il rilascio di provvedimenti anche in assenza di qualsiasi produzione documentale da parte del soggetto istante.

L'art.54 del CAD fissa i **contenuti minimi dei siti della P.A.** tra cui.

- organigramma con articolazione degli uffici;
- elenco dei procedimenti svolti da ciascun ufficio;
- scadenze e modalità di adempimento di ciascun procedimento;
- elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali;
- elenco di tutti i bandi di gara;
- elenco dei servizi forniti in rete.

Tale principio si applica alle amministrazioni regionali e locali nei limiti delle risorse tecnologiche e organizzative disponibili e nel rispetto della loro autonomia normativa. Il comma 4, dello stesso articolo, stabilisce che le P.A. *“garantiscono che le informazioni contenute sui siti siano conformi e corrispondenti alle informazioni contenute nei provvedimenti amministrativi originali dei quali si fornisce comunicazione tramite il sito”*.

L'art.58 del CAD esprime il **diritto a trovare online tutti i moduli e i formulari validi e aggiornati**. I cittadini e le imprese avranno diritto a trovare in rete tutti i moduli e i formulari e tutti i documenti rilevanti per qualsiasi pratica verso le pubbliche amministrazioni. I moduli, i formulari e i documenti che non fossero disponibili in via telematica non potranno essere richiesti ed i relativi procedimenti potranno essere conclusi anche in assenza dei suddetti moduli o formulari.

L'art.59 definisce i **Dati territoriali** ovvero *“qualunque informazione geograficamente localizzata”* (informazione geografica/georeferenziata non solo di tipo cartografico). E' importante sottolineare che i Dati territoriali costituiscono leva rilevante non solo ai fini della conoscenza del territorio ma anche per permettere l'integrazione/interscambio di dati tra sistemi cooperanti nella P.A..

L'art.60 definisce, inoltre, la categoria delle **Base di dati di interesse nazionale** che, *“ferme le competenze di ciascuna pubblica amministrazione, costituiscono, per ciascuna tipologia di dati, un sistema informativo unitario che tiene conto dei diversi livelli istituzionali e territoriali e che garantisce l'allineamento delle informazioni e l'accesso alle medesime da parte delle pubbliche amministrazioni interessate”*.

L'art.64 del CAD prevede che la **Carta d'Identità Elettronica (CIE)** e la **Carta Nazionale dei Servizi (CNS)** costituiscano gli strumenti per l'accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni per i quali sia necessaria l'autenticazione informatica.

L'art.73 definisce e disciplina il **Sistema Pubblico di Connettività (SPC)** *“al fine di assicurare il coordinamento informativo e informatico dei dati tra le amministrazioni”*

*centrali, regionali e locali e promuovere l'omogeneità nella elaborazione e trasmissione dei dati stessi, finalizzata allo scambio e diffusione delle informazioni tra le pubbliche amministrazioni e alla realizzazione di servizi integrati. Il SPC, è l'insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione".*

Il Ministro per le riforme e le innovazioni con **Direttiva n.2/2007** ha confermato la necessità di dare impulso all'attuazione del CAD rilevando che, sebbene il CAD sia in vigore da tempo, **le amministrazioni appaiono ancora in ritardo nel conformarsi alle sue prescrizioni.**

Si richiama nella direttiva anche l'importanza di attuare l'**interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico e gestione documentale** della P.A. A tal fine è necessario che le amministrazioni, utilizzino, sin dalla formazione del documento (art.40 del CAD), gli strumenti elettronici e la firma digitale nonché la trasmissione mediante posta elettronica certificata secondo le modalità stabilite dalle disposizioni vigenti (Circolare AIPA n.28/2001). Le amministrazioni dovranno, altresì, dotarsi degli strumenti tecnologici necessari per la conservazione dei documenti generati in formato digitale secondo le regole vigenti (Delibera CNIPA n.11/2004). L'art.41 del CAD stabilisce che *"Il fascicolo informatico è realizzato garantendo la possibilità di essere direttamente consultato ed alimentato da tutte le amministrazioni coinvolte nel procedimento (...)".*

Va rilevato anche che la normativa nazionale pone sempre maggiore attenzione al **software a codice aperto**. L'art.1, comma 895, della Legge n. 296/2006 stabilisce che nella valutazione dei progetti da finanziare ex comma 892 è data priorità a quelli che utilizzano o sviluppano applicazioni software a codice aperto, condivisi e mantenuti tramite un apposito *Ambiente di Sviluppo Cooperativo (ASC)* gestito dal CNIPA.

Infine, va ricordato che la Legge n.244/2007, art.1, commi 209-214, ha introdotto l'obbligo della **Fatturazione Elettronica nella P.A.** e quindi, tre mesi dopo l'entrata in vigore del regolamento che individuerà le regole tecniche, le amministrazioni non potranno più accettare fatture emesse o trasmesse in forma cartacea e non potranno procedere a pagamenti, nemmeno parziali, fino all'invio in forma elettronica.

### 3.1.4 Progetto PAESE

Il *Progetto PAESE* è un patto organico fra Stato, Regioni ed Enti Locali per cambiare in profondità la pubblica amministrazione attraverso le tecnologie digitali. Il progetto è stato approvato dalla Conferenza Unificata in data 20/09/2007.

Il progetto enuncia che il rilancio e lo sviluppo del Paese è strettamente correlato alla volontà e alla capacità di imprimere un impulso decisivo ad un'*Innovazione di Sistema* sulla base di tre pilastri portanti:

1. **la ridefinizione dei processi organizzativi e gestionali;**
2. **un'innovazione tecnologica in grado di sostenere il processo di reingegnerizzazione;**
3. **la formazione di un capitale umano capace di attuarla e di trasformarla in fattore decisivo di sostenibile crescita economica, di sviluppo e di coesione sociale.**



La P.A., da cui dipende l'attuazione delle politiche pubbliche e l'efficienza dei servizi resi al cittadino, al sistema sociale ed a quello produttivo è un attore decisivo e primario di questo processo e la sua qualità un fattore strategico. La P.A. è insieme soggetto e oggetto di tale innovazione, sia per la missione, il ruolo e le funzioni che istituzionalmente le competono, sia per la necessità di essere strutturalmente attrezzata ed adeguata a tali compiti.

Tali sfide impongono una profonda modernizzazione di tutte le amministrazioni, nessuna esclusa, e richiedono l'avvio di una nuova fase di "riforma" amministrativa fondata su una visione in cui i cambiamenti da promuovere, nei molteplici settori d'intervento, non siano oggetto di azioni ideate, progettate e realizzate separatamente, nello spazio e nel tempo.

**Modifiche normative, cambiamenti organizzativi e gestionali, nuovi processi di produzione di servizi amministrativi preesistenti o nuovi, innovazione tecnologica, evoluzione e valorizzazione delle professionalità e delle competenze dei pubblici dipendenti debbono essere oggetto di azioni coordinate e coerenti inquadrare in una unitaria strategia multilivello capace di attivare tutte e, soprattutto, tutte insieme, le leve abilitanti necessarie.**

Si afferma così una nuova concezione dell'e-government: non solo informatizzazione degli uffici e dei servizi, ma utilizzo intelligente e sistematico delle nuove tecnologie ICT come leva - da far agire in modo sinergico e complementare con tutte le altre - per ripensare interamente l'organizzazione dei processi amministrativi, rendendoli più semplici e più efficaci, meno costosi e più capaci di generare servizi di qualità.

**L'introduzione delle applicazioni ICT nelle amministrazioni deve indurre la sostituzione delle vecchie prassi cartacee** e fondare un nuovo rapporto fra i cittadini e la P.A., basato sulla circolazione dei dati e sull'unitarietà dei procedimenti, tale da garantire il massimo della qualità e della personalizzazione del servizio.

Nella dimensione dello Stato federale, tale concezione si può affermare solo in presenza di una fortissima collaborazione interistituzionale, che porti l'intero mondo delle pubbliche amministrazioni a compiere il salto di qualità necessario perché l'informatizzazione produca una vera innovazione strutturale.

Il Progetto PAESE delinea un insieme di grandi ed impegnativi obiettivi strategici:

1. **migliorare l'efficienza della Pubblica Amministrazione, attraverso un forte cambiamento organizzativo e gestionale**, favorendo il ciclo di convergenza digitale fra processi amministrativi, servizi pubblici e nuove tecnologie;
2. **realizzare l'interoperabilità e la piena cooperazione fra le amministrazioni** per ridurre i tempi e semplificare le procedure, sfruttando le tecnologie di collaborazione ed integrazione di processi e la condivisione degli archivi e delle informazioni;
3. **migliorare la trasparenza, il controllo e l'efficacia della spesa pubblica** attraverso strumenti che consentano la tracciabilità dei processi, un maggior controllo di gestione e supporti decisionali alla programmazione e alla gestione della finanza pubblica;
4. **costruire la cittadinanza digitale**, promuovendo l'e-democracy e superando il digital divide, attraverso lo sviluppo della banda larga, la rimozione degli ostacoli all'accesso digitale e una più qualificata, più ampia e rinnovata offerta di servizi in modalità digitale e remota;
5. **adottare un approccio sistemico per la crescita e la misurazione della qualità e dell'efficienza dei processi nella PA**, utilizzando le tecnologie di supporto

all'organizzazione e all'introduzione di modelli e processi di monitoraggio e miglioramento della qualità dei servizi, anche mediante modelli e tecnologie per la divulgazione, misurazione dell'utilizzo dei servizi e il grado di soddisfazione dei cittadini in relazione a parametri internazionali (Citizen Relationship Management, Customer Satisfaction, etc.);

6. **creare un ambiente favorevole alla competitività delle imprese e dare impulso alla crescita dell'industria ICT**, promuovendo un ruolo di "procurement strategico" da parte della PA, un innalzamento della qualità della domanda di tecnologie e servizi innovativi, incrementando la diffusione e l'uso di soluzioni Open Source;
7. **rendere l'Italia protagonista del processo di innovazione amministrativa in Europa** attraverso una presenza più incisiva del nostro Paese in ambito UE e internazionale, promuovendo la piena presenza italiana nella "European Information Society – i2010" ed un permanente flusso di interscambio di esperienze e di buone pratiche.

La tecnologia, introdotta nella gestione dei processi a tutti i livelli di governo, deve poter garantire un *"livello minimo di innovazione e di semplificazione"* da attuare e raggiungere in tutte le Amministrazioni e su tutto il territorio nazionale, così come stabilito dalla Legge n.246/2005, e deve poter determinare un modello più efficiente di *"amministrazione digitale"* così come affermato dal CAD.

Nell'ambito del modello cooperativo viene evidenziato tra l'altro che:

- la capacità di promozione, coinvolgimento e coordinamento che le Regioni sono in grado di esercitare verso i processi di innovazione che fanno capo agli Enti Locali è un fattore essenziale per l'attuazione del Sistema;
- gli enti locali elaborano strategie per lo sviluppo dell'innovazione essendo titolari della generalità delle funzioni amministrative nei confronti dei cittadini e delle imprese ed in quanto front-end naturale dell'e-government;
- **l'integrazione fra le politiche di e-government e le politiche di settore è un criterio indispensabile della programmazione a livello nazionale, regionale e locale, inoltre, per ogni settore verticale (Sanità, Turismo, Cultura, Sistemi Informativi del Lavoro, Istruzione, etc.) la definizione di nuovi progetti dovrà essere armonizzata con i servizi disponibili ed in corso di realizzazione a livello regionale e locale.**

A livello regionale è importante operare per impostare la raccolta sistematica dei dati sull'organizzazione e sul funzionamento dei processi di servizio in ambito locale. Tale mappatura (cruscotti) effettuata in stretta collaborazione con gli Enti locali, fornirà gli strumenti di conoscenza adeguati per indirizzare prima e supportare poi il necessario processo di sviluppo programmato ed assumere le decisioni più efficaci per introdurre le innovazioni di sistema.

Il percorso delineato non può essere attivato senza una piena e consapevole partecipazione e motivazione del personale che opera nell'ambito della P.A. In questo contesto di rinnovamento la formazione dei dirigenti assume un ruolo strategico.

## 3.2 Scenario europeo

### 3.2.1 Orientamenti Strategici Comunitari

Gli *Orientamenti Strategici Comunitari* (OSC) definiti con Decisione del Consiglio Europeo 11807/06 del 18 agosto 2006, definiscono i principi e le priorità della politica di coesione in ambito comunitario per i prossimi sette anni. Secondo questi orientamenti, e conformemente alla strategia di Lisbona rinnovata, i programmi cofinanziati attraverso la politica di coesione devono essere fortemente indirizzati alla realizzazione delle seguenti **tre priorità**:

- 1.1) incrementare l'attrattiva degli Stati membri, delle regioni e delle città migliorandone l'accessibilità, garantendo una qualità e un livello di servizi adeguati e tutelandone le potenzialità ambientali;
- 1.2) promuovere l'innovazione, l'imprenditorialità e la crescita dell'economia basata sulla conoscenza favorendo la ricerca e l'innovazione, incluse le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- 2.1) creare posti di lavoro più numerosi e qualitativamente migliori attirando un maggior numero di persone sul mercato del lavoro o verso la creazione di imprese, migliorando l'adattabilità dei lavoratori e delle aziende e incrementando gli investimenti in capitale umano.

**Il tema del rafforzamento della Pubblica Amministrazione rimane centrale nell'attuale quadro della politica di coesione.** Gli OSC in materia di coesione riconoscono nella terza priorità (*nuovi e migliori posti di lavoro*) il ruolo che può essere svolto da un'efficace attuazione del mercato interno e da una buona governance, a tutti i livelli, nell'incoraggiare gli investimenti e nel creare un contesto favorevole alle imprese. Inoltre, **qualità ed efficienza** del settore pubblico, insieme con un partenariato di ampio respiro che partecipi attivamente all'elaborazione e all'attuazione delle strategie di sviluppo, sono ritenuti necessari a garantire che strategie di coesione complesse possano essere gestite con successo.

Di fatto, **la capacità amministrativa può influenzare l'impatto delle politiche di coesione** secondo due percorsi: in primo luogo, la maggiore capacità di programmazione e di gestione operativa dei programmi si riflette in una definizione ed attuazione dell'intervento coerente con gli obiettivi di sviluppo e con le esigenze dei territori e, conseguentemente, in una sua maggiore efficacia; in secondo luogo, al di là degli aspetti legati alla gestione dei fondi, **una P.A. più efficiente nella gestione delle politiche e dei servizi pubblici crea le condizioni di base per lo sviluppo delle imprese e favorisce la crescita economica.**

### 3.2.2 eEurope (2002-2005)

Con il *Piano di azione eEurope 2005* (periodo 2002-2005) l'Unione europea intendeva perseguire i seguenti obiettivi:

1. servizi pubblici in linea e moderni:
  - amministrazione elettronica ("e-government");
  - servizi di apprendimento elettronico ("e-learning");
  - servizi di sanità elettronica ("e-health").
2. un ambiente dinamico per il commercio elettronico ("e-business");
3. un'infrastruttura di informazione protetta;
4. la disponibilità massiccia di un accesso a banda larga a prezzi concorrenziali;
5. una valutazione comparativa e la diffusione delle buone pratiche.



Il piano di azione per il periodo successivo rientra nell'iniziativa "i2010".

### 3.2.3 Direttiva 2003/98/CE (e D.Lgs. n.36/2006)

La Direttiva 2003/98/CE, recepita in Italia con il D.Lgs. n.36/2006, considera le informazioni del settore pubblico quale importante materia prima per i prodotti ed i servizi imperniati sui contenuti digitali ed incoraggia le amministrazioni pubbliche a concederle per il "riuso" da parte delle imprese, contribuendo così alla crescita economica, grazie alle attività conseguenti che è possibile innescare in ogni settore.

### 3.2.4 e-contentplus (2005-2008)

Il programma *e-contentplus* sostiene progetti volti a migliorare strumenti, processi e servizi relativi a produzione, accesso, uso e distribuzione dei contenuti digitali, facilitando il trasferimento di conoscenze, esperienze e buone pratiche, attività di coordinamento, interazione fra settori di contenuti, fornitori di contenuti e utenti.

Il programma si pone tre obiettivi operativi caratterizzati da attività e settori d'intervento specifici:

1. facilitare l'accesso, l'uso e lo sfruttamento dei contenuti digitali europei. In particolare,
  - creazione reti e alleanze tra soggetti attivi per l'erogazione di nuovi servizi
  - intervenire sulle informazioni del settore pubblico, i dati del territorio, l'apprendimento e i contenuti culturali;
2. migliorare la qualità facilitando le migliori pratiche relative ai contenuti digitali. In particolare,
  - facilitare l'individuazione e l'ampia diffusione delle migliori pratiche in termini di metodi, processi e operazioni per migliorare la qualità e potenziare efficacia ed efficienza
  - intervenire sulle informazioni del settore pubblico, i dati territoriali, i contenuti digitali culturali e didattici e i contenuti digitali scientifici e accademici;
3. rafforzare la cooperazione e la sensibilizzazione nel settore dei contenuti digitali. In particolare,
  - prevedere misure di accompagnamento nella legislazione relativa ai contenuti digitali nonché il sostegno alla collaborazione fra soggetti del settore pubblico;
  - sensibilizzare i soggetti attivi nei confronti degli utenti potenziali (fra cui le organizzazioni dei consumatori) riguardo a prodotti e servizi esistenti e futuri.

### 3.2.5 Iniziativa i2010 – una società europea dell'informazione per la crescita e l'occupazione

Con l'*iniziativa i2010*, la Commissione Europea affronta in modo integrato le tematiche inerenti la società dell'informazione e le politiche in materia di audiovisivi. Scopo dell'iniziativa è, infatti, coordinare le azioni degli Stati membri per facilitare la convergenza digitale e rispondere alle sfide legate alla società dell'informazione.

L'iniziativa pone tre obiettivi prioritari che le politiche europee in tale ambito devono conseguire entro il 2010:

- la realizzazione di uno spazio unico europeo dell'informazione;
- il rafforzamento dell'innovazione e degli investimenti nella ricerca sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC);
- la realizzazione di una società dell'informazione e dei media basata sull'inclusione.

Il *Piano d'azione e-government nell'ambito dell'iniziativa i2010* traccia la via di sviluppo dell'e-government in Europa. Il Piano indica le politiche comunitarie e le iniziative in questo campo fino al 2010 e, fornendo i punti focali per i Programmi Quadro Europei (Ricerca e Sviluppo Tecnologico, Competitività e Innovazione, Fondi Strutturali) e per i relativi bandi, introduce alcuni strumenti pratici quali calendari d'azione e metodi di sorveglianza strategica nei settori prioritari.

Affinché il Piano sia attuato con successo viene richiesta la cooperazione di tutti i soggetti interessati. Un ruolo sempre più importante è rivestito dagli enti locali, in quanto erogano il maggiore numero di servizi ai cittadini e alle imprese, nella convinzione che l'e-government non possa essere attuato senza tener conto delle specificità presenti sul territorio.

Il Piano è volto a migliorare l'efficienza dei servizi pubblici, ammodernarli e adattarli alle esigenze dei cittadini. A tal fine pone una serie di priorità e di scadenze finalizzate ad accelerare l'introduzione dell'amministrazione on line in Europa.

Il Piano individua una stretta correlazione tra competitività nazionale, forza d'innovazione e qualità dei servizi dell'amministrazione pubblica. Questo sta a ribadire come il miglioramento dell'amministrazione sia un fattore indispensabile per essere competitivi.

Sono cinque i grandi assi prioritari da attuare entro il 2010:

1. **non lasciare indietro alcun cittadino**; promuovere l'inclusione attraverso l'e-government in modo tale che tutti i cittadini possano accedere agevolmente a servizi sicuri e innovativi;
2. **trasformare i principi di efficienza e di efficacia in realtà**, contribuendo in modo significativo ad accrescere la soddisfazione degli utenti, la trasparenza e la responsabilità della cosa pubblica, oltre ad alleggerire gli oneri amministrativi e acquisire nuovi vantaggi in termini di efficienza;
3. **attuare servizi fondamentali a forte impatto destinati ai cittadini e alle imprese**; entro il 2010, il 100% degli appalti pubblici dovrà essere disponibile on-line e il 50% dovranno essere effettivamente aggiudicati per via elettronica;
4. **mettere in atto strumenti chiave** che consentano ai singoli cittadini e alle imprese di beneficiare di un accesso autentificato, adeguato, sicuro e interoperabile ai servizi pubblici in tutta Europa;
5. **rafforzare la partecipazione** e il processo decisionale democratico, realizzando la diffusione, entro il 2010, di strumenti che facilitano il dibattito pubblico veicolato dalle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

### 3.3 Mappa obiettivi europei/nazionali

Nella tabella seguente riepiloghiamo in maniera sintetica il quadro complessivo degli obiettivi/priorità derivanti dallo scenario europeo e nazionale:

<b>Progetto PAESE</b>	<b>Piano d'azione i2010</b>
1. Migliorare l'efficienza della Pubblica Amministrazione, attraverso un forte cambiamento organizzativo e gestionale	2. Trasformare l'efficienza e l'efficacia in realtà (trasparenza, semplificazione, misurazione della qualità)
5. Adottare un approccio sistemico per la crescita e la misurazione della qualità e dell'efficienza dei processi nella PA	
2. Realizzare l'interoperabilità e la piena cooperazione fra le amministrazioni	4. Mettere in atto strumenti chiave (identità ed autenticazione digitale, sicurezza, interoperabilità)
3. Migliorare la trasparenza, il controllo e l'efficacia della spesa pubblica (e-procurement, controllo di gestione)	3. Attuare servizi fondamentali a forte impatto destinati ai cittadini e alle imprese (e-procurement, e-health, infomobilità)
4. Costruire la cittadinanza digitale (e-participation, superamento del digital divide, accesso a servizi digitali e remoti)	
6. Creare un ambiente favorevole alla competitività delle imprese e dare impulso alla crescita dell'industria ICT	1. Non lasciare indietro alcun cittadino (inclusione, accessibilità, superamento del digital divide, accesso a servizi digitali e remoti)
7. Rendere l'Italia protagonista del processo di innovazione amministrativa in Europa	5. Rafforzare la partecipazione (e-participation)

### 3.4 Scenario regionale

#### 3.4.1 Patto per lo Sviluppo dell'Umbria (Fasi I e II, 2002-2010)

Intendendo assumere la concertazione ed il partenariato con le forze economiche e sociali e con i livelli istituzionali come metodo ordinario della programmazione regionale secondo un approccio compiuto di governance, la Regione Umbria ha sottoscritto, con i soggetti istituzionali, economici e sociali (Autonomie locali, Unioncamere e Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura dell'Umbria, organizzazioni di categoria economico-sociale, Università degli studi di Perugia e Università italiana per stranieri) il *Patto per lo Sviluppo dell'Umbria* (27 giugno 2002).

Nel Patto vengono definiti gli obiettivi fondamentali e generali per lo sviluppo regionale che comprendono:

- il rafforzamento sistemico del tessuto economico, produttivo, imprenditoriale e sociale;
- l'innovazione del sistema regionale, la crescita della competitività e del valore aggiunto delle produzioni;
- il consolidamento della coesione e il miglioramento della qualità sociale;
- la qualificazione del lavoro;
- la promozione dei diritti della cittadinanza.

Tali obiettivi sono stati ripresi ed ulteriormente finalizzati in direzione della promozione delle condizioni di competitività dell'Umbria in occasione dell'elaborazione e sottoscrizione della *Seconda fase del Patto per lo Sviluppo* (21 dicembre 2006), relativa alla legislatura regionale in corso e quindi con validità fino al 2010.

Il Patto per lo Sviluppo è la cornice strategica della programmazione regionale e la sede di elezione nella quale si realizza il contributo del partenariato alle scelte istituzionali e alle politiche economiche e sociali della regione.

Il Patto è reso operativo dal "Tavolo generale del Patto" (sede di concertazione a livello politico), assistito per le istruttorie e valutazioni tecniche dal Comitato di Indirizzo e Sorveglianza. Le questioni settoriali vengono affrontate in appositi Tavoli tematici, mentre i Tavoli territoriali si occupano delle specificazioni a livello locale degli assi strategici definiti e concertati a livello regionale.

Gli assi delle politiche regionali corrispondono a **cinque azioni strategiche** nelle quali è articolato il Patto, così come definite nel documento sottoscritto il 21 dicembre 2006 per la Seconda fase.

Nella tabella che segue sono riepilogate, in estrema sintesi, le cinque azioni strategiche.

## Azioni strategiche del Patto per lo sviluppo dell'Umbria

<p><b>1. Potenziamento dei fattori di sviluppo economico e di competitività</b></p> <p>1.1. Infrastrutture e trasporti 1.2. Sviluppo e qualità del sistema delle imprese 1.3. Energia</p> <p>Gli interventi puntano alla promozione dei processi di innovazione e ricerca, il rafforzamento della dotazione infrastrutturale con particolare riferimento ai sistemi produttivi locali e delle imprese, la promozione di processi di integrazione tra imprese per favorire lo sviluppo dimensionale e imprenditoriale, la promozione dell'efficienza energetica e della disponibilità di energia elettrica a costi competitivi.</p>
<p><b>2. Tutela e valorizzazione della risorsa Umbria</b></p> <p>2.1. Difesa dell'ambiente 2.2. Territorio e aree urbane 2.3. Sviluppo e qualità del sistema rurale</p> <p>Gli interventi puntano all'uso sostenibile ed efficiente delle risorse ambientali, alla promozione dello sviluppo locale da realizzare nell'ambito della programmazione integrata di filiera vertente sui settori del turismo dell'ambiente e della cultura, alla qualificazione e alla promozione della attrattività delle città e dei borghi.</p>
<p><b>3. Riqualficazione e sostenibilità del sistema di welfare, tutela del diritto alla salute e promozione dei diritti di cittadinanza</b></p> <p>3.1. Protezione della salute 3.2. Protezione sociale 3.3. Immigrazione 3.4. Politica per la casa</p> <p>Gli interventi puntano alla qualificazione del welfare locale promuovendo ed includendo, attraverso la coesione sociale, la lotta alla precarietà e alla povertà e il diritto alla salute.</p>
<p><b>4. Sviluppo del sistema integrato istruzione, formazione e ricerca e Politiche attive del lavoro</b></p> <p>4.1. Sistema integrato di istruzione e formazione 4.2. Politiche attive del lavoro</p> <p>Gli interventi puntano al miglioramento del sistema di formazione e istruzione, integrato da idonei strumenti di politica attiva del lavoro in un'ottica fortemente legata all'innovazione con l'obiettivo di qualificare ulteriormente il capitale umano e di favorirne l'occupabilità in mansioni coerenti con il livello di competenze posseduto.</p>
<p><b>5. Riforma della pubblica amministrazione</b></p> <p>Gli interventi puntano alla riforma del sistema istituzionale e della PA, mediante la definizione dei ruoli dei diversi livelli di governo, l'innalzamento delle capacità della PA, il riassetto del sistema delle agenzie di derivazione regionale.</p>

Migliorare la governance territoriale, eliminare le sovrapposizioni e le duplicazioni, migliorare le capacità operative, contrastare il rischio dell'insorgere di spinte localistiche: questi vengono definiti gli **obiettivi qualificanti dell'azione legislativa in materia**.

La sfida della competitività e gli orientamenti comunitari richiedono e sollecitano una modulazione delle politiche regionali di sviluppo in direzione di una finalizzazione delle stesse verso **obiettivi di ammodernamento e innovazione** del sistema economico regionale, di crescita della produttività e di conseguente miglioramento della competitività e del grado di apertura all'esterno dei territori.

Una delle priorità espresse dal Patto per l'ambito SIC è senz'altro rappresentata da un forte impulso sulle **riforme istituzionali e sulla riqualificazione della pubblica amministrazione regionale**, attività che ha caratterizzato il lavoro della prima parte di legislatura regionale.

### 3.4.2 L.R. n.27/1998 (Consorzio SIR Umbria) / Bando ALI-Riuso / Programma ELISA

Il Consorzio SIR Umbria (*Consorzio per lo sviluppo del Sistema Informativo Regionale in Umbria*) è stato istituito con **Legge Regionale n.27 del 31 luglio 1998**. Il consorzio è ad adesione volontaria di Regione ed Enti Locali ed attualmente ne sono soci, oltre alla Regione Umbria, tutti i Comuni, tutte le Comunità Montane le due Province, Perugia e Terni, le ASL, le Aziende Ospedaliere, gli Enti Parco, l'agenzia regionale ARUSIA, per un totale di 113 enti.

L'Amministrazione regionale umbra ha individuato nel Consorzio SIR Umbria **il soggetto in grado di sviluppare un modello di relazione con la comunità del suo territorio**, che pone il cittadino e l'impresa al centro di un sistema pubblico cooperante e organizzato secondo logiche di servizio. La dimensione ridotta ed il livello di disaggregazione territoriale che caratterizzano il territorio dell'Umbria trova nelle nuove tecnologie e nelle strategie di comunicazione a distanza una possibilità di superamento delle debolezze e la valorizzazione di punti di forza attraverso l'esaltazione delle proprie peculiarità specifiche.

Gli interventi del Consorzio, rivolti all'attuazione delle politiche di sviluppo della società dell'informazione, si basano principalmente sulla condivisione delle attività e delle competenze territoriali relativamente ai singoli temi sin qui affrontati.

Per favorire la diffusione di un livello minimo di innovazione a livello locale e la disseminazione delle buone pratiche, sono stati pubblicati dal CNIPA gli avvisi relativi alle **"Alleanze Locali per l'Innovazione"** (ALI o Centri Servizi Territoriali) e al **"Riuso"**.

Il SIR ha coinvolto gli EELL della regione in entrambe le iniziative del CNIPA, attraverso la progettazione dei servizi da erogare in ottica CST, ipotizzando un'organizzazione a *matrice* in cui vengono individuati dei presidi tematici (*colonne*) e dei presidi territoriali (*righe*).

I **presidi tematici** riguardano ambiti specifici di servizio e sono caratterizzati da una forte specializzazione su singoli temi. Ad oggi esistono dei presidi tematici per ognuno degli ambiti affrontati dai vari progetti in cui gli Enti Soci del Consorzio sono coinvolti, ovvero protocollo informatico, rete, cooperazione applicativa, servizi alle imprese, servizi di pagamento ai cittadini, gestione portali, Sistemi Informativi Territoriali (SIT), controllo di gestione associato, e-procurement. Ciascuno di questi temi è presidiato dal Consorzio, il quale si avvale degli Enti che hanno già maturato esperienze positive su di essi, per valorizzarle e diffonderle.

I **presidi orizzontali**, vedranno il Consorzio come centro di competenza, e le forme associative (Comunità montane e Unioni di Comuni) come punto di riferimento territoriale.

La Regione Umbria, in partnership con il Consorzio S.I.R., ha colto l'occasione del bando nazionale di "Riuso" per sottoporre il progetto **RiUmbria** che completa la diffusione, presso i Comuni umbri, dei servizi di e-government, per cittadini ed imprese, anche attraverso il riuso delle soluzioni realizzate nell'ambito del progetto PEOPLE.

PEOPLE, promosso da un'aggregazione di Comuni capoluogo distribuiti su tutto il territorio nazionale, con capofila Firenze, è stato uno dei progetti più rilevanti (sia in termini economici, che di impatto) finanziati in occasione del primo piano nazionale di e-Government e ha riguardato lo studio di metodologie per l'erogazione sul web di servizi reali, nonché la diretta realizzazione di soluzioni di front office per cittadini e imprese.

Il SIR ha coordinato infine la partecipazione regionale al **Programma ELISA**, gestito dal Ministero degli Affari Regionali per interventi nei seguenti ambiti:

- gestione integrata della logistica e dell'infomobilità nel trasporto pubblico locale, nella mobilità urbana ed extraurbana, pubblica e privata;
- sistemi di misurazione, basati su tecnologie ICT, per la valutazione della qualità dei servizi erogati dagli EELL;
- gestione digitale integrata dei servizi locali in materia fiscale e catastale mediante modelli di cooperazione applicativa;
- integrazione e potenziamento dei sistemi informativi del lavoro.

### 3.4.3 L.R. n.11/2006 (Pluralismo informatico, Open Source)

Con la **Legge Regionale n.11 del 25 luglio 2006** *“Norme in materia di pluralismo informatico, sulla adozione e la diffusione del software a sorgente aperto e sulla portabilità dei documenti informatici nell'amministrazione regionale”* l'Umbria è stata la prima regione in Italia a dotarsi di uno strumento normativo in questo ambito.

La pubblica amministrazione può rappresentare un modello per l'intera società regionale e per le amministrazioni locali, conseguendo economie di spesa, libertà dai monopoli e opportunità di crescita di nuove attività economiche nel campo della produzione di software applicativo con standard aperti.

L'art.1 della L.R. n.11/2006 stabilisce che *“la Regione (..) favorisce il pluralismo informatico, garantendo l'accesso e la libertà di scelta nella realizzazione di piattaforme informatiche, eliminando altresì ogni barriera dovuta a diversità di standard”*.

L'Amministrazione regionale incentiva l'adozione, la diffusione e lo sviluppo del software a sorgente aperto, con particolare riferimento agli enti locali e agli enti pubblici dell'Umbria, in considerazione delle sue positive ricadute sullo sviluppo della ricerca scientifica e tecnologica e sulla riduzione dei costi per l'acquisto delle licenze. Ai fini della legge, il termine “Amministrazione regionale” include la Regione, gli Enti e le Aziende controllate o comunque costituite dalla Regione.

L'art.3 stabilisce che *“l'Amministrazione regionale utilizza programmi per elaboratore a sorgente aperto per la diffusione in formato elettronico di documenti soggetti all'obbligo di pubblica esposizione nonché per garantire il diritto di accesso mediante scambio di dati in forma elettronica”*.

L'art.8 istituisce un **Fondo per lo sviluppo del software open source** destinato al finanziamento di progetti da parte di enti pubblici e di istituzioni scolastiche.

L'art. 9 istituisce, all'interno del Consorzio SIR, il **Centro di Competenza sull'Open Source** (CCOS) al quale partecipano la Regione, l'Università, la Lega delle Autonomie Locali, le associazioni umbre di promozione dell'open source, le associazioni professionali di informatici.



### 3.4.4 Webred (L.R. n.19/1984) / CentralCom / CMM

La Regione dispone di partecipazioni in alcune società operative in ambito TIC.

La **L.R. n.19 del 11 aprile 1984** istituisce **Webred s.p.a** come società che si propone di contribuire al miglioramento qualitativo dell'organizzazione e della gestione dell'amministrazione pubblica mediante l'automazione delle procedure e la realizzazione di sistemi integrati informatici al fine di favorire lo sviluppo sociale e tecnologico dell'intera regione. Oggi Webred s.p.a. è società *in house* alla Regione Umbria.

Per portare avanti i progetti volti all'eliminazione del divario digitale, è nata la società **CentralCom s.p.a.**, controllata dalla società Ferrovie Centrali Umbra s.r.l. che, a sua volta, è controllata al 100% dall'Amministrazione Regionale. Alla compagine sociale, come da protocollo, hanno già aderito le amministrazioni comunali di Perugia, Terni, Città di Castello, Foligno, Orvieto. In base al *Codice delle comunicazioni elettroniche* che regola la materia, la Regione e gli Enti locali non possono fornire reti o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, se non attraverso società controllate o collegate.

Infine, la Regione ha una partecipazione societaria anche nel **Centro Multimediale di Terni s.p.a.** (CMM) insieme al Comune di Terni.

### 3.4.5 Documento Unitario di Programmazione 2007-2013

La Regione Umbria ha adottato un Documento Unitario di Programmazione (DUP) 2007-2013 in coerenza con quanto richiesto dal QSN.

La declinazione operativa *strumentale* della "strategia regionale unitaria" definita nel DUP si concretizza nella costruzione di vari programmi operativi/attuativi nell'ambito dei quali le azioni vengono collocate e articolate in base ai requisiti e ai criteri di pertinenza e ammissibilità ai finanziamenti stabiliti dalla normativa di riferimento per ciascuno strumento programmatico. Gli strumenti principali, derivanti dalla normativa comunitaria e nazionale, sono sostanzialmente tre:

- il programma operativo comunitario **POR FESR**;
- Il programma operativo comunitario **POR FSE**;
- il programma attuativo nazionale **FAS**.

La sede per il coordinamento della politica regionale unitaria è individuata in una specifica **Cabina di regia**<sup>10</sup>, coordinata dall'Area Programmazione, e formata dai rappresentanti delle Direzioni operative regionali coinvolte nella politica unitaria, dai rappresentanti dei diversi organismi di sorveglianza e dal Responsabile della Valutazione.

Tale struttura è rappresentata nei singoli organismi di sorveglianza sia attraverso i Direttori competenti, ciascuno per il proprio programma di pertinenza, che attraverso il Coordinatore e i Dirigenti dell'area programmazione presenti orizzontalmente in tutti gli organismi di sorveglianza.

L'attuazione della politica regionale unitaria si basa su un approccio teso a ricercare e a massimizzare le sinergie tra i vari programmi e tra le varie attività componenti ciascun programma.

<sup>10</sup> D.G.R. n. 276 del 19 febbraio 2007



Il DUP prevede di individuare politiche e tematiche per le quali, in ragione della loro importanza strategica e/o della efficacia realizzativa, è prioritaria la costruzione attiva di connessioni attuative agendo per trasformare convergenze potenziali in relazioni volontaristiche che ricerchino effetti aggiuntivi/moltiplicativi rispetto alle complementarità risultanti dal semplice abbinamento spontaneo di strumenti e programmi.

**Questo è quanto mai necessario e decisivo nell'ambito dello sviluppo della Società dell'Informazione e della Conoscenza, che diviene oggetto specifico della Cabina di Regia del DUP attuato attraverso il presente Piano.**

### 3.4.6 Il Programma Operativo Regionale FESR 2007-2013

Il **POR FESR** fa proprio l'insieme delle priorità del QSN indirizzate allo sviluppo dell'economia della conoscenza (*obiettivi di Lisbona*) e, complementariamente, alla salvaguardia e alla valorizzazione del patrimonio ambientale e culturale (*obiettivi di Göteborg*).

Gli **assi strategici del POR FESR** (con i titoli aggiornati del DUP) e i relativi obiettivi specifici sono riepilogati nella tabella seguente:

#### Assi strategici POR FESR 2007-2013

<p><b>Asse I - Innovazione ed economia della conoscenza, Sistema delle imprese</b></p>
<p>L'obiettivo specifico dell'Asse è quello di <i>"promuovere e consolidare i processi di innovazione e RST al fine di qualificare e rafforzare la competitività del sistema produttivo"</i>.</p> <p>Tale obiettivo è teso all'attuazione della rinnovata strategia di Lisbona che si propone di "realizzare una crescita più stabile e duratura e creare nuovi e migliori posti di lavoro"; esso concorre in via prioritaria alla concretizzazione del macro obiettivo di Lisbona di porre la conoscenza e l'innovazione al servizio della crescita.</p>
<p><b>Asse II – Tutela ambientale e valorizzazione risorse naturali e culturali</b></p>
<p>L'obiettivo specifico dell'Asse è quello di <i>"tutelare, salvaguardare e valorizzare l'ambiente e le sue risorse per promuovere lo sviluppo sostenibile del sistema regionale"</i>.</p> <p>Tale obiettivo si sviluppa in coerenza con le priorità per lo sviluppo sostenibile (<i>utilizzare le risorse esistenti senza comprometterne l'utilizzo da parte delle generazioni future</i>) definite dal Consiglio europeo di Göteborg che, integrando l'impegno politico dell'Unione europea per il rinnovamento economico e sociale, aggiunge alla strategia di Lisbona la dimensione ambientale, invocando un approccio integrato alla definizione delle politiche comunitarie che permetta di realizzare contemporaneamente obiettivi di ordine economico, sociale e ambientale.</p> <p>L'obiettivo in questione si propone di preservare le risorse ambientali presenti sul territorio regionale nonché di valorizzare le risorse naturali e culturali.</p>
<p><b>Asse III - Efficienza energetica e sviluppo fonti rinnovabili</b></p>
<p>L'obiettivo specifico dell'Asse è quello di <i>"promuovere l'efficienza energetica e la produzione di energia da fonti rinnovabili e pulite"</i>.</p> <p>Tale obiettivo si propone di creare delle sinergie tra tutela dell'ambiente e crescita economica conseguendo una gestione responsabile delle risorse energetiche mediante l'impiego, da parte del sistema produttivo e delle istituzioni, di misure di risparmio energetico e di "tecnologie ambientali", ossia di tecnologie a basso o nullo impatto ambientale, che spesso non vengono implementate a causa dei costi elevati e/o dell'assenza di politiche pubbliche di sensibilizzazione.</p>

**Asse IV – Accessibilità e aree urbane, Trasporti e logistica**

L'obiettivo specifico dell'Asse è quello di *“promuovere una maggiore coesione territoriale e qualità urbana al fine di accrescere la competitività e l'attrattività del territorio e delle città”*.

Tale obiettivo è volto ad accrescere la competitività e l'attrattività della regione attraverso il rafforzamento della sua coesione interna, intesa come organizzazione del territorio che mira ad offrire condizioni di vita migliori alla popolazione residente e presente all'interno della regione. La strategia dell'Asse mira, da una parte, a potenziare il sistema di mobilità regionale, caratterizzato da una ridotta accessibilità e da carenze nella dotazione infrastrutturale, dall'altra ad accrescere il potenziale attrattivo delle aree urbane intese quali elementi di forza del sistema regionale.

**Asse V – Assistenza Tecnica**

L'obiettivo specifico fissato dell'Asse è quello di *“sviluppare un'attività di assistenza alle strutture tecnico-amministrative regionali, al fine di garantire un miglioramento nei livelli di efficienza del processo di programmazione ed implementazione del Programma e delle iniziative ad esso correlate”*.

L'obiettivo operativo che si intende conseguire consiste nel *“facilitare i processi di implementazione del Programma operativo e ampliare la base di conoscenze per la gestione e la valutazione delle attività del Programma”*.

**Il POR FESR Umbria è fortemente teso alla promozione della conoscenza e dell'innovazione quali fattori di crescita del sistema socio economico regionale.**

L'analisi di contesto evidenzia la necessità di interventi pubblici finalizzati a stimolare lo sviluppo del tessuto produttivo regionale, promuovendo “un atteggiamento nuovo” rispetto a tali tematiche, che tenga in considerazione le convenienze economiche che possono derivare dall'introduzione e dallo sviluppo di soluzioni innovative **sia dal punto di vista tecnologico che organizzativo**.

Pertanto, il POR FESR, in coerenza con la priorità di cui sopra, si propone di accrescere la competitività del proprio sistema produttivo, superando le difficoltà derivanti dal persistere di un *mismatching* tra l'offerta di risorse umane qualificate e la carenza di una adeguata domanda di figure professionali legate ai settori ad alta tecnologia e ad alto valore aggiunto da parte del sistema produttivo regionale.

L'Asse I *“Innovazione ed economia della conoscenza”* rappresenta la priorità su cui si concentra, in via principale, la strategia di intervento del POR FESR 2007-2013. In continuità con il Programma per lo sviluppo e la diffusione dell'innovazione adottato nel ciclo di programmazione 2000-2006 e con i suoi aggiornamenti, nonché con i due Programmi di azioni innovative adottati nei periodi 2002-2003 e 2006-2007, le azioni promosse nell'ambito di detto Asse si propongono di impattare in modo durevole sulla capacità di innovazione e RST del sistema produttivo regionale e sulla propensione all'innovazione delle PMI, attivando circuiti virtuosi basati sulla ricerca e sull'innovazione quali prassi ordinarie caratterizzanti le attività delle imprese operanti sul territorio regionale.

Gli interventi dell'Asse I saranno principalmente volti: ad accrescere ed indirizzare gli investimenti in RST (OSC 1.2.1.), a promuovere l'innovazione e l'imprenditoria innovativa (OSC 1.2.2.) e a creare una società dell'informazione inclusiva (OSC 1.2.3.).

### 3.4.7 Il Programma Operativo Regionale FSE 2007-2013

Il **POR FSE** persegue obiettivi finalizzati al miglioramento del capitale umano, al rafforzamento/qualificazione del mercato del lavoro e alle politiche di inclusione sociale (*obiettivi di Lisbona*).

Gli **assi strategici del POR FSE**, con qualche indicazione relativa agli obiettivi, sono riepilogati nella tabella seguente:

#### Assi strategici POR FSE 2007-2013

<p><b>Asse I – Adattabilità</b></p> <p>L'asse si propone di sviluppare sistemi di formazione continua e sostenere l'adattabilità dei lavoratori, favorire l'innovazione e la produttività attraverso una migliore organizzazione e qualità del lavoro, sviluppare politiche e servizi per l'anticipazione e gestione dei cambiamenti al fine di promuovere la competitività e l'imprenditorialità.</p> <p>Il Programma si inquadra all'interno delle strategie efficaci di apprendimento permanente, di sviluppo e di promozione della formazione continua, attraverso l'introduzione di riforme dei sistemi di istruzione e formazione, sancite sia a livello europeo che nazionale. In tale ambito gli OSC fanno riferimento ad un'offerta formativa finalizzata a sviluppare nuove competenze, si individua la necessità di aumentare la partecipazione dei lavoratori ai percorsi di formazione, lo sviluppo di sistemi rivolti a favorire la trasparenza e il riconoscimento delle qualifiche e degli apprendimenti non formali e informali, anche attraverso l'investimento nelle TIC e nelle infrastrutture tecnologiche, e in sistemi di apprendimento innovativi. Il POR intende favorire la costruzione di un sistema di formazione continua flessibile in grado di assicurare la partecipazione attiva e il coinvolgimento di tutti i lavoratori.</p>
<p><b>Asse II – Occupabilità</b></p> <p>Il POR rafforzerà la qualità dei servizi offerti dai SPI attraverso misure di orientamento e politiche attive del lavoro nonché di specializzazione dei servizi erogati anche attraverso servizi personalizzati per i diversi tipi di target. Si prevede inoltre la realizzazione di interventi volti a favorire l'inserimento occupazionale delle donne, dei giovani e dei lavoratori over 55. D'altra parte negli OSC si insiste sulla necessità di far sì che un maggior numero di persone arrivi e rimanga sul Mercato del Lavoro aumentando la flessibilità e la sicurezza occupazionale e riducendone la segmentazione.</p>
<p><b>Asse III – Inclusione sociale</b></p> <p>L'Asse prevede, in linea con le considerazioni degli OSC, la realizzazione di interventi volti all'integrazione nel mercato del lavoro delle persone svantaggiate o a rischio di emarginazione sociale, prevedendo azioni volte a combattere la discriminazione.</p>
<p><b>Asse IV – Capitale umano</b></p> <p>L'asse tende a dar luogo all'elaborazione e all'introduzione delle riforme dei sistemi di istruzione, formazione e lavoro per migliorarne l'integrazione e sviluppare l'occupabilità con particolare attenzione all'orientamento.</p>
<p><b>Asse V - Transnazionalità e interregionalità</b></p> <p>L'asse mira a promuovere la realizzazione e lo sviluppo di iniziative e di reti su base interregionale e transnazionale, con particolare attenzione allo scambio delle buone pratiche.</p>

Nell'ambito delle attività innovative del FSE, la Regione potrà finanziare quelle operazioni che, puntando al potenziamento dell'impatto degli interventi in un dato contesto, promuovono ed applicano conoscenze sperimentali che introducono elementi proattivi di

miglioramento e di cambiamento, di tipo radicale o incrementale, sostenibili nelle politiche e nelle prassi ordinarie. Tra le attività innovative possono essere comprese:

- esperienze nuove o tratte da altri contesti, proponibili per la prima volta in quello considerato, anche relativamente a modelli e processi di governance;
- attività che incidono sulle componenti di processo, procedimento o procedura, sviluppando nuovi indirizzi, approcci, metodi o strumenti migliorativi di quelli in uso;
- azioni che mirano, anche attraverso il ricorso alle nuove tecnologie, a realizzare prodotti e servizi nuovi, relativamente agli obiettivi, ai contenuti, all'organizzazione, alla metodologia, o alla loro fruibilità.

Nell'atto di indirizzo del POR FSE<sup>11</sup> si evidenziano alcuni strumenti attuativi che hanno forti implicazioni TIC:

- **Sistema Informativo Lavoro (SIL).** Rappresenta uno strumento di messa in rete di tutti i dati relativi alle persone in cerca di lavoro o che comunque si sono rivolte ai Servizi per l'Impiego della regione e supporta sia la gestione degli adempimenti amministrativi, sia l'erogazione di politiche attive. Ad alimentare tale strumento c'è anche il Sistema SARE – Semplificazione Amministrativa in Rete – attraverso il quale vengono comunicate telematicamente dalle imprese ai Servizi per il Lavoro competenti tutte le informazioni obbligatorie per legge riguardo i rapporti di lavoro attivati, trasformati, prorogati e cessati (D.l. 30/10/2007);
- **Catalogo regionale dell'offerta formativa individuale.** Tale strumento, disponibile on-line e unico a livello regionale, raccoglie la totalità dell'offerta formativa regionale alla quale si può accedere mediante la fruizione di voucher formativi individuali erogati dalle amministrazioni provinciali e regionale;
- **Piazza regionale collegata a Borsa Continua Nazionale Lavoro.** Tale strumento offre a lavoratori, imprese e intermediari l'opportunità di pubblicare on-line le richieste di lavoro e le candidature al fine di realizzare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- **Sistema regionale di accreditamento degli organismi di formazione professionale / Sistema Regionale delle Qualifiche / Sistema Regionale di Formalizzazione e Certificazione / Sistema di accreditamento dei Servizi per il lavoro;**
- **Sistema informativo unico regionale per la gestione ed il monitoraggio delle attività.** Rappresenta un importante strumento non solo di gestione delle attività, ma anche di programmazione, connotandosi come sistema di supporto e di "guida" per i decisori. In un'ottica di compartecipazione da parte delle Amministrazioni Provinciali e Regionale al raggiungimento degli obiettivi, sottolineata dalla nuova modalità di governance, risulta ancor più strategico disporre di un sistema informativo che permetta di restituire a tutti gli attori del sistema un quadro sempre aggiornato e globale dell'andamento dell'intera programmazione regionale, al fine monitorare costantemente il livello di raggiungimento degli obiettivi.

### 3.4.8 Il Programma Attuativo Regionale FAS 2007-2013

Il programma PAR FAS è stato utilizzato per concorrere alla costruzione di una politica generale coerente con gli obiettivi di Lisbona e Goteborg attraverso politiche e linee d'intervento **complementari** indispensabili, nel contesto locale, ad un **efficace** e **equilibrato** perseguimento di queste stesse priorità.

<sup>11</sup> D.G.R. n.303 del 26/3/2008

### Assi strategici PAR FAS 2007-2013

<p><b>Asse I – Capitale Umano</b></p> <p>Le linee di intervento da attivare in questo ambito riguardano due tematiche collegabili alle materie d'interesse del POR FSE ma non rientranti nelle attività da esso finanziabili. Tali linee sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il contrasto alla dispersione scolastica;</li> <li>- l'alta formazione.</li> </ul>
<p><b>Asse II – Sistema delle imprese e TIC</b></p> <p>Le scelte di questo asse si ricollegano con le linee stabilite nell'Asse "Innovazione e economia della conoscenza" del POR FESR, per il quale si è ritenuto di rafforzarne/integrarne l'allocazione di risorse nell'ambito di tre finalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sostegno ai processi di ammodernamento delle imprese;</li> <li>- Ricerca e innovazione;</li> <li>- Promozione dell'accesso alle TIC.</li> </ul>
<p><b>Asse III – Tutela e valorizzazione ambientale e culturale</b></p> <p>A questo asse fanno riferimento, nella logica del Documento Strategico Regionale e in parte del POR FESR, attività maggiormente connotate da rilevante intensità di investimenti infrastrutturali (prevalentemente pubblici e di carattere ambientale) in campi tuttora di significativa rilevanza ai fini della predisposizione di beni/servizi pubblici a forte ricaduta collettiva, non solo per assicurare un quadro di vita qualitativamente adeguato alle popolazioni ma anche per predisporre i necessari fattori di contesto (e di stimolo) volti a facilitare il dispiegarsi di attività economiche competitive.</p>
<p><b>Asse IV – Trasporti, Aree urbane, Insediamenti industriali e Logistica</b></p> <p>Questo Asse si ricollega con le azioni previste dall'Asse "Accessibilità e aree urbane" del POR FESR. Si tratta, in particolare, di interventi per reti di trasporto (aeroporto) e aree urbane (riqualificazione e logistica).</p>

Pertanto il programma FAS della Regione Umbria si è prevalentemente concentrato su tipologie di azioni volte:

- alla sostenibilità ambientale e prevenzione dei rischi
- alla valorizzazione delle risorse culturali e naturalistiche
- alla qualità dei sistemi urbani e logistici.

Altre due componenti sono state invece orientate ad operazioni specifiche dirette all'ambito della Società dell'Informazione:

- **innovazione ed economia della conoscenza** (in particolare: qualificazione del sistema delle imprese, promozione e diffusione delle TIC, banda larga ed e-gov)
- **capitale umano** (in particolare: contrasto della dispersione scolastica e sostegno dell'alta formazione)

L'incastro complementare del programma FAS con gli altri programmi è quindi riferito ad una sua integrazione soprattutto con gli obiettivi e attività del POR FESR.

#### 3.4.9 Documento Annuale di Programmazione 2007-2009 e Progetti Caratterizzanti

Attraverso il Tavolo generale del Patto per lo sviluppo dell'Umbria del 30 gennaio 2007, cui hanno preso parte tutte le forze istituzionali ed economico-sociali, sono stati individuati 10 "Progetti Caratterizzanti" allegati al DAP 2007-2009 (*Documento annuale di programmazione della regione Umbria*), da intendersi come linee di attività sulle quali dovrà realizzarsi una particolare convergenza di sforzi e risorse, nonché una governance "rafforzata" nel processo di attuazione.

Passiamo ora in rassegna alcune priorità espresse dal DAP 2007-2009 e i progetti caratterizzanti di maggior interesse per l'ambito SIC.

Nell'azione strategica 1 *“Potenziamento dei fattori di sviluppo economico e di competitività”* rientra pienamente nell'ambito SIC il **progetto caratterizzante n.2** denominato **“Eliminazione del divario digitale dei territori dell'Umbria”** che si propone, in sintesi, la copertura di rete a banda larga dell'intero territorio regionale.

Va considerato anche il contributo che le TIC possono dare alle attività connesse al **progetto caratterizzante n.3 “Promuovere la costituzione di network stabili d'impresa orientati alla innovazione”**

Nell'azione strategica 2 *“Tutela e valorizzazione della risorsa Umbria”* viene rilevato come parte essenziale del processo di innovazione, qualificazione e crescita del valore assoluto e relativo del turismo in Umbria sia rappresentato dalla **sperimentazione sempre più convinta e sempre più efficace di nuove modalità di comunicazione e di promozione**. Tutte le analisi più recenti del peso relativo delle diverse componenti della comunicazione sulle scelte dei turisti concordano nel rilevare le dinamiche più importanti in capo all'utilizzo delle tecnologie TIC.

Nell'azione strategica 4 *“Sviluppo del sistema integrato istruzione, formazione e ricerca”* richiede sostegno nell'ambito SIC il **progetto caratterizzante n.8 “Misure per la riduzione della disoccupazione intellettuale e femminile”**.

Nell'azione strategica 5 *“Riforma del sistema istituzionale e della pubblica amministrazione e Politiche attive del lavoro”* richiede forte sostegno in ambito SIC il **progetto caratterizzante n.10 “Attuazione di procedure e strumenti per l'esercizio associato delle funzioni dei Comuni”** che si propone, in sintesi, di pervenire entro fine legislatura alla piena realizzazione dell'esercizio associato di funzioni da parte degli enti locali umbri ed alla completa operatività dello sportello unico.

### 3.4.10 DAP 2008-2010

Passiamo ora in rassegna i vari **obiettivi posti in ambito SIC nel DAP 2008-2010**.

Nell'azione strategica 1 *“Potenziamento dei fattori di sviluppo economico e di competitività”* in riferimento all'ambito SIC si conferma anche per il 2008-2010 l'obiettivo strategico che riguarda le "Infrastrutture per lo sviluppo della società dell'informazione".

Il progetto principale per l'attuazione di questo obiettivo strategico è costituito dalla **realizzazione della rete di cablaggio regionale** che prevede:

- la realizzazione iniziale di un backbone regionale in fibra ottica per l'interconnessione nord/sud del territorio lungo il tracciato della Ferrovia Centrale Umbra;
- la realizzazione di reti locali di distribuzione ed accesso integrate nei 5 centri di Perugia, Terni, Città di Castello, Foligno ed Orvieto;
- la realizzazione di tre anelli in fibra ottica lungo i tracciati stradali per servire i centri minori non posizionati sul backbone.

Nell'ambito dello *“Sviluppo e qualità del sistema delle imprese”* il DAP sottolinea la necessaria interconnessione del livello regionale delle politiche con il livello nazionale e segnatamente con le iniziative previste da Industria 2015, nonché con il livello comunitario



con particolare riferimento al *VII Programma Quadro* in materia di Ricerca, anche in collaborazione con l'Università e con i centri di ricerca ad essa collegati.

Strumento fondamentale, trasversale ad una gran parte degli obiettivi individuati con il DAP, è la presentazione da parte della Giunta Regionale di un **disegno di legge in tema di politiche di sviluppo** che individui macro obiettivi e strumenti programmatici di attuazione fin d'ora riconoscibili in:

- un programma triennale che individui scenari, strategie ed obiettivi di medio periodo articolati nelle diverse politiche;
- un programma annuale che definisca obiettivi specifici, risorse e modalità di realizzazione delle politiche, anche con riferimento a programmi complessi che prevedano l'integrazione di diverse strumenti e linee di finanziamento.

In prospettiva, uno dei principali snodi per la costruzione di un'adeguata politica di incentivazione dello sviluppo, propria delle nuove competenze istituzionalmente attribuite alle Regioni, risiede nella capacità del pubblico di **individuare strategie e di predisporre strumenti di intervento a favore delle imprese** con riferimento almeno a tre considerazioni sostanziali:

- l'aumentato livello della competizione globale che, come nel recente passato, potrebbe mettere a dura prova le condizioni che assicurano la continuità degli insediamenti delle multinazionali in Umbria;
- la necessità di riconnettere i "campioni regionali" in una logica di networking con il resto del sistema produttivo regionale e su più ampia scala con le dinamiche innovative dell'economia della conoscenza;
- la considerazione delle limitazioni esistenti in tema di concorrenza ed aiuti di stato alle imprese, che sposta la lettura del ruolo delle istituzioni sulla capacità di offrire le migliori condizioni di contesto possibile con particolare riferimento ad un'adeguata politica di promozione e supporto delle attività di ricerca e sviluppo.

Il primo obiettivo strategico dell'azione per il periodo 2008-2010 riguarda il *"Sostegno agli investimenti, alla crescita dimensionale, all'integrazione ed ai processi innovativi delle imprese"*. Tra le attività prioritarie per il 2008 è particolarmente rilevante in ambito SIC l'istituzione di un regime regionale di aiuto finalizzato al sostegno della diffusione delle TIC nelle PMI di tutti i settori produttivi e distributivi in attuazione del POR FESR 2007-2013;

Per le Imprese agricole, in ambito SIC, va tenuto conto del quarto obiettivo strategico per il 2008-2010 relativo al *"Potenziamento dei servizi pubblici, per un miglioramento dell'offerta verso le imprese"*. L'efficienza dell'azione amministrativa ed il contenimento dei costi sono i principi più rilevanti della riflessione relativa alla riforma del sistema amministrativo regionale in materia di agricoltura e sviluppo rurale.

Il riordino deve, pertanto, enfatizzare i numerosi aspetti positivi registrati nel periodo 2000-2006, migliorare i flussi amministrativi e soprattutto semplificare quanto più possibile i procedimenti, così da "alleggerire" il peso burocratico sulle imprese.

Per quanto riguarda l'ambito SIC le attività prioritarie per il 2008 riguardano:

- l'attuazione della legge di riordino delle Comunità Montane;
- il potenziamento del sistema informativo agricolo, anche in stretto raccordo con il sistema informativo agricolo nazionale, così da facilitare parte degli adempimenti amministrativi cui sono chiamati gli agricoltori per accedere ai benefici pubblici.

Nell'**azione strategica 2** "*Tutela e valorizzazione della risorsa Umbria*" viene evidenziato che la risorsa Umbria è costituita da un delicato e originale equilibrio di ambiente e beni culturali, nel quale le attività economiche - compresa la stessa agricoltura - hanno mantenuto una stretta connessione, esprimendo quindi l'abilità di seguire le dinamiche economiche e di aumentare la produttività senza determinare una disconnessione con le radici territoriali e culturali. L'attuale dimensione culturale è quella che riconosce il significato di sistema territoriale come fattore primario di sviluppo, che tende all'affermazione di una identità territoriale che trovi nelle sue diverse componenti, economiche, sociali, culturali, fattori di specificità da rendere visibili.

Il primo obiettivo strategico per il 2008-2010 è l'attuazione della "*Filiera integrata Turismo-Ambiente-Cultura (TAC)*" e, in riferimento all'ambito SIC, le attività prioritarie per il 2008 riguardano:

- il completamento degli interventi, pubblici e privati, avviati e finanziati con il bando integrato multimisura per la filiera TAC (cod. C4);
- l'avvio dell'attuazione della specifica misura POR FESR 2007-2013, con l'intento di favorire la integrazione tra i PIT e la realizzazione di un sistema a rete tra gli stessi.

Attraverso la progettazione integrata ci si propone di stimolare e sostenere una progettazione sistematica di operatori pubblici e privati volta a migliorare la fruibilità sostenibile delle risorse naturali e culturali inserendole in una logica di arricchimento di un'offerta sinergica di strutture e servizi per migliorare le interconnessioni di rete e di servizi tra i vari sistemi territoriali. In particolare, verranno individuati gli interventi di valorizzazione di beni ed istituti culturali e di beni ambientali necessari al completamento sia della filiera TAC, che delle reti e dei sistemi regionali.

Nell'**azione strategica 3** "*Riqualificazione e sostenibilità del sistema di welfare, tutela del diritto alla salute promozione dei diritti di cittadinanza*" è rilevante, per l'ambito SIC, il secondo obiettivo strategico per il 2008-2010 denominato "*Migliorare la messa in rete dei Servizi Sanitari*".

Va considerato, in riferimento all'ambito SIC, anche il terzo obiettivo strategico per il 2008-2010 denominato "*Costruire politiche in favore delle giovani generazioni*". Esso consiste nel perseguire il benessere delle giovani generazioni attraverso politiche pubbliche integrate e partecipate, nella consapevolezza che il sano ed equilibrato sviluppo della persona non è perseguibile soltanto con il buon funzionamento del sistema dei servizi, ma è sempre più ancorato a fattori ecologici, sociali e relazionali, ovvero passa per la qualificazione/riqualificazione dell'habitat sociale.

Riguardo l'ambito SIC le attività prioritarie per il 2008 sono:

- il percorso di costruzione di una legge regionale sui giovani, a partire dalla sperimentazione del progetto "Partecipativo" (di cui si parla al paragrafo 4.1.5);
- l'elaborazione e la sottoscrizione con il Ministero per Politiche giovanili dell' Accordo di Programma Quadro (APQ) sulle politiche giovanili;
- la promozione e sviluppo di reti sociali e reti comunicative.

Nell'**azione strategica 4** "*Sviluppo del sistema integrato dell'istruzione, della formazione e ricerca e Politiche attive del lavoro*" il primo obiettivo per il 2008-2010 è l'"*elevamento della qualità dei sistemi educativi e formativi a supporto della società dell'economia e della conoscenza*" (vedere anche il paragrafo 3.4.8).



Il secondo obiettivo strategico per il 2008-2010 è la "*Realizzazione della cooperazione e l'integrazione tra i sistemi dell'istruzione, della formazione professionale e del lavoro*".

In ambito SIC rientra la diffusione della cultura scientifica e informatica nelle istituzioni scolastiche, con interventi che nel 2008 saranno volti a:

- promuovere la diffusione del pluralismo informatico negli ordinamenti scolastici e nei programmi didattici tramite la realizzazione, nelle scuole, di progetti sull'open source, al fine di assicurare un progressivo recepimento dei principi e dei contenuti della L.R. n.11/2006 "Norme in materia di pluralismo informatico, sulla adozione e la diffusione del software a sorgente aperto e sulla portabilità dei documenti informatici nell'amministrazione regionale";
- favorire la personalizzazione dei percorsi, la contaminazione dei processi educativi "con la cultura professionale" e la diffusione della cultura scientifica tramite la sperimentazione di interventi pilota finalizzati alla messa a sistema dell'integrazione scuola/formazione/lavoro.

Nell'**azione strategica 5** "*Riforma della pubblica amministrazione*", si focalizza l'attenzione sul cambiamento e sulla modernizzazione della P.A. regionale. La riforma, operata dal legislatore con la revisione del Titolo V della Costituzione, è stata raccolta e interpretata dalla Regione Umbria quale occasione per rafforzare e ripensare il nuovo ruolo e le proprie funzioni. Tale occasione ha portato l'Amministrazione regionale a ripensare il proprio modello organizzativo, fissando i principi basilari per la sua riorganizzazione con la L.R. n.2/2005, e stabilendo i criteri di attuazione nel relativo Regolamento di organizzazione (D.G.R. n.108/2006). In tale contesto la riorganizzazione interna è stata condotta con particolare attenzione al potenziamento delle funzioni di programmazione e controllo al fine di orientare l'esercizio delle funzioni e delle attività ai bisogni della comunità locale, alle politiche strategiche regionali e quindi al raggiungimento degli obiettivi e dei risultati attesi.

Riveste un **ruolo preminente oltreché strategico l'innovazione tecnologica** messa in campo dalla Regione già da tempo, quale agile strumento di conoscenza del funzionamento dell'ente. In questa direzione la Regione, anche con il "multiprogetto" di e-government, ha impostato una propria strategia di realizzazione e diffusione di servizi a cittadini e imprese .

In tale contesto si collocano i progetti di innovazione tecnologica riguardanti ..l'introduzione del documento elettronico, della firma digitale e del sistema di conservazione (dematerializzazione). Si tratta di processi complessi e dal forte impatto organizzativo, che continueranno a interessare la programmazione regionale negli anni a venire.

Sul fronte dello sviluppo dell'informatica gestionale sarà definito il documento di Pianificazione delle Esigenze Informatiche (PEI) dell'Ente Regione per la programmazione annuale della domanda interna, distinta per gruppi e tipologie di beni e servizi, in attuazione della direttiva che individua le modalità operative per l'acquisizione di beni e servizi informatici in regime di "*house providing*" di cui alla D.G.R. n.1009/2007 e alla L.R. n.8/2007, articolo 7 comma 4.

Sono stati attivati interventi volti al miglioramento dei servizi quali il progetto per lo sviluppo dei servizi di accoglienza e di sicurezza agli accessi delle sedi regionali (D.G.R. n.1953/2006) e il progetto "*Centrale acquisti*", inserito nell'ambito del quadro generale delle politiche di controllo della spesa pubblica e di ottimizzazione dei flussi economici.

Rilevanti per l'ambito SIC sono il primo obiettivo strategico per il periodo 2008-2010 "*Completamento del nuovo modello organizzativo interno*" e il secondo obiettivo strategico 2008-2010 "*Sviluppo della risorsa umana e repertorio delle sue competenze*". Alla luce del nuovo modello organizzativo, nel corso del 2008 sarà oggetto di completamento e di verifica il sistema delle competenze professionali per il personale dirigenziale e di categoria D, con il fine di rileggere, secondo i nuovi modelli organizzativi, i fattori che devono alimentare le rilevazioni per la tenuta dell'osservatorio e del repertorio delle competenze.

Nel quadro complessivo degli interventi che l'Amministrazione pone in essere per il miglioramento e la semplificazione dei processi, la Comunicazione Interna interviene positivamente offrendo al personale regionale tutte le condizioni ottimali per lo svolgimento del proprio lavoro tramite:

- la costruzione di luoghi virtuali di lavoro di equipe, in tempo reale, attraverso *team sites, workspaces*, aree riservate, che consentono la fluidificazione dei processi;
- la dematerializzazione dei documenti cartacei;
- la creazione di strumenti di lavoro che riducono i tempi di acquisizione ed elaborazione dei contenuti per facilitare le mansioni individuali (manuali, guide all'uso, etc.).

Il terzo obiettivo strategico per il 2008-2010 è "*Dare piena attuazione ai principi e ai contenuti della L.R. n.11/2006 in materia di pluralismo informatico*".

Per l'anno 2008, in sede di prima applicazione della legge, verranno realizzati i progetti presentati direttamente dal CCOS (Centro di Competenza per l'Open Source) dedicati alla sperimentazione e all'introduzione di tecnologie FLOSS (Free/Libre/Open Source Software) presso gli enti pubblici, le istituzioni scolastiche e le Università dell'Umbria. Nel corso del 2008 la legge esce dal regime transitorio e si proseguirà nel darne attuazione mediante bandi annuali. Potranno accedere ai finanziamenti gli enti pubblici e le istituzioni scolastiche ed universitarie dell'Umbria.

Il quarto obiettivo strategico per il 2008-2010 è costituito dallo "*Sviluppo e realizzazione dei progetti di innovazione tecnologica*" le cui attività prioritarie per il 2008 saranno:

- **l'attuazione del presente Piano**, con l'obiettivo di renderlo uno strumento ordinario di riferimento delle priorità di sviluppo degli interventi che riguardano il territorio regionale;
- **l'introduzione del documento elettronico**. Ciò comporta l'adozione della firma digitale e l'introduzione del "sistema di conservazione elettronica degli stessi documenti in formato digitale";
- **la messa a regime dei progetti di e-government**. Attraverso il consorzio SIR la Regione continua nel 2008 a diffondere i progetti di e-government realizzati; il raggiungimento di una massa critica in tale ambito è necessaria a rendere plausibili tutti gli sforzi operativi e gestionali che gli enti (la Regione e le Province principalmente) si accingono a sostenere per la gestione e la manutenzione del sistema nel suo complesso;
- **l'adeguamento e ottimizzazione del Portale della Ragioneria (€-STEP)**. E' emersa l'esigenza di realizzare alcune nuove funzionalità dell'attuale portale per renderlo pienamente conforme alle disposizioni vigenti in materia di accessibilità; l'obiettivo è dunque quello di apportare interventi migliorativi all'attuale procedura e di adeguarla rispetto alle nuove disposizioni in materia, anche con riferimento agli aspetti connessi all'implementazione del sistema di identità. Ulteriore sviluppo è rappresentato dall'implementazione di procedure informatiche per il costante aggiornamento degli

archivi relativi alle informazioni fornite dal Tesoriere regionale (esecuzione pagamenti, codici di riferimento, etc.) e per il controllo dei dati;

- **lo sviluppo di un sistema informativo integrato per la gestione del procedimento contabile delle entrate.** L'art. 61 c.7 della L.R. n. 13 del 28.02.2000 prevede che la competenza ad accertare le entrate appartiene al dirigente del C.D.R cui si riferisce l'entrata. Ne consegue che la corretta esecuzione di tale fase del procedimento contabile comporta un fabbisogno informativo da soddisfare mediante procedure che consentano la rilevazione degli aspetti giuridici, amministrativi e contabili sottostanti. Pertanto, si rende opportuno integrare l'attuale sistema informativo della contabilità al fine di dare organicità al processo in questione. Nel 2008 dovrebbe essere effettuata la fase di analisi del progetto e nel 2009 la realizzazione dello stesso.

## 4. Interventi realizzati e lezioni apprese

### 4.1 Stato dell'arte del periodo di programmazione 2000-2006

#### 4.1.1 DOCUP Ob.2 2002-2006 e Piano e-government 2002

Il "*Piano di e-government della Regione Umbria 2002*" (approvato con D.G.R. n.606, del 16 maggio 2002) ha rappresentato la prima pianificazione regionale in ambito SIC e ha previsto interventi per la realizzazione di infrastrutture di telecomunicazione, iniziative di cooperazione e gestione associata, sistemi informativi per il decentramento amministrativo, processi per l'integrazione delle anagrafi e l'introduzione della carta di identità elettronica, interventi per la gestione elettronica dei flussi documentali e il protocollo informatico, sistemi di e-procurement e formazione.

Il Piano di e-government regionale s'inseriva nel più ampio disegno di governo del territorio definito dal *Docup Ob.2 (2002-2006)*, suddiviso in 4 assi d'intervento. Il Docup prevedeva la misura 1.4 "Sviluppo della società dell'informazione" articolata nelle seguenti azioni:

- Azione 1.4.1 - Impiego dell'Information & Communication Technology presso la Pubblica Amministrazione per migliorare l'offerta di servizi ai cittadini ed al sistema produttivo;
- Azione 1.4.2 - Aiuti alle PMI per l'utilizzo degli strumenti dell'Information & Communication Technology;
- Azione 1.4.3 - Attività di sensibilizzazione, animazione e alfabetizzazione.

Nel POR ob.3 si ravvisavano interventi direttamente rivolti alla società dell'informazione anche nelle seguenti misure:

- Misura A2 per l'inserimento o il reinserimento nel mercato del lavoro di giovani e adulti attraverso la formazione multimediale e l'e-learning;
- Misura A3 per la promozione del telelavoro;
- Misura D3 per la nascita e il consolidamento di piccole e medie imprese nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- Misura D4 per azioni di sensibilizzazione, informazione, formazione e consulenza per la creazione d'impresa e/o l'avvio di attività autonome con particolare riguardo allo spin-off accademico e alla ricerca.

#### 4.1.2 Multiprogetto "e-gov Umbria" (2002-2007)

Il Consorzio SIR Umbria ha coordinato le fasi di elaborazione dei progetti di seguito elencati presentati dagli Enti umbri nell'ambito del *primo avviso nazionale di e-government* (2002), raccogliendoli in un quadro unitario organizzato nel multiprogetto "e-gov Umbria":

- **InterPA** "*Protocollo informatico, Flussi documentali e PEC*"
- **VBG** "*Servizi alle imprese - Virtual Business Gate*"
- **SAC** "*Servizi per i cittadini - Pagamenti on-line*"
- **ASSIST** "*Gestione telematica del percorso diagnostico terapeutico (e-prescrizione)*"
- **PITS** "*Portali Integrati Territoriali per i Servizi delle P.A. dell'Umbria*"
- **CC-Umbria** "*Contact Center per l'e-gov*"
- **ComNet** "*Rete pubblica virtuale tra le PA dell'Umbria*"

"e-gov Umbria" aveva per obiettivo lo sviluppo ed il miglioramento del livello dei servizi erogati complessivamente nella regione. La logica del multiprogetto prevedeva quindi la partecipazione di tutti gli enti (Regione, Province, Comuni, Comunità Montane) in modo da

dare a tutti i cittadini dell'Umbria, la stessa capacità di fruizione di servizi e lo stesso livello di coinvolgimento istituzionale, indipendentemente dalla dimensione e dalla capacità tecnica degli Enti di riferimento.

#### 4.1.3 Pianificazione generale connessa all'ambito SIC (2002-2007)

Nella seguente tabella è riportato il quadro della pianificazione regionale i cui interventi si riferiscono, interamente o parzialmente, all'ambito della società dell'informazione e della conoscenza:

#### Stato della pianificazione regionale connessa all'ambito SIC

Settore di intervento	Piani strategici / Programmi operativi
<b>Asse I</b> Innovazione ed economia della conoscenza	Programma per lo sviluppo e la diffusione dell'innovazione D.G.R. n.622 del 26/05/2005
	Piano di animazione economica legato al Programma per lo sviluppo e la diffusione dell'innovazione D.G.R. n.1061 del 21/07/2003
	Piano per la società dell'informazione e della conoscenza 2003-2006 D.G.R. n.1095 del 30/07/2003
	Programma regionale di Azioni Innovative FESR 2002-2003 Umbria@in.action D.G.R. n.525 del 08/05/2002
	Programma regionale di Azioni Innovative 2006-2007 (PRAI) D.G.R. n.142 del 02/02/2006
<b>Asse II</b> Ambiente e prevenzione dei rischi	Piano regionale per la valorizzazione della filiera Turismo Ambiente Cultura (TAC) D.G.R. n.105 del 19/02/2004
	Rete ecologica della Regione Umbria (RERU) – GIS Legge regionale n.11 del 22/02/2005
<b>Asse III</b> Efficienza energetica e sviluppo fonti rinnovabili	Piano energetico regionale Deliberazione Consiglio Regionale n.466 del 05/05/2006
<b>Asse IV</b> Accessibilità e aree urbane	Piano regionale dei trasporti D.G.R. n.351 del 16/12/2003
	Disegno strategico territoriale (DST) D.G.R. n.1532 del 26/08/2005

In questa sede è opportuno esaminare brevemente i più significativi tra gli interventi elencati.

Il programma "Umbri@in.action" (azioni innovative finanziate con il fondo strutturale FESR) si è concentrato su i seguenti aspetti:

- sensibilizzazione e costituzione di reti e partenariati in materia di società dell'informazione applicata allo sviluppo regionale;
- valorizzazione di poli di competenze specifiche della regione fondate sui suoi punti di forza e sul suo potenziale economico, culturale e sociale.

Le finalità del programma sono state le seguenti:

- promuovere un accesso collettivo ad Internet, alle applicazioni digitali e alle risorse multimediali (ad esempio, attraverso luoghi pubblici di accesso ad Internet);

- migliorare i servizi digitali e mobili per i giovani, gli anziani, i disabili, con particolare attenzione a quelli sanitari;
- individuare e sviluppare zone specifiche per la sperimentazione di applicazioni innovative delle tecnologie della società dell'informazione.

Tra i vari interventi, si sono realizzati i “telecentri”, strutture dotate di strumenti informatici e telematici, create erogare servizi di diversa natura (telelavoro, formazione, accesso ad internet, possibilità di videoconferenza, accesso ai servizi della PA). I principali obiettivi dei telecentri sono i seguenti:

- garantire una maggiore diffusione dell'accesso singolo e collettivo ad Internet;
- integrare l'infrastruttura di accesso con servizi ed azioni di sensibilizzazione;
- sperimentare forme di integrazione tra i vari “gruppi bersaglio” a cui il progetto è rivolto;
- promuovere partenariati pubblico-privati.

Il recente Programma delle Azioni Innovative (*PRAI 2006-2007*) della Regione Umbria si proponeva di sperimentare metodi e pratiche relative a materie di innovazione tecnologica e di accesso alla società dell'informazione.

Le principali finalità del programma consistevano nel:

- valorizzare le conoscenze e i risultati delle ricerche svolte nell'ambito dei centri specializzati e/o delle imprese umbre, mediante la promozione e lo sviluppo di nuove unità produttive al fine di aumentare la competitività ed accrescere il livello qualitativo del tessuto economico locale;
- incrementare il grado di competitività ed innovazione delle PMI e la loro capacità di relazionarsi al mercato internazionale attraverso attività di trasferimento di nuove tecnologie, opportunità, processi e prodotti;
- rafforzare le PMI locali, incrementando la consapevolezza del loro posizionamento tecnologico e finanziario, tramite la predisposizione di sistemi intranet finalizzati all'emersione dei fabbisogni di ricerca/innovazione e delle relative possibilità di accesso al credito.

Il progetto “*Teleaccess*” ha promosso, nell'ambito della misura 2.2 “*Migliorare l'accesso alla conoscenza e alla Società dell'Informazione*”, la cultura digitale fra le popolazioni rurali per cercare di colmare il divario digitale, favorendo l'accesso alla società dell'Informazione in aree isolate. Alcune postazioni, già esistenti presso le Amministrazioni partecipanti, sono state trasformate in telecentri pilota con la funzione di interscambio (hub) in grado di offrire, grazie all'accesso veloce ad Internet, opportunità di formazione permanente, di creatività e di sviluppo, ai lavoratori e ai cittadini di ogni età e condizione.

Il progetto “*e-Inclusion for Umbria*” (2007) è stato finalizzato ad abbattere le barriere culturali dell'inclusione digitale e a favorire l'inserimento occupazionale dei disabili nel settore tecnologico. L'iniziativa ha coinvolto soggetti pubblici, privati e del terzo settore, che stanno lavorando da diverso tempo con la finalità di rendere accessibili alle persone disabili le possibilità che le TIC mettono a disposizione per accedere a servizi per via informatico-telematica, come le telecomunicazioni e la sempre più ricca gamma di ausili informatici, anche e soprattutto “personalizzabili”.

#### **4.1.4 Piano SIC 2003-2006**

Il “*Piano regionale per la Società dell'Informazione e della Conoscenza*” (approvato con D.G.R. n. 1095 del 30 luglio 2003) costituiva un primo tentativo di ricostruire una visione organica e integrata dei molti programmi e progetti di potenziamento dei sistemi



informatici/telematici e delle numerose azioni di animazione/sensibilizzazione portate avanti dalla società e dalle istituzioni umbre.

Le linee di intervento del piano avevano i seguenti obiettivi:

- migliorare i servizi digitali e mobili per i giovani, gli anziani, i disabili, con particolare attenzione ai servizi sanitari e sociali;
- garantire un accesso collettivo ad Internet, alle applicazioni digitali e alle risorse multimediali (ad esempio, attraverso luoghi pubblici di accesso ad Internet);
- promuovere presso le PMI il commercio elettronico quale elemento della loro strategia di sviluppo;
- migliorare le conoscenze dei dipendenti pubblici e privati nel campo dell'informatica;
- sperimentare tecnologie digitali avanzate a beneficio di zone rurali, isolate o difficilmente raggiungibili.

Quattro erano le azioni specifiche previste:

- e-gov – progetti pubblici per la modernizzazione del PA;
- e-business – interventi e progetti per il sistema produttivo;
- e-welfare – terzo settore e nuove collaborazioni pubblico-private;
- e-education - azioni e interventi per l'alfabetizzazione informatica e telematica.

#### 4.1.5 Progetti di e-democracy (2004)

In risposta all'Avviso nazionale per la selezione di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale (e-democracy), emanato nel 2004 dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie in attuazione della quarta linea di azione prevista dalla seconda fase del piano di e-government, è stato presentato e finanziato il progetto "ParteciPAttivo" (PPA) che puntava a realizzare una piattaforma per la governance on line dei processi di partecipazione e trasparenza dell'insieme degli Enti Locali della Regione Umbria in collegamento con il "Patto per lo Sviluppo". Il progetto si è configurato nel suo complesso come una completa azione di sensibilizzazione, animazione ed alfabetizzazione, sui temi della società dell'informazione, dell'ICT e dell'e-democracy con particolare coinvolgimento di enti pubblici, cittadini e imprese del territorio regionale.

#### 4.1.6 Accordo di Programma Quadro SI Umbria (2004-2006)

Nel primo "Accordo di Programma Quadro per l'e-government e la società dell'informazione nella Regione Umbria" del 25 ottobre 2004, sono stati previsti ulteriori interventi per potenziare i servizi del multiprogetto e-gov e per affrontare, in aggiunta, temi quali la gestione del territorio e la cooperazione applicativa:

- **CA-Umbria** "Infrastruttura Regionale per la Cooperazione Applicativa"
- **ICAR** "Cooperazione applicativa interregionale"
- **DMAP** "Digitalizzazione mappe ecografico-catastali"

Il primo progetto, CA-Umbria, ha riguardato la realizzazione di una "**Infrastruttura Regionale di Cooperazione Applicativa**" che metta a disposizione, sia alle strutture dell'Amministrazione Regionale che al sistema degli Enti locali, quei servizi di cooperazione applicativa rispondenti agli standard nazionali di interoperabilità (SPCoop).

Il secondo progetto ha riguardato l'adesione alla piattaforma **ICAR**, per attivare con CA-Umbria la cooperazione a livello inter-regionale, con particolare riferimento alle compensazioni in ambito sanitario.

Il terzo progetto è stato rivolto alla gestione del territorio dove, con il progetto **DMAP** si è puntato sulla digitalizzazione ed acquisizione dei dati ecografico-catastali, per integrare le informazioni comunali relative a stradario, toponomastica e numerazione civica con le banche dati regionali di tipo geografico e cartografico, per poi diffonderne il patrimonio informativo.

Gli obiettivi di DMAP si possono riepilogare su tre direttrici:

- **digitalizzazione** delle mappe ecografico-catastali attraverso una campagna di rilevazione portata avanti sul territorio di tutti i comuni dell'Umbria;
- realizzazione di un'**applicazione per la gestione ecografico-catastale** e quindi per l'aggiornamento dei dati da parte dei Comuni (servizio erogato in modalità ASP);
- realizzazione di una "**Infrastruttura Regionale per i Dati Territoriali**" (**MAP-Umbria**), presso la Direzione Territorio, in cui vengono raccolti i dati territoriali attraverso la cooperazione applicativa, a partire dai quali possono essere realizzati vari servizi e prodotti cartografici.

Si è quindi inteso attuare un processo cooperativo che, dalla fase di acquisizione dei dati, fornisca un supporto all'utilizzo integrato del dato ecografico all'interno dei sistemi informativi territoriali (SIT). Successivamente, integrandoli con i dati di tipo urbanistico, ambientale, catastale e tributario, si aumentano gli elementi che contribuiscono ad estendere la capacità di pianificazione e di gestione del territorio.

Per quanto riguarda i dati territoriali sono state portate avanti anche le seguenti attività:

- realizzazione del "Sistema informativo di valutazione della qualità territoriale/ambientale degli agglomerati produttivi" (SITAV) e realizzazione della banca dati delle aree industriali dismesse;
- realizzazione del "Catasto Unico delle Attività Produttive" (CUAP) finalizzato alla creazione di una base dati anagrafica unica delle attività produttive e allo sviluppo degli strumenti necessari per la sua successiva gestione. Una porzione della base dati è stata dedicata alle aziende produttive che hanno "particolare rilevanza ambientale";
- implementazione della rete geodetica regionale e della rete GNSS-Umbria, attraverso l'affinamento del geoide tarato sul territorio regionale umbro e la definizione di uno stabile servizio geografico regionale di posizionamento.

Con i successivi atti integrativi all'APQ SI si sono avviati altri interventi, attualmente in corso di sviluppo, tra cui i principali sono i seguenti:

- "*Controllo di Gestione associato*" (**CdG associato**) e "*Gestione associata degli approvvigionamenti*" (**sistema territoriale di acquisto STAR-Umbria**). I due progetti sono finalizzati a consentire ai Comuni della regione, in particolare a quelli con meno di 5.000 abitanti, di dotarsi di un sistema di controllo di gestione e di un sistema di e-procurement coerente con quello in corso di sviluppo in Regione;
- "**Infrastruttura Regionale per la gestione federata dell'Identità Digitale e dell'Autenticazione**" (**FED-Umbria**), con l'obiettivo di creare una piattaforma di gestione di autenticazione, identità e ruoli in ottica federata tra i vari enti della regione e in ottica di collegamento inter-regionale nell'ambito della piattaforma ICAR;
- "*Programma di completamento dei servizi di e-government*" (**E-Umbria**) attraverso lo sviluppo della base di una "**Infrastruttura Regionale per l'Integrazione e la Pubblicazione dei Servizi**" e l'implementazione di un primo insieme di servizi transattivi basati su CA-Umbria.
- "**Infrastruttura Regionale per la Dematerializzazione**" (**AIR-Umbria**) che permetta agli enti la gestione digitale dell'archivio corrente, di deposito e storico, affrontando le

tematiche relative alla firma digitale, all'archiviazione ottica e alla conservazione sostitutiva dei documenti a norma di legge.

#### 4.1.7 ComNet-Umbria SPC (2007)

In relazione all'istituzione nazionale del "Sistema Pubblico di Connettività" (SPC) e all'aggiudicazione della relativa gara da parte del CNIPA, si è resa necessaria la migrazione in ambito SPC dell'esistente rete regionale ComNet realizzata nell'ambito del multiprogetto e-gov.

SPC è definito come l'insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione.

**In altre parole, SPC non è una infrastruttura fisica di semplice connettività** (fibra ottica, wireless, etc.) **ma un insieme di servizi** (compresi accordi e procedure organizzative) **volti a garantire elevati standard di sicurezza/interoperabilità per lo scambio di dati/documenti tra le Pubbliche Amministrazioni** (sia all'interno del territorio regionale tra le varie Amministrazioni Locali, sia verso l'esterno ovvero tra le stesse e le Amministrazioni Centrali). Per assicurare elevati livelli di prestazione, SPC presuppone la disponibilità di collegamenti a larga banda nel territorio regionale.

**ComNet-Umbria** è l'*"Infrastruttura Regionale per la Community Network"*. La sua finalità è il collegamento di tutti gli enti locali dell'Umbria **secondo gli standard nazionali SPC (Sistema Pubblico di Connettività - art.73 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione Digitale")**.

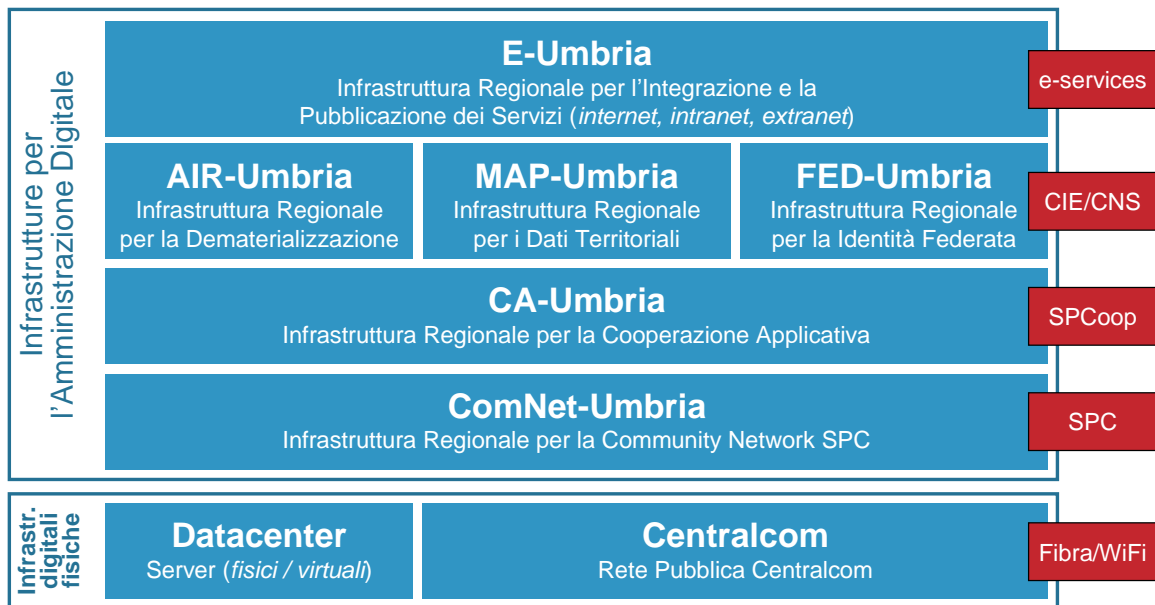
Si tratta di un'infrastruttura unitaria, coordinata dalla Regione e partecipata dalle Autonomie Locali, **come elemento abilitante per rendere possibile la creazione nella P.A. di un "sistema a rete" tale da garantire la circolarità delle informazioni, la cooperazione applicativa e lo sviluppo di funzioni associate.**

**ComNet-Umbria è oggi attiva in più di 100 enti del territorio** (*prima C.N. standard SPC in Italia*) grazie ad un intervento di aggiornamento, del precedente network esistente, realizzato dalla Regione attraverso il Consorzio SIR Umbria e con il cofinanziamento delle Province di Perugia e di Terni.

#### 4.1.8 Quadro delle Infrastrutture per l'Amministrazione Digitale

Gli interventi di e-gov realizzati dalla Regione Umbria nel periodo 2000-2007 si sono mossi nel rispetto di una strategia complessiva tesa a delineare un insieme integrato di "Infrastrutture per l'Amministrazione Digitale" a disposizione sia dell'Amministrazione Regionale che del sistema delle Autonomie Locali del territorio.

Sulla base di quanto esposto nei paragrafi precedenti, il **quadro attuale delle infrastrutture digitali** si può sintetizzare nella figura di seguito riportata:



## 4.2 Lezioni apprese

Il Programma Operativo Nazionale (PON) “Governance e Assistenza Tecnica” Obiettivo Convergenza FESR 2004-2013, redatto dal Ministero dello Sviluppo Economico, propone un’analisi dei risultati ottenuti nella passata programmazione in tema di modernizzazione amministrativa. Quest’analisi, in larga misura, può trovare riscontro nelle esperienze di modernizzazione della P.A. in Umbria e particolarmente in ambito SIC.

Partendo, allora, da detto documento e facendo leva sull’esperienza regionale emergono diversi elementi di cui tener conto poichè condizionano l’efficacia delle azioni in ambito SIC. Queste vengono illustrate brevemente nei paragrafi che seguono.

### 4.2.1 Resistenza al cambiamento

Si deve prendere atto delle **difficoltà intrinseche dei progetti in ambito SIC**: dopo un iniziale coinvolgimento di tutti gli Enti locali o di altri attori coinvolti, questi entrano presto in una fase di “stallo”, dovuta alla complessità tecnologica richiesta ma anche alla necessità di competenze e risorse da dedicare alla gestione dei sistemi e alla revisione dei processi organizzativi interni.

E’ questa una difficoltà generale dei progetti informatici strategici che risultano di difficile diffusione per le implicazioni organizzative e per i cambiamenti di mentalità operativa che richiedono. La complessità tecnologica stessa dei progetti informatici messi in campo ha evidenziato la necessità di una compagine professionale più avanzata.

Pertanto, tra i nuovi obiettivi ci deve essere quello di stimolare ancora di più e di qualificare in maniera più puntuale la domanda di innovazione tecnologica, anche al fine della reingegnerizzazione dei processi di lavoro, sia per le Direzioni regionali che per gli Enti locali e gli altri attori territoriali. Tale domanda va ancorata ad una pianificazione operativa tematica degli interventi da porre in campo, va sorretta da un forte sostegno del livello politico, e va stimolata nell’ottica dell’equilibrio del rapporto di *out-sourcing* e *in-sourcing* per migliorare la gestione contrattuale dei servizi esternalizzati, e valorizzare le figure professionali da impegnare nei progetti più qualificanti.

E’ quanto mai necessario promuovere azioni finalizzate a costituire le condizioni di contesto favorevoli per facilitare le Pubbliche Amministrazioni a progettare, attuare e sostenere interventi innovativi. Il tutto deve partire dallo **stimolo/addestramento rivolto in primo luogo alle amministrazioni e al personale coinvolto**, trattandosi del fattore essenziale per l’effettiva digitalizzazione di informazioni e servizi e per il miglioramento della qualità.

E’ necessario che le persone che operano siano competenti, motivate e abbiano consapevolezza della centralità del loro ruolo. La diffusione delle TIC non richiede oggi impianti o tecnologie costose e la componente intangibile è quella dominante, quindi il fattore lavoro diviene la variabile decisiva di successo.

### 4.2.2 Organizzazione del lavoro

La **presenza di vincoli all’ampliamento delle strutture amministrative**, che erano deputate all’attuazione delle politiche e/o all’assunzione di nuove competenze, ha favorito il decentramento di servizi e funzioni.

Questa soluzione è stata ricorrente nell’attuazione degli interventi della passata programmazione. In un contesto di deficit strutturale degli organici, anche le risorse

attivate per i vari interventi e progetti hanno avuto in molti casi una funzione “sostitutiva” rispetto alle risorse interne e, in assenza di un rapporto organico con queste ultime, **il trasferimento di conoscenze e competenze ha necessariamente avuto una portata limitata.**

#### 4.2.3 Governance multilivello

Il decentramento richiede un sistema di cooperazione interistituzionale basato su una trasparente attribuzione di responsabilità tra Regioni, Enti Locali, Università, etc., ma anche all'interno degli stessi enti.

**La capacità di cooperare è un elemento che condiziona il successo di tutte le politiche di sviluppo** per la Società dell'Informazione quindi l'Amministrazione regionale deve garantire una visione complessiva degli interventi e dei progetti avviati. D'altro lato, gli Enti Locali e gli altri attori devono essere in grado di definire i propri piani e progetti di sviluppo e allo stesso tempo devono essere sostenuti nell'affrontare le responsabilità che ne conseguono, anche sul piano operativo/tecnologico.

#### 4.2.4 Capacità di progettazione

La capacità di progettazione, intesa come capacità della P.A. di ideare, costruire, valutare, progettare tecnicamente e poi attuare interventi efficaci nel soddisfare i fabbisogni che li hanno generati, resta un punto critico per l'efficacia delle politiche di sviluppo.

Le azioni intraprese in passato si sono mosse secondo due direttrici principali:

- l'affiancamento alle Amministrazioni sul campo, prevalentemente ad opera del Consorzio S.I.R., per migliorare la qualità di specifici progetti, realizzando, dunque, una cooperazione tecnico-istituzionale;
- la sperimentazione di modelli progettuali specifici, di approcci e pratiche innovative.

Questi due approcci hanno sicuramente consentito un miglioramento della qualità della progettazione e risultati positivi per l'attuazione nelle specifiche realtà nelle quali sono stati portati avanti. È indubbio tuttavia che, per la natura puntuale delle azioni intraprese, **non si siano verificati effetti sistematici e più strutturali nelle capacità delle amministrazioni** e che ancora la capacità di progettazione e revisione dei processi rappresenti un elemento di criticità nelle organizzazioni, che si accentua negli enti più piccoli.

#### 4.2.5 Trasparenza amministrativa

La trasparenza dell'azione amministrativa rappresenta un fattore rilevante per l'efficacia degli interventi e si avverte, da parte di tutti gli attori, la necessità di supportare le amministrazioni favorendo l'attuazione di procedure "trasparenti" e "automatiche", che riducano gli spazi comprimibili di discrezionalità, diano garanzie sui tempi e sugli esiti delle procedure, offrano la possibilità al cittadino e alle imprese di partecipare alle scelte e ai risultati.

#### 4.2.6 Carezza della base informativa

L'efficacia delle azioni si basa anche sulla conoscenza del contesto e dei fenomeni in atto sul territorio e sulla capacità di misurare, valutare e diffondere tale conoscenza.

**Rispetto alla disponibilità di dati, va sottolineato che non tutte le informazioni gestite dalle amministrazioni sono disponibili in formato elettronico, accessibile e/o normalizzato.** In alcuni casi, laddove presenti, le informazioni sono disperse tra una



pluralità di fonti tra loro non integrate. Inoltre, non sempre vi è omogeneità di rilevazione, mancano riferimenti temporali precisi.

**Margini di grande miglioramento esistono anche in riferimento alle modalità di diffusione dei dati e delle informazioni**, affinché le diverse amministrazioni possano avere un quadro conoscitivo completo sugli elementi che caratterizzano il contesto territoriale nel quale operano, sulle esigenze di intervento e sugli effetti che derivano dall'azione pubblica.

In questo quadro risulta necessario individuare ed adottare metodologie di misurazione del raggiungimento degli obiettivi del presente Piano attraverso il monitoraggio puntuale dell'avanzamento dei suoi strumenti attuativi, i Piani Operativi Tematici (POT), di cui si parlerà diffusamente nei capitoli 5 e 6.

Nell'ambito di apposite linee guida si definiranno i criteri per l'individuazione di indicatori di contesto, di impatto e di risultato, i cui valori saranno raccolti e monitorati nel tempo, in coerenza con i contenuti specifici dei POT.

#### 4.2.7 Percezione della P.A. da parte di cittadini e imprese

Le rilevazioni e le indagini effettuate negli ultimi anni<sup>12</sup> restituiscono un quadro che mostra cittadini più coinvolti rispetto al passato nei processi di cambiamento, ma ancora insoddisfatti dei propri rapporti con la pubblica amministrazione. Per la maggior parte dei cittadini e dei professionisti, infatti, le amministrazioni sembrano ancora lente e complicate, distratte e lontane dalle loro esigenze di utenti.

Gli sforzi di comunicare un'amministrazione che cambia sono stati apprezzati, ma hanno anche generato notevoli attese. I numerosi progetti di e-government avviati devono concentrare gli sforzi su una innovazione che veda nei cittadini e nelle imprese i diretti beneficiari del cambiamento dopo una fase di investimento rivolta alle componenti tecnologiche.

La definizione di innovazione che qui adottiamo è quella proposta dalla Funzione Pubblica: *un cambiamento intenzionale che comporta miglioramenti duraturi nei risultati e negli effetti delle politiche pubbliche, capaci di rendere affidabili le amministrazioni nei confronti dei cittadini e delle imprese.*

Cerchiamo di fare un quadro della situazione attuale, dei problemi più rappresentati da cittadini ed imprese nei confronti della P.A. e quindi delle opportunità di intervento che emergono.

I cittadini segnalano la **manca di integrazione** degli sportelli e la necessità di ridurre il numero di contatti, soprattutto personali, con gli uffici pubblici. L'insoddisfazione è inoltre frequentemente legata alla **scarsa compatibilità degli orari degli uffici** con le esigenze e i ritmi di vita degli utenti. Uno dei principali motivi di reclamo dei cittadini è proprio il doversi spostare da uno sportello all'altro **per ottenere le informazioni e i servizi**

<sup>12</sup> Si vedano i volumi: "Proposte per il cambiamento nelle amministrazioni pubbliche" Dipartimento Funzione Pubblica, Ed.Rubbettino, 2002 e "E-Government e organizzazione nelle amministrazioni pubbliche" Dipartimento Funzione Pubblica, Ed.Rubbettino, 2007

**richiesti** e a ciò si aggiunge la frequente **mancaza di modalità alternative di accesso tra cui scegliere** (sportello fisico, telefono, internet, email).

Le iniziative giudicate più utili per migliorare la relazione tra cittadino e P.A. sono quelle che riguardano la **semplificazione del linguaggio**. Infatti, **i principali motivi di insoddisfazione dei cittadini riguardano la qualità e l'utilità delle informazioni disponibili**. I cittadini avvertono l'esigenza di avere informazioni più utili, comunicate in maniera più efficace e più chiara, semplice e comprensibile anche per chi possiede un livello di istruzione medio o basso e non ha dimestichezza con il linguaggio "burocratico". E' chiara anche la difficoltà di URP e Call Center nel dare informazioni quando queste non sono disponibili in forma elettronica.

Anche le imprese segnalano un rapporto difficile con le amministrazioni pubbliche, spesso ritenute indifferenti alle loro necessità. Le principali ragioni di insoddisfazione riguardano i costi occulti del sistema, dovuti a **tempi lunghi** e alla **imprevedibilità/complessità dei procedimenti**, con la necessità di dover frequentemente ricorrere ad intermediari.

## 5. Umbria2013

A partire dalle risultanze dell'analisi di contesto e dello scenario strategico, dagli interventi in essere e dalle lezioni apprese, la strategia "Umbria2013" si sviluppa attraverso:

- l'individuazione degli *assi tematici* per la Società dell'Informazione, con priorità/obiettivi in coerenza con i programmi comunitari, nazionali e regionali del periodo 2007-2013;
- l'articolazione degli strumenti collegati ad ogni asse, definiti *piani operativi tematici*, necessari a declinare le peculiarità delle SIC nelle varie linee di intervento;
- l'identificazione di un insieme di *principi strategici orizzontali* valevoli per tutti gli assi tematici e caratterizzanti la strategia unitaria trasversale;
- la definizione della *governance di coordinamento* del complesso della strategia.

Tale impianto si fonda sull'attuale stato dell'arte della programmazione 2007-2013, nonché sui vincoli posti dalle Linee Guida elaborate a partire dalla Delibera CIPE n.166/2007 nella loro versione trasmessa dal D.P.S. in data 22/5/2008.

Di fatto, Umbria2013 rappresenta il primo piano organico sullo sviluppo della Società dell'Informazione e della Conoscenza in Umbria, anche se, come si è visto nei capitoli precedenti, sono numerosi gli interventi già conclusi, o avviati, o progettati in ambito SIC, che sono stati concepiti e vissuti dai protagonisti secondo logiche di sistema (un esempio per tutti è il multi-progetto).

Tutti gli interventi nell'ambito SIC saranno dunque portati avanti, a livello operativo, all'interno delle varie azioni strategiche regionali del Patto per lo sviluppo dell'Umbria, sulla base di principi trasversali, degli strumenti operativi e di governance identificati da Umbria2013.

Per quanto riguarda i criteri di selezione degli interventi adottati per ogni asse tematico a livello operativo, tenendo in considerazione i principi strategici orizzontali, questi saranno individuati sulla base delle indicazioni del QSN, ovvero dei principi guida comuni e di quelli specifici della priorità 2, riportati nell'allegato 1 della Delibera CIPE n.166/2007.

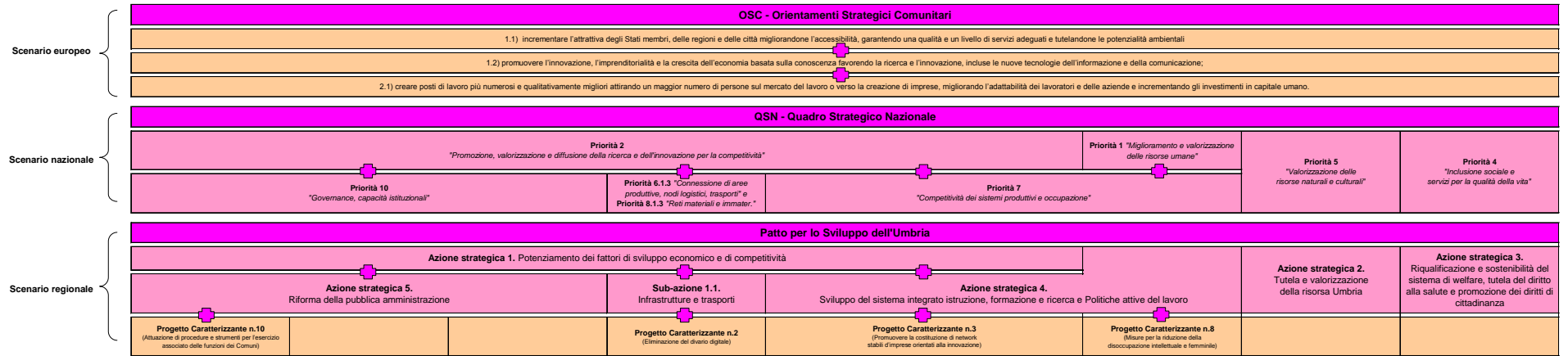
Per quanto riguarda gli indicatori e la loro valutazione, si rimanda agli strumenti regionali su cui sono allocate le risorse, che risultano già incardinati nelle azioni strategiche del Patto.

### 5.1.1 Quadro di coerenza della strategia

La strategia generale che sottende l'impostazione del piano si pone in piena coerenza, tanto con le risultanze dell'analisi di contesto, quanto in riferimento alle azioni strategiche del Patto, al quadro e alle priorità del QSN, al complesso del quadro normativo e di programmazione comunitaria e allo scenario regionale.

Il **quadro di coerenza strategica**, già descritto nei capitoli precedenti, è riportato in maniera sintetica nella tabella della pagina seguente in cui è evidenziata, in verticale, la relazione con assi ed obiettivi della strategia Umbria2013:

**A. QUADRO DI COERENZA DELLA STRATEGIA**



**B. ASSI TEMATICI E OBIETTIVI DELLA STRATEGIA**

Assi tematici di Umbria2013 per la Società dell'Informazione:	Servizi pubblici innovativi ed e-government (Asse tematico I)	Costruire la cittadinanza digitale (Asse tematico II)	Sviluppare contenuti e applicazioni digitali di sostegno all'innovazione (Asse tematico III)	Processi di diffusione delle TIC e Valorizzazione del capitale umano (Asse tematico IV)
Ricerca e Innovazione tecnologica nelle imprese:				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riposizionare il sistema dell'offerta di ricerca e innovazione tecnologica (R/A)</li> <li>- Sostenere la domanda di ricerca e innovazione tecnologica da parte del sistema produttivo (R/B)</li> <li>- Favorire forme di mediazione del sistema dell'innovazione (R/C)</li> </ul>
Obiettivi specifici del tema:	I.1) Sostenere l'innovazione nella Pubblica Amministrazione per rispondere efficacemente al cambiamento ed innalzare significativamente i livelli di qualità dei servizi	II.1) Garantire la trasparenza e il rafforzamento della partecipazione democratica attraverso l'uso delle TIC per tutto il sistema istituzionale dell'Umbria	III.1) Sviluppare contenuti e applicazioni digitali di sostegno all'innovazione nelle imprese e alla creazione di servizi avanzati, sostenendo in particolare l'industria ad alta intensità di conoscenza (Imprese TIC)	IV.1) Valorizzare il capitale umano in maniera complementare a tutti i temi della Società dell'Informazione e sostenere la diffusione delle TIC negli ambiti specifici di Istruzione, Formazione e Lavoro
Obiettivi operativi del tema:	<ul style="list-style-type: none"> <li>I.1.1) Trasformazione organizzativa della P.A., anche attraverso strumenti per la certificazione e valutazione della qualità, monitoraggio e controllo di gestione, razionalizzazione e innovazione dei processi di acquisto</li> <li>I.1.2) Favorire l'introduzione delle funzioni associate di gestione e la disseminazione di buone pratiche e il riuso, per garantire modelli gestionali sostenibili ed un livello minimo di innovazione di sistema</li> <li>I.1.3) Promuovere l'interscambio di documenti e dati tra sistemi cooperanti, con la costituzione di banche dati armonizzate, integrate, aperte ed accessibili, anche attraverso la leva dei dati territoriali</li> <li>I.1.4) Dematerializzazione del cartaceo</li> <li>I.1.5) Eleggere servizi on-line, remoti oppure con modalità innovative, rispondenti agli effettivi bisogni dell'utenza (e-services)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>II.1.1) Trasparenza digitale e Telepartecipazione (e-participation)</li> <li>II.1.2) TIC nei processi democratici (e-democracy)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>III.1.1) Sostenere l'innovazione nelle imprese e sistemi di imprese, attraverso lo sviluppo di contenuti, applicazioni e servizi digitali</li> <li>III.1.2) Promuovere e tutelare la sicurezza della rete, delle transazioni online e il mercato dei contenuti digitali</li> <li>III.1.3) Promuovere l'industria del software con licenza open source</li> <li>III.1.4) Sostenere il ruolo di soggetti che offrono servizi TIC alle imprese al fine di diminuire i costi di innovazione e di favorire la creazione di distretti produttivi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IV.1.1) Alfabetizzazione informatica e telematica (e-education)</li> <li>IV.1.2) Teleformazione (e-learning)</li> <li>IV.1.3) Diffusione delle TIC nell'ambito dell'Istruzione e della Formazione</li> <li>IV.1.4) Telelavoro (e-work)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>II.2) Superare il divario digitale nei territori dell'Umbria attraverso le infrastrutture per l'accesso a larga banda</li> <li>II.2.1) Sviluppare le infrastrutture per l'accesso a larga banda, in fibra ottica o wireless</li> <li>II.2.2) Azioni e iniziative volte a stimolare la domanda di servizi a larga banda</li> <li>II.2.3) TIC nella Mobilità&amp;Logistica (infomobilità)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IV.2) Tutelare e valorizzare la risorsa Umbria attraverso la sperimentazione sempre più convinta ed efficace di nuove modalità di comunicazione e promozione attraverso l'uso delle TIC</li> <li>IV.3) Garantire l'inclusione sociale a tutti i cittadini dell'Umbria e sostenere i processi di diffusione delle TIC per la sanità elettronica</li> </ul>	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>IV.2.1) Diffusione delle TIC nel Turismo</li> <li>IV.2.2) Diffusione delle TIC per la valorizzazione dell'ambiente dei Beni e le Attività culturali</li> <li>IV.2.3) Diffusione delle TIC per l'Ambiente</li> <li>IV.2.4) Diffusione delle TIC per l'Agricoltura</li> <li>IV.3.1) TIC e inclusione sociale (e-inclusion &amp; e-accessibility)</li> <li>IV.3.2) Teleassistenza, Telesoccorso e Telemedicina (e-health services)</li> <li>IV.3.3) Diffusione delle TIC nella Sanità (sanità elettronica)</li> </ul>

Si riporta infine una tabella che illustra la piena **coerenza di Umbria2013 con gli obiettivi del Piano d’Azione i2010 e del Progetto P.A.E.S.E.**, già descritti nei capitoli precedenti, ed il loro grado di interrelazione con gli assi tematici:

		Strategia Umbria2013			
		Asse tematico I - Servizi pubblici innovativi ed e-government	Asse tematico II – Costruire la cittadinanza digitale	Asse tematico III - Sviluppare contenuti e applicazioni digitali di sostegno all'innovazione (Imprese TIC)	Asse tematico IV – Processi di diffusione delle TIC e Valorizzazione del capitale umano
Scenario europeo Piano d’azione i2010	Scenario nazionale Progetto PAESE				
2. Trasformare l'efficienza e l'efficacia in realtà (trasparenza, semplificazione, misurazione della qualità)	1. Migliorare l'efficienza della Pubblica Amministrazione, attraverso un forte cambiamento organizzativo e gestionale	XXX			XX
	5. Adottare un approccio sistemico per la crescita e la misurazione della qualità e dell'efficienza dei processi nella PA	XXX			X
4. Mettere in atto strumenti chiave (identità ed autenticazione digitale, sicurezza, interoperabilità)	2. Realizzare l'interoperabilità e la piena cooperazione fra le amministrazioni	XXX			
3. Attuare servizi fondamentali a forte impatto destinati ai cittadini e alle imprese (e-procurement, e-health, infomobilità)	3. Migliorare la trasparenza, il controllo e l'efficacia della spesa pubblica (e-procurement, controllo di gestione)	XX	X		XX
	4. Costruire la cittadinanza digitale (e-participation, superamento del digital divide, accesso a servizi digitali e remoti)	XX	XXX		XXX
1. Non lasciare indietro alcun cittadino (inclusione, accessibilità, superamento del digital divide, accesso a servizi digitali e remoti)	6. Creare un ambiente favorevole alla competitività delle imprese e dare impulso alla crescita dell'industria ICT	X	XX	XXX	XX
	7. Rendere l'Italia protagonista del processo di innovazione amministrativa in Europa		XXX		
5. Rafforzare la partecipazione (e-participation)					

## 5.2 Descrizione della strategia “Umbria2013”

Gli assi tematici da attuare all'interno delle azioni strategiche regionali sono stati individuati a partire dalla struttura proposta nella Delibera CIPE n.166/20007 e sulla base delle specificità della situazione regionale, degli interventi realizzati e in corso e delle lezioni apprese.

Nell'ambito della “Società dell'Informazione” gli assi tematici sono:

- Asse I - Servizi pubblici innovativi ed e-government
- Asse II – Costruire la cittadinanza digitale
- Asse III - Sviluppare contenuti e applicazioni digitali di sostegno all'innovazione (Imprese TIC)
- Asse IV – Processi di diffusione delle TIC e Valorizzazione del capitale umano

Nell'ambito della “Ricerca e Innovazione” gli assi sinergici della Delibera CIPE n.166/20007, sviluppati oltre il presente Piano, sono:

- Riposizionare il sistema dell'offerta di ricerca e innovazione tecnologica (RI/A)
- Sostenere la domanda di ricerca e innovazione tecnologica da parte del sistema produttivo (RI/B)
- Favorire forme di mediazione del sistema dell'innovazione (RI/C)



## 5.2.1 Asse tematico I - Servizi pubblici innovativi ed e-government

### 5.2.1.1 Obiettivi specifici

L'obiettivo specifico o di Asse è il seguente:

I.1) **“Sostenere l'innovazione nella Pubblica Amministrazione per rispondere efficacemente al cambiamento ed innalzare significativamente i livelli di qualità dei servizi”**

### 5.2.1.2 Obiettivi operativi

Gli obiettivi operativi ricompresi nell'obiettivo specifico di questo asse sono i seguenti:

- I.1.1) *Trasformazione organizzativa della P.A., anche attraverso strumenti per la certificazione e valutazione della qualità, monitoraggio e controllo di gestione, razionalizzazione e innovazione dei processi di acquisto*
- I.1.2) *Favorire l'introduzione delle funzioni associate di gestione e la disseminazione di buone pratiche e il riuso, per garantire modelli gestionali sostenibili ed un livello minimo di innovazione di sistema*
- I.1.3) *Promuovere l'interscambio di documenti e dati tra sistemi cooperanti, con la costituzione di banche dati armonizzate, integrate, aperte ed accessibili, anche attraverso la leva dei dati territoriali*
- I.1.4) *Dematerializzazione del cartaceo*
- I.1.5) *Erogare servizi on-line, remoti oppure con modalità innovative, rispondenti agli effettivi bisogni dell'utenza (e-services)*

### 5.2.1.3 Piani operativi tematici e Direzioni competenti

Gli strumenti operativi che si rendono necessari in questo asse tematico sono:

**POT I.1.EGOV)** Piano operativo di e-government

**POT I.1.SSI)** Piano operativo del Servizio Sistema Informativo

Asse tem.	Obiettivo specifico della strategia Umbria2013	Piano operativo tematico (POT)	Codice POT	Direzione
I	I.1) <i>Sostenere l'innovazione nella Pubblica Amministrazione per rispondere efficacemente al cambiamento ed innalzare significativamente i livelli di qualità dei servizi</i>	<b>Piano operativo di e-government</b>	POT I.1.EGOV	<b>DIREZIONE REGIONALE RISORSE UMANE, FINANZIARIE E STRUMENTALI</b>
		<b>Piano operativo del Servizio Sistema Informativo</b>	POT I.1.SSI	

## 5.2.2 Asse tematico II – Costruire la cittadinanza digitale

### 5.2.2.1 Obiettivi specifici

Gli obiettivi specifici o di Asse sono i seguenti:

- II.1) **“Garantire la trasparenza e il rafforzamento della partecipazione democratica attraverso l'uso delle TIC per tutto il sistema istituzionale dell'Umbria”**
- II.2) **“Superare il divario digitale nei territori dell'Umbria attraverso le infrastrutture per l'accesso a larga banda”**

### 5.2.2.2 Obiettivi operativi

Gli obiettivi operativi ricompresi negli obiettivi specifici di questo asse sono i seguenti:

*II.1.1) Trasparenza digitale e Telepartecipazione (e-partecipation)*

*II.1.2) TIC nei processi democratici (e-democracy)*

*II.2.1) Sviluppare le infrastrutture per l'accesso a larga banda, in fibra ottica o wireless*

*II.2.2) Azioni e iniziative volte a stimolare la domanda di servizi a larga banda*

*II.2.3) TIC nella Mobilità&Logistica (infomobilità)*

### 5.2.2.3 Piani operativi tematici e Direzioni competenti

Gli strumenti operativi che si rendono necessari in questo asse tematico sono i seguenti:

**POT II.1.EDEM)** Piano operativo per la Trasparenza e la Partecipazione nella Società dell'Informazione

**POT II.2.PT)** Piano telematico

Asse tem.	Obiettivo specifico della strategia Umbria2013	Piano operativo tematico (POT)	Codice POT	Direzione
II	<i>II.1) Garantire la trasparenza e il rafforzamento della partecipazione democratica attraverso l'uso delle TIC per tutto il sistema istituzionale dell'Umbria</i>	<b>Piano operativo per la Trasparenza e la Partecipazione nella Società dell'Informazione</b>	POT II.1.EDEM	<b>CONSIGLIO REGIONALE</b> <i>congiuntamente a</i> <b>DIREZIONE REGIONALE AFFARI GENERALI DELLA PRESIDENZA E DELLA GIUNTA REGIONALE</b>
	<i>II.2) Superare il divario digitale nei territori dell'Umbria attraverso le infrastrutture per l'accesso a larga banda</i>	<b>Piano telematico</b>	POT II.2.PT	<b>DIREZIONE REGIONALE AMBIENTE, TERRITORIO E INFRASTRUTTURE"</b>

**5.2.3 Asse tematico III – Sviluppare contenuti e applicazioni digitali di sostegno all'innovazione (Imprese TIC)**

**5.2.3.1 Obiettivi specifici**

L'obiettivo specifico o di Asse è il seguente:

**III.1) “Sviluppare contenuti e applicazioni digitali di sostegno all'innovazione nelle imprese e alla creazione di servizi avanzati, sostenendo in particolare l'industria ad alta intensità di conoscenza (Imprese TIC)”**

**5.2.3.2 Obiettivi operativi**

Gli obiettivi operativi ricompresi nell'obiettivo specifico di questo asse sono i seguenti:

- III.1.1) Sostenere l'innovazione nelle imprese e sistemi di imprese, attraverso lo sviluppo di contenuti, applicazioni e servizi digitali*
- III.1.2) Promuovere e tutelare la sicurezza della rete, delle transazioni online e il mercato dei contenuti digitali*
- III.1.3) Promuovere l'industria del software con licenza open source*
- III.1.4) Sostenere il ruolo di soggetti che offrono servizi TIC alle imprese al fine di diminuire i costi di innovazione e di favorire la creazione di distretti produttivi*

**5.2.3.3 Piani operativi tematici e Direzioni competenti**

Lo strumento operativo che si rende necessario in questo asse tematico è il seguente:

**POT III.1.ICT)** Piano operativo per lo sviluppo di contenuti e applicazioni digitali di sostegno all'innovazione (Imprese TIC)

Asse tem.	Obiettivo specifico della strategia Umbria2013	Piano operativo tematico (POT)	Codice POT	Direzione
<b>III</b>	<i>III.1) Sviluppare contenuti e applicazioni digitali di sostegno all'innovazione nelle imprese e alla creazione di servizi avanzati, sostenendo in particolare l'industria ad alta intensità di conoscenza (Imprese TIC)</i>	<b>Piano operativo per lo sviluppo di contenuti e applicazioni digitali di sostegno all'innovazione (Imprese TIC)</b>	POT III.1.ICT	<b>DIREZIONE REGIONALE SVILUPPO ECONOMICO E ATTIVITA' PRODUTTIVE, ISTRUZIONE, FORMAZIONE E LAVORO</b>

## 5.2.4 Asse tematico IV - Processi di diffusione delle TIC e Valorizzazione del capitale umano

### 5.2.4.1 Obiettivi specifici

Gli obiettivi specifici o di Asse sono i seguenti:

- IV.1) **“Valorizzare il capitale umano in maniera complementare a tutti i temi della Società dell'Informazione e sostenere la diffusione delle TIC negli ambiti specifici di Istruzione, Formazione e Lavoro”**
- IV.2) **“Tutelare e valorizzare la risorsa Umbria attraverso la sperimentazione sempre più convinta ed efficace di nuove modalità di comunicazione e promozione attraverso l'uso delle TIC”**
- IV.3) **“Garantire l'inclusione sociale a tutti i cittadini dell'Umbria e sostenere i processi di diffusione delle TIC per la sanità elettronica”**

### 5.2.4.2 Obiettivi operativi

Gli obiettivi operativi ricompresi negli obiettivi specifici di questo asse sono i seguenti:

- IV.1.1) *Alfabetizzazione informatica e telematica (e-education)*
- IV.1.2) *Teleformazione (e-learning)*
- IV.1.3) *Diffusione delle TIC nell'ambito dell'Istruzione e della Formazione*
- IV.1.4) *Telelavoro (e-work)*
  
- IV.2.1) *Diffusione delle TIC nel Turismo*
- IV.2.2) *Diffusione delle TIC per la valorizzazione del'ambito dei Beni e le Attività culturali*
- IV.2.3) *Diffusione delle TIC per l'Ambiente*
- IV.2.4) *Diffusione delle TIC per l'Agricoltura*
  
- IV.3.1) *TIC e inclusione sociale (e-inclusion & e-accessibility)*
- IV.3.2) *Teleassistenza, Telesoccorso e Telemedicina (e-health services)*
- IV.3.3) *Diffusione delle TIC nella Sanità (sanità elettronica)*

### 5.2.4.3 Piani operativi tematici e Direzioni competenti

Gli strumenti operativi che si rendono necessari in questo asse tematico sono i seguenti:

- POT IV.1.CU)** Piano operativo per il Capitale umano nella Società dell'Informazione
- POT IV.2.TAC)** Piano operativo per Turismo, Ambiente e Cultura nella Società dell'Informazione
- POT IV.3.EINC)** Piano operativo per Inclusione sociale e Sanità nella Società dell'Informazione

Asse tem.	Obiettivo specifico della strategia Umbria2013	Piano operativo tematico (POT)	Codice POT	Direzione
IV	<i>IV.1) Valorizzare il capitale umano in maniera complementare a tutti i temi della Società dell'Informazione e sostenere la diffusione delle TIC negli ambiti specifici di Istruzione, Formazione e Lavoro</i>	<b>Piano operativo per il Capitale umano nella Società dell'Informazione</b>	POT IV.1.CU	<b>DIREZIONE REGIONALE SVILUPPO ECONOMICO E ATTIVITA' PRODUTTIVE, ISTRUZIONE, FORMAZIONE E LAVORO</b>
	<i>IV.2) Tutelare e valorizzare la risorsa Umbria attraverso la sperimentazione sempre più convinta ed efficace di nuove modalità di comunicazione e promozione attraverso l'uso delle TIC</i>	<b>Piano operativo per Turismo, Ambiente e Cultura nella Società dell'Informazione</b>	POT IV.2.TAC	
	<i>IV.3) Garantire l'inclusione sociale a tutti i cittadini dell'Umbria e sostenere i processi di diffusione delle TIC per la sanità elettronica</i>	<b>Piano operativo per Inclusione sociale e Sanità nella Società dell'Informazione</b>	POT IV.3.EINC	<b>DIREZIONE REGIONALE SANITA' E SERVIZI SOCIALI</b>

### 5.3 Principi strategici orizzontali “Umbria2013”

Alla luce del complesso del quadro strategico europeo, nazionale e regionale, e tenuto conto del contesto e delle lezioni del periodo di programmazione precedente, **emergono delle esigenze assolutamente trasversali di cui dovranno tener conto tutte le pianificazioni/progettazioni sviluppate nei vari ambiti settoriali e verticali, al fine di liberare il potenziale regionale e dare impulso alla transizione verso una compiuta Società dell'Informazione e della Conoscenza.**

Tali esigenze trasversali sono definite *Principi Strategici Orizzontali* (PSO) e sono da tenere in considerazione a livello operativo in tutti gli interventi al fine di superare le problematiche caratterizzanti e fortemente inerziali presenti nell'ambito SIC.

I principi strategici orizzontali sono quindi valevoli per tutti gli assi tematici e caratterizzanti la strategia unitaria trasversale di Umbria2013.

I principi strategici orizzontali identificati dal Piano sono i seguenti:

- PSO1 - Eliminazione del divario digitale, Inclusione, Pari opportunità, Accessibilità, Partecipazione
- PSO2 - Apertura di Sistemi, Formati e Dati
- PSO3 - Sviluppo coordinato degli interventi normativi
- PSO4 - Attuazione del Codice dell'amministrazione digitale (CAD)
- PSO5 - Adeguamento continuo ad un mondo che cambia, Risoluzione di problemi reali, Non reinventare la ruota
- PSO6 - Trasformazione dei processi della PA e delle aziende
- PSO7 - Diminuzione del divario dei territori rurali e dei piccoli comuni
- PSO8 - Integrazione degli aspetti ambientali e sociali
- PSO9 - Mercato dei contenuti digitali, Sfruttamento dei giacimenti culturali

Ad una stringente analisi comparativa i principi orizzontali appaiono congruenti con gli obiettivi dei diversi scenari che si sono analizzati tenuto conto che essi sono facilmente riconducibili agli obiettivi del “Progetto P.A.E.S.E.” che, a loro volta, declinano in chiave nazionale l'impostazione di i2010.

#### 5.3.1 PSO1 - Eliminazione del divario digitale, Inclusione, Pari opportunità, Accessibilità, Partecipazione

##### 5.3.1.1 Descrizione del principio

La dotazione di infrastrutture digitali è fattore strategico dello sviluppo economico per la possibilità di realizzare servizi e prodotti digitali avanzati. Ciò ha un forte valore di contesto per l'Umbria, caratterizzata da un territorio prevalentemente collinare e montuoso, organizzato in nuclei abitativi di medie e piccole dimensioni. Queste caratteristiche escludono persone e imprese dalla possibilità di avere facile accesso a servizi e ad aree di mercato.

Qualsiasi politica in ambito della Società dell'Informazione e della Conoscenza, richiede quindi che sia affrontata con successo l'**eliminazione del divario digitale dei territori dell'Umbria**. Mentre si portano avanti i progetti di dotazione infrastrutturale è importante considerare, in tutti gli interventi, la possibilità di offrire canali di accesso alternativi laddove la larga banda non sia presente.



Non bisogna dimenticare che oltre a quello infrastrutturale c'è da combattere anche **un altro tipo di divario**, che colpisce chi non riesce ad accedere alle risorse di rete per condizioni oggettivamente svantaggiate di carattere culturale, sociale, economico, linguistico, psico-fisico o anagrafico, etc..

E' necessario che in tutti gli interventi sia considerata la possibilità di **promuovere l'inclusione e le pari opportunità** in rapporto alle tecnologie TIC, per garantire che **tutti** i cittadini possano realmente accedere alle grandi opportunità offerte dalla Società dell'Informazione e della Conoscenza (e-inclusion) oltre a poter ottenere dalla P.A., agevolmente e in sicurezza, servizi on-line, remoti o con modalità innovative (e-services). Il concetto stesso di **accessibilità** si declina sempre più in termini digitali (e-accessibility).

Oltre alle iniziative di alfabetizzazione informatica, all'integrazione delle competenze TIC nel ciclo educativo e formativo, è importante coinvolgere il terzo settore e le associazioni di categoria per iniziative "ponte" verso chi è in condizioni svantaggiate.

Altrettanto importante è che gli interventi in tutti gli ambiti sfruttino la possibilità di **rafforzare la partecipazione** e il processo decisionale democratico **attraverso gli strumenti telematici**, per permettere a cittadini ed imprese di essere informati e in grado di prendere parte efficacemente al dibattito pubblico (e-participation).

#### **5.3.1.2 Interventi abilitanti del principio**

I seguenti interventi/progetti sono da considerarsi abilitanti per un effettivo dispiegamento del principio rispetto agli obiettivi del Piano: Progetto caratterizzante n.2 (CentralCom); ParteciPAttivo (e-democracy).

### **5.3.2 PSO2 - Apertura di Sistemi, Formati e Dati**

#### **5.3.2.1 Descrizione del principio**

A partire dai principi enunciati nella L.R. n.11/2006 (Norme in materia di pluralismo informatico) è necessario muoversi nella direzione riassunta sinteticamente dallo slogan *"aprire sistemi, formati e dati"*.

**"Aprire i sistemi"** significa dare concreta attuazione alla L.R. n.11/2006 portando l'Amministrazione regionale ad essere un modello per l'intera società regionale e per le amministrazioni locali, non solo nel conseguire economie di spesa e libertà dai monopoli ma anche per stimolare opportunità di crescita di nuove attività economiche nel campo della produzione di software e standard aperti.

E' necessario incentivare, attraverso tutti i progetti e le iniziative regionali, in cui ciò si rivela possibile, l'adozione, la diffusione e lo sviluppo del software a sorgente aperto, con particolare riferimento agli enti locali e agli enti pubblici dell'Umbria, tramite il **Fondo per lo sviluppo del software open source** (art.8) e tramite il **Centro di Competenza sull'Open Source**.(art.9).

Per "aprire i sistemi" la **prima priorità di intervento è l'introduzione di piattaforme orizzontali open source a sostegno delle applicazioni verticali esistenti**, in modo

da ottenere l'apertura di nuovi scenari per il riuso dei dati, per la cooperazione e per lo sviluppo di nuove applicazioni.

La **seconda priorità è la trasparenza e l'apertura al contributo esterno** dei processi di sviluppo/implementazione/mantenimento delle applicazioni e delle piattaforme. A tal fine i progetti e le iniziative regionali dovranno essere vincolati all'uso di un apposito *Ambiente di Sviluppo Cooperativo* (ASC). Sarà valutata la possibilità di riuso dell'ASC di cui alla Legge n. 296/2006, art.1, comma 895.

**“Aprire i formati”** significa dare concreta attuazione all'art.1 della L.R. n.11/2006 nella parte in cui si stabilisce che *“la Regione (..) favorisce il pluralismo informatico (..) eliminando altresì ogni barriera dovuta a diversità di standard”*.

Inoltre l'art.3 stabilisce che *“l'Amministrazione regionale utilizza programmi per elaborare a sorgente aperto per la diffusione in formato elettronico di documenti soggetti all'obbligo di pubblica esposizione nonché per garantire il diritto di accesso mediante scambio di dati in forma elettronica”*.

Il concetto “apertura dei formati” sottende quindi che la **terza priorità** è quella di **introdurre standard aperti in tutti gli ambiti in cui vengano formati, trattati, trasmessi o archiviati documenti o banche dati della P.A. regionale**, con riferimento sia ai formati di memorizzazione che alle interfacce di interoperabilità.

Per realizzare l'interoperabilità dei dati è necessario che la **quarta priorità** sia l’**“armonizzazione semantica” di sistemi informativi e banche dati** al fine di consentire l'effettivo interscambio di dati sulla base di *“primitive”* di significato condivise. E' fondamentale la realizzazione di un censimento delle banche dati della P.A. regionale e l'individuazione di una *“Ontologia di Riferimento”* (OR) che consenta di stabilire schemi informatici dei dati scambiati in rete tra le amministrazioni e tra la P.A., cittadini e imprese. Questo va realizzato con nuove iniziative in ambito regionale e portando avanti il confronto in ambito interregionale (progetto ICAR).

**“Aprire i dati”** significa considerare che i dati pubblici (art.1, comma 1, lett.n del CAD) ossia **l'insieme delle informazioni e dei dati raccolti, prodotti e gestiti dalla P.A. nell'esercizio delle proprie attività istituzionali e conoscibili da chiunque, rappresenta una risorsa infrastrutturale** nell'ottica dell'economia della conoscenza.

La disponibilità di banche dati e documenti di fonte pubblica bilancia i fenomeni di privatizzazione dell'informazione in rete e agisce a vantaggio non solo del cittadino ma di tutti i soggetti che mediano tra cittadini e archivi pubblici (giornalisti, bibliotecari, professioni giuridiche, amministrazioni), dell'associazionismo, delle organizzazioni non-profit, del mondo della ricerca.

In quest'ambito occorre dare attuazione al D.Lgs n.36/2006 ovvero alla Direttiva Comunitaria (direttiva 2003/98/CE) sul **Riuso dei dati pubblici**.

Si deve giungere a considerare obbligatorio per le amministrazioni l'utilizzo della rete come strumento di diffusione delle banche dati e dei documenti (prodotti dalla P.A. o ottenuti da soggetti terzi), qualora non esistano ragioni di riservatezza prescritte da

norme di legge. **Una motivazione deve essere data nel caso in cui un dato non viene pubblicato e non nel caso inverso.**

Banche dati e raccolte di documenti devono essere pubblicate in modo integrale, senza selezioni cronologiche, di contenuto o di tipologia di documento, se non per ragioni di riservatezza prescritte da norme di legge.

**Deve essere privilegiata la diffusione gratuita dell'informazione e senza alcuna restrizione all'accesso** (tipo registrazione utente o altro). Le amministrazioni dovranno quindi ottemperare a quanto previsto dal D.lgs di applicazione della Direttiva CE sul riutilizzo dei dati pubblici fornendo adeguata motivazione quando si scelga la linea commerciale ed **eliminando, in ogni caso in cui sia possibile, l'inserimento di tariffe di valore simbolico che generano utili non significativi ma bloccano la diffusione dell'informazione pubblica.**

La diffusione dei dati pubblici può dare spazio alle iniziative più innovative e rischiose da parte di piccole e nuove imprese, permettendo una crescita dell'offerta di servizi per i cittadini e lo sviluppo del mercato dei contenuti (vedere PSO9).

Si deve dunque raccomandare che l'informazione pubblica disponibile in **rete non sia coperta da copyright, ma che utilizzi invece licenze Creative Commons.**

Non vanno sottovalutati i rischi che la diffusione dei dati pubblici comporta, ma, la chiave deve essere quella di **porsi il problema della gestione del rischio e non semplicemente di evitare il rischio evitando l'innovazione**<sup>13</sup>.

Tutto questo vale a livello di **intranet interne** della P.A. e vale anche per le imprese che vogliano abbracciare con convinzione i nuovi modelli offerti dal cosiddetto **"web 2.0"**.

La definizione di web 2.0 che consideriamo è la seguente<sup>14</sup>: **"un insieme di valori (l'utente come produttore di contenuti, l'intelligenza collettiva, la beta perpetua, la facilità d'uso), applicazioni (blog, wiki, feed rss, tagging, motori di ricerca) e tecnologie (Ajax, XML, API aperte, Microformati) in chiave sociale"**.

L'impatto del web 2.0 sulle pubbliche amministrazioni deve ancora essere valutato, ma vale la pena di considerarlo come un tema da approfondire soprattutto in risposta al sempre crescente declino del coinvolgimento dei cittadini alla partecipazione politica.

In ogni caso la P.A. può svolgere, attraverso la condivisione in rete dei dati pubblici, un ruolo di **driver** per permettere lo sviluppo dei servizi web 2.0 da parte dei cittadini e delle imprese.

La **quinta priorità** è che ogni progetto o iniziativa regionale **debba tassativamente richiedere come requisito la digitalizzazione dei contenuti** secondo standard di riferimento dichiarati, nonché **la completa fruibilità on line, gratuita e senza restrizioni all'accesso, di tutti i documenti e le banche dati.**

<sup>13</sup> "Web 2.0 in Government: Why and How?" (2008) - IPTS, JRC, Commissione Europea

<sup>14</sup> "Web 2.0 in Government: Why and How?" (2008) - IPTS, JRC, Commissione Europea

Questo necessita la realizzazione di un sistema di regole per la pubblicazione che permetta la corretta indicizzazione/ricerca tramite internet di tutti i contenuti pubblicati. Senza dimenticare le problematiche connesse al mantenimento e all'aggiornamento di tali contenuti digitali.

Per tutti quei dati che **non sono pubblici**, ma sono comunque oggetto di scambio tra le pubbliche amministrazioni (i dati anagrafici ad esempio) è necessario dare impulso alla cooperazione applicativa per limitare lo scambio cartaceo di informazioni tra amministrazioni e per facilitare l'erogazione di servizi a cittadini e imprese attraverso l'interoperabilità dei sistemi informativi.

La **sesta priorità** è quindi **attivare nella P.A. regionale la cooperazione applicativa attraverso la rete SPC, nel quadro degli standard SPCoop.**

Tale integrazione tra le amministrazioni, **richiede che si sviluppino orientamenti, atteggiamenti e comportamenti finalizzati alla cooperazione e alla condivisione delle informazioni.** Occorre quindi lavorare non solo sulla piattaforma tecnologica che abilita alla cooperazione ma anche e soprattutto sugli aspetti organizzativi, formativi, normativi e regolamentari.

#### **5.3.2.2 Interventi abilitanti del principio**

**I seguenti interventi/progetti sono da considerarsi abilitanti per un effettivo dispiegamento del principio rispetto agli obiettivi del Piano:** Attuazione della L.R. n.11/2006 e del CAD, CA-Umbria (Centro regionale per la cooperazione applicativa), E-Umbria e riuso di PEOPLE, Progetto interregionale ICAR, ComNet Umbria SPC.

### **5.3.3 PSO3 - Sviluppo coordinato degli interventi normativi**

#### **5.3.3.1 Descrizione del principio**

Le esigenze di integrazione e coordinamento in ambito SIC richiedono un notevole sforzo in termini di governance complessiva del sistema e rappresentano senz'altro una sfida importante, nella quale si dovrà anche investire per il miglioramento della capacità di programmazione ed attuazione degli interventi, anche normativi.

La corretta impostazione e gestione delle politiche di sviluppo richiede, quindi, che vi sia una capacità di raccordo tra i diversi livelli di governo e, allo stesso tempo, che le istituzioni pubbliche siano in grado di relazionarsi con il territorio e di raccogliere, mettere a sistema e integrare le conoscenze presenti a livello locale.

E' necessario dunque trovare le modalità per sostenere gli enti locali nell'**affrontare complessità e responsabilità connesse alla governance multi-livello** e alla cooperazione tra enti diversi.

Per la complessità e la trasversalità che contraddistingue l'ambito SIC, è oltremodo importante **definire i processi di governance del piano in modo estremamente chiaro**, determinando ruoli e competenze senza ambiguità (vedere *governance*).

Ma c'è un altro aspetto, oltre alla governance, che non è possibile sottovalutare: è necessario **porre particolare attenzione al coordinamento degli interventi**

## normativi regionali in rapporto alla Società dell'Informazione e della Conoscenza.

Ormai molte leggi regionali, atti deliberativi o regolamenti determinano l'istituzione di nuove banche dati, avviano la necessità di raccogliere o trasmettere informazioni da/per gli enti locali o le imprese, richiedono la realizzazione di nuovi sistemi informativi (applicazioni) per gli ambiti più disparati. E' necessario identificare un processo stabile di coordinamento delle scelte normative in questo ambito per puntare, **con decisione e non solo nella P.A.**, sulla dematerializzazione dei flussi informativi, sull'utilizzo di un'unica identità digitale e della PEC, sulla costituzione di banche dati standardizzate e connesse ai dati territoriali (*georeferenziate*), sull'uso di sistemi e formati aperti, di applicazioni per la raccolta dati via web che siano unificate e ricorrere direttamente alla cooperazione applicativa in ogni caso in cui ciò sia possibile.

Per ultima cosa, ma non meno importante, occorre valutare la possibilità di **nuovi ed appositi interventi normativi per dare particolare forza** all'attuazione dei principi strategici e del complesso delle azioni del Piano per la Società dell'Informazione.

### 5.3.3.2 Interventi abilitanti del principio

**I seguenti interventi/progetti sono da considerarsi abilitanti per un effettivo dispiegamento del principio rispetto agli obiettivi del Piano:** Attuazione della governance del Piano in ambito SIC.

## 5.3.4 PSO4 – Attuazione del Codice dell'amministrazione digitale (CAD)

### 5.3.4.1 Descrizione del principio

Non può esserci una vera Società dell'Informazione e della Conoscenza se non si dà concreta attuazione ai principi del CAD ovvero ai **nuovi diritti dei "cittadini digitali"**.

Non si tratta solo di riuscire a realizzarne il mero adempimento burocratico, ma di portare i principi ispiratori della norma all'interno di tutti i processi della P.A.

Secondo i principi del CAD **la P.A. deve assicurare:**

- disponibilità, gestione, accesso, trasmissione, conservazione e fruibilità dell'informazione in modalità digitale (art.2);
- diritto di cittadini e imprese ad usare le TIC con la P.A. (art.3);
- diritto all'accesso ai documenti amministrativi anche in forma elettronica (art.4);
- diritto ad effettuare tutti i pagamenti in forma digitale (art.5);
- diritto di scambiare tutte le comunicazioni via email/PEC (art.6);
- diritto alla qualità del servizio e alla misura della soddisfazione (art.7);
- diritto all'alfabetizzazione informatica e all'inclusione (art.8);
- diritto alla partecipazione al processo democratico attraverso le TIC (art.9);
- dematerializzazione dei documenti, interoperabilità dei sistemi di protocollo e gestione documentale, fascicolo elettronico (art.40-42);
- riuso dei dati pubblici, accesso libero, cooperazione applicativa in SPC (art.50);
- diritto a disporre di siti pubblici completi, aggiornati e affidabili (art.54);
- diritto di trovare online tutti i moduli e i formulari validi e aggiornati (art.58);
- diritto all'autenticazione tramite CIE o CNS (art.64);

- i servizi garantiti dal Sistema Pubblico di Connettività (SPC) (art.73);

Si rimanda al paragrafo 3.1.2 per una descrizione più dettagliata del CAD.

Recenti stime (NetConsulting) attribuiscono alla **dematerializzazione** un risparmio complessivo per l'Italia che va "dal 3 al 5 % sul prodotto interno lordo". Da altre stime (ITech-Assinform) la **fatturazione elettronica e la conservazione sostitutiva**, porterebbe ad un risparmio annuo di 14 miliardi di euro. Con vantaggi anche per l'ambiente poiché dematerializzare significa salvare 6 milioni di alberi e avere 900 mila tonnellate di anidride carbonica in meno.

#### **5.3.4.2 Interventi abilitanti del principio**

**I seguenti interventi/progetti sono da considerarsi abilitanti per un effettivo dispiegamento del principio rispetto agli obiettivi del Piano:** Fed-Umbria (infrastruttura di identificazione ed autenticazione), CA-Umbria (Centro regionale per la cooperazione applicativa), E-Umbria e riuso di PEOPLE, InterPA (Protocollo informatico, gestione documentale, PEC), AIR-Umbria (Archiviazione ottica sostitutiva), ComNet Umbria SPC.

### **5.3.5 PSO5 – Adeguamento continuo ad un mondo che cambia, Risoluzione di problemi reali, Non reinventare la ruota**

#### **5.3.5.1 Descrizione del principio**

**“Adeguamento continuo ad un mondo che cambia”** vuol dire porre costante attenzione alla necessità di aggiornarsi al mutato quadro generale, sia per i progetti in corso che per i sistemi/prodotti in essere. E' necessario progettare sistemi in grado di adeguarsi al cambiamento e prevedere nei forniture informatiche ravvicinate fasi di manutenzione evolutiva, favorendo, in ogni caso in cui sia possibile, architetture fondate su un forte disaccoppiamento tra dati e applicazioni.

**“Risolvere problemi reali”** vuol dire affrontare in via prioritaria le problematiche più sentite e più diffuse, cercare di portare a termine progetti con obiettivi precisi e con il maggiore impatto possibile su cittadini e imprese.

**“Non reinventare la ruota”** vuol dire seguire come via prioritaria quella del **riuso**, sia interno alle amministrazioni/aziende (esaminando con attenzione la possibilità di adottare, estendere e/o riusare progetti/sistemi in uso presso altri contesti) sia esterno verso amministrazioni/aziende diverse (il che implica anche prestare attenzione al fatto che ogni progetto portato a termine sia pronto per essere riutilizzato da altri).

#### **5.3.5.2 Interventi abilitanti del principio**

**I seguenti interventi/progetti sono da considerarsi abilitanti per un effettivo dispiegamento del principio rispetto agli obiettivi del Piano:** ALI (Presidi tematici e territoriali), E-Umbria e riuso di PEOPLE.



## 5.3.6 PSO6 - Trasformazione dei processi della P.A. e delle aziende

### 5.3.6.1 Descrizione del principio

Dal quadro strategico emerge chiaramente che una P.A. più efficiente nella gestione delle politiche e dei servizi pubblici crea le condizioni di base per lo sviluppo delle imprese e favorisce la crescita economica.

La P.A. può svolgere un ruolo di “procurement strategico”, per conseguire un **innalzamento della qualità della domanda di tecnologie e servizi** innovativi, incrementando anche la diffusione e la utilizzazione di soluzioni “open source” e anche il **riuso da parte dei privati** della soluzioni sviluppate per la P.A.

**Occorre investire in via prioritaria e urgente sul supporto alla trasformazione dei processi nella P.A. (revisione dei procedimenti, semplificazione e digitalizzazione) ma anche dei processi nelle aziende (diffusione delle TIC).**

La **ridefinizione dei processi organizzativi e gestionali** viene **prima** dell'**innovazione tecnologica in grado di sostenere tali processi**. Deve infine essere accompagnata dalla **formazione di un capitale umano** capace di attuarla e di trasformarla in fattore decisivo di sostenibile crescita economica, di sviluppo e di coesione sociale (vedere i contenuti del Progetto P.A.E.S.E.).

Negli ultimi anni sono stati realizzati consistenti investimenti, finalizzati sia a dotare il personale di attrezzature informatiche e programmi applicativi, sia a sviluppare infrastrutture di rete all'interno degli enti e di collegamento tra i diversi enti. Tuttavia rimangono ancora notevoli margini di miglioramento in particolare per ciò che riguarda l'integrazione tra sistemi diversi e tra amministrazioni diverse. Emerge chiaramente che non è stata sufficientemente sviluppata la capacità delle amministrazioni di utilizzare la leva tecnologica all'interno di strategie integrate di cambiamento e non è stato portato compiutamente a termine il trasferimento di competenze e capacità progettuali.

L'introduzione delle tecnologie va ormai considerata come una leva irrinunciabile del cambiamento per qualunque amministrazione. Il ruolo delle TIC è ormai pervasivo e propulsivo in ogni organizzazione, ma **le competenze non possono essere più confinate nelle funzioni tecniche di supporto strumentale**, mentre devono essere distribuite in tutta la struttura, compreso il “management”, che ha bisogno di comprendere le implicazioni dell'utilizzo delle tecnologie e di utilizzarle in chiave strategica.

Nello sviluppare i nuovi progetti/iniziative, occorre **porre attenzione alle modalità organizzative** che consentono alla tecnologia di raggiungere i risultati desiderati ed è necessario affidarne la guida **ai più alti livelli decisionali**, con il supporto degli specialisti IT. E' ormai evidente che gli investimenti tecnologici e gli interventi normativi non sono, da soli, sufficienti per garantire la cosiddetta pubblica amministrazione digitale o una vera svolta delle imprese nello sfruttare le possibilità offerte dalle TIC.



### 5.3.6.2 *Interventi abilitanti del principio*

**I seguenti interventi/progetti sono da considerarsi abilitanti per un effettivo dispiegamento del principio rispetto agli obiettivi del Piano:** Progetto caratterizzante n.10 (Attuazione di procedure e strumenti per l'esercizio associato delle funzioni dei Comuni), E-Umbria e riuso di PEOPLE, InterPA (Protocollo informatico, gestione documentale, PEC), AIR-Umbria (Archiviazione ottica sostitutiva), DMAP (Sistema ecografico-catastale regionale).

## 5.3.7 PS07 – Diminuzione del divario dei territori rurali e dei piccoli comuni

### 5.3.7.1 *Descrizione del principio*

Come detto, la dimensione ridotta ed il livello di disaggregazione territoriale che caratterizzano il territorio dell'Umbria trova nelle nuove tecnologie e nelle strategie di comunicazione a distanza una possibilità di superamento delle debolezze e la valorizzazione di punti di forza attraverso l'esaltazione delle proprie peculiarità specifiche.

L'aggregazione di più enti per lo sviluppo di servizi è un processo ineludibile per portare, nel medio periodo, ad avere una sostanziale inclusione di tutti i cittadini **indipendentemente dalla dimensione del comune di residenza.**

E' evidente che in questo processo, ed in una visione solidaristica e cooperativa, gli enti maggiormente "strutturati" hanno un ruolo leader: essi si assumono il compito di sviluppare la progettazione e la prima applicazione al loro interno, tutti gli altri enti poi "riusano" le soluzioni sperimentate evitando i tempi "morti" ed i problemi di progettazione e prima applicazione al loro interno, raggiungendo comunque la stessa potenzialità e livello di servizio.

Investire sulle esperienze di "eccellenza" è importante per arrivare a risultati concreti ed effettivamente riusabili. Nell'ottica di favorire i "piccoli", gli innovatori devono essere incoraggiati ad andare avanti e quindi, in aggiunta alle iniziative di diffusione, è indispensabile sostenere le eccellenze.

Ma è necessario strutturare progetti ed iniziative tenendo ben presente, fin dall'inizio, la problematica successiva alla disseminazione dei risultati all'interno di realtà piccole, con carenze di organico e di risorse.

La realtà dei piccoli comuni richiede interventi strutturati in una logica di aggregazione e di concreto/continuativo supporto operativo (risorse umane e strumentali) e **l'attuazione di procedure e strumenti per l'esercizio associato delle funzioni dei comuni**, in piena coerenza con l'intervento ALI/CST.

### 5.3.7.2 *Interventi abilitanti del principio*

**I seguenti interventi/progetti sono da considerarsi abilitanti per un effettivo dispiegamento del principio rispetto agli obiettivi del Piano:** ALI (Presidi tematici e territoriali), DMAP (Sistema ecografico-catastale regionale), Progetto caratterizzante n.2 (CentralCom), Progetto caratterizzante n.10 (Attuazione di procedure e strumenti per l'esercizio associato delle funzioni dei Comuni).

### 5.3.8 PSO8 - Integrazione degli aspetti ambientali e sociali

#### 5.3.8.1 Descrizione del principio

E' importante considerare che le scelte fatte in ambito SIC possono avere importanti ricadute ambientali e sociali. Basti pensare alle possibili iniziative nel campo del **Telelavoro** o dell'**Infomobilità** (vedere anche PSO1).

Occorre sempre favorire le sinergie con la dimensione economica, sociale e ambientale secondo il principio dello *"sviluppo sostenibile"* assicurando:

- la creazione delle condizioni per una piena integrazione della dimensione ambientale nei processi di definizione, attuazione, monitoraggio e valutazione di progetti e iniziative;
- la conformità delle strategie e delle azioni programmate con la politica e la legislazione comunitaria, nazionale e regionale in materia di ambiente;
- la valutazione degli aspetti legati allo sviluppo sostenibile, alla tutela del patrimonio storico-architettonico, archeologico e paesaggistico;
- la garanzia di un corretto processo di valutazione e controllo degli effetti ambientali significativi, trasparente e partecipato.

#### 5.3.8.2 Interventi abilitanti del principio

**I seguenti interventi/progetti sono da considerarsi abilitanti per un effettivo dispiegamento del principio rispetto agli obiettivi del Piano:** Progetto caratterizzante n.2 (CentralCom), DMAP (Sistema ecografico-catastale regionale).

### 5.3.9 PSO9 - Mercato dei contenuti digitali, Sfruttamento dei giacimenti culturali

#### 5.3.9.1 Descrizione del principio

Nell'ambito delle politiche per la Società dell'Informazione e della Conoscenza è necessaria una nuova consapevolezza nel dare impulso al cosiddetto *mercato dei contenuti digitali* e allo *sfruttamento dei giacimenti culturali*.

L'innovazione tecnologica ha prodotto radicali mutamenti nella capacità di riprodurre, distribuire, controllare e pubblicare le informazioni, permettendo la nascita di un "mercato dei contenuti digitali". Il processo di digitalizzazione ha permesso di ridurre non solo i testi, ma anche immagini e suoni in una forma digitale e dunque trasferibile sulla rete e questo ha radicalmente cambiato le modalità di acquisizione e riproduzione, con diminuzione dei relativi costi. Oltre a questo, la rapida ed ampia diffusione della rete offre oggi nuove straordinarie opportunità di distribuzione, permettendo di raggiungere, con costi trascurabili o nulli, un numero elevatissimo di persone.

Il **"mercato dei contenuti digitali"** è costituito da varie categorie di prodotti e servizi che caratterizzano l'*"economia della conoscenza"*:

- *Entertainment & News* (servizi di mobile entertainment, servizi interattivi basati su SMS, infomobilità, servizi di pubblica utilità, musica digitale, infotainment, ecc);
- *Video* (TV digitale terrestre e satellitare, IPTV, videofonini, ecc);
- *Beni e giacimenti culturali* (rendere fruibili on line musei, biblioteche, patrimonio archivistico e beni culturali in genere - è esclusa la vendita on line di biglietti che rientra nel semplice e-commerce);

- *Turismo* (informazione e servizi on line ai turisti - è esclusa la componente legata alla prenotazione on line che rientra nel semplice e-commerce);
- *Educazione* (editoria digitale, formazione tramite e-learning, ecc).

Oltre a stimolare lo sviluppo del mercato regionale dei contenuti digitali, occorre che le amministrazioni contribuiscano a creare **modalità evolute nelle relazioni tra il settore pubblico e gli attori del mercato dei servizi all'innovazione.**

Se da un lato il mercato dei contenuti digitali offre nuove possibilità di business ai privati, sono ancora ampiamente trascurate le **nuove prospettive sui contenuti** che si aprono anche per la P.A. (e per la collaborazione tra aziende private e P.A.).

Per quanto riguarda quello che possiamo definire il “**mercato dei contenuti digitali pubblici**” è ipotizzabile in futuro lo sviluppo di servizi di “mediazione” (ovvero servizi che si occupino di trasformare in termini più semplici il linguaggio tipicamente “burocratico” della P.A.); servizi di “tutorship” (assistenza sociale per facilitare l'accesso delle categorie deboli e combattere il divario digitale); servizi di supporto alla P.A. nella gestione dei contenuti e della cooperazione applicativa; iniziative di digitalizzazione dei “giacimenti culturali pubblici” che non sono quasi mai accessibili in rete.

Sul fronte dello “**sfruttamento dei giacimenti culturali**”, è necessario portare avanti tutte le iniziative volte a favorire lo sviluppo dei contenuti digitali nel mercato dei beni culturali e del turismo, **nel ricco ambito del patrimonio e delle radici culturali umbre.**

Per la tutela e la valorizzazione della “*Risorsa Umbria*” resta prioritaria la sperimentazione, sempre più convinta ed efficace, di nuove modalità di comunicazione e di promozione attraverso gli strumenti digitali, con iniziative da portare avanti non solo in ambito bibliotecario/turistico/museale e sviluppando sinergie con tutti gli attori presenti sul territorio.

Oltre a portare avanti le iniziative volte al “*recupero digitale*” del patrimonio esistente, **ogni nuova iniziativa** culturale o turistica in ambito regionale, **deve richiedere come requisito la digitalizzazione dei contenuti e la sua completa fruibilità on line**, in un quadro sistematico ed organizzato che permetta la corretta indicizzazione/ricerca tramite internet di tutti i contenuti risultanti. Non servono nuovi siti o portali, ma serve piuttosto aggredire concretamente la problematica della digitalizzazione, indicizzazione e mantenimento dei contenuti (vedere anche PSO2).

#### **5.3.9.2 Interventi abilitanti del principio**

**I seguenti interventi/progetti sono da considerarsi abilitanti per un effettivo dispiegamento del principio rispetto agli obiettivi del Piano: Progetto caratterizzante n.2 (CentralCom).**

## 6. Attuazione

### 6.1 Strumenti della strategia, Risorse finanziarie e Direzioni competenti

#### 6.1.1 Individuazione dei Piani Operativi Tematici (POT)

Vengono di seguito riepilogati gli strumenti che si rende necessario approntare, denominati Piani Operativi Tematici (POT):

Codice POT	Denominazione estesa del POT
POT I.1.EGOV	Piano operativo di e-government
POT I.1.SSI	Piano operativo del Servizio Sistema Informativo
POT II.1.EDEM	Piano operativo per la Trasparenza e la Partecipazione nella Società dell'Informazione
POT II.2.PT	Piano telematico
POT III.1.ICT	Piano operativo per lo sviluppo di contenuti e applicazioni digitali di sostegno all'innovazione (Imprese TIC)
POT IV.1.CU	Piano operativo per il Capitale umano nella Società dell'Informazione
POT IV.2.TAC	Piano operativo per Turismo, Ambiente e Cultura nella Società dell'Informazione
POT IV.3.EINC	Piano operativo per Inclusione sociale e Sanità nella Società dell'Informazione

I POT attuano gli obiettivi dell'asse tematico di riferimento e sono aggiornati con cadenza annuale o biennale, seguendo le indicazioni dell'*agenda semestrale* della Governance.

I POT sono composti da un insieme di *schede degli interventi* i cui contenuti minimi sono tali da evidenziare lo stato di attuazione, le prossime attività e scadenze, indicatori dei risultati. Nella *redazione/aggiornamento* dei POT potranno inoltre essere inseriti eventuali approfondimenti del contesto (evidenziando le variazioni in atto), individuati degli specifici *principi verticali*, accolte le esigenze relative a nuovi interventi o le azioni correttive da apportare a quelli in corso.

Ai fini della gestione, della misurazione e della confrontabilità dei contenuti dei POT, è necessario definire e diffondere alcune linee guida per la redazione dei singoli Piani Operativi. Le linee guida saranno oggetto di uno specifico documento di prossima diffusione.

#### 6.1.2 Individuazione delle Strutture a Competenza Prevalente (SCP)

Vengono qui individuati i Servizi regionali che hanno la competenza prevalente sul singolo obiettivo specifico del tema e che sono quindi incaricati di elaborare i piani operativi tematici e i loro aggiornamenti, di curarne la gestione e il monitoraggio, e di provvedere alle eventuali segnalazioni ai livelli superiori di governance:

Codice POT	Struttura a Competenza Prevalente (SCP)
POT I.1.EGOV	U.O.T. Sviluppo Piano T.I.R.
POT I.1.SSI	Servizio Sistema informativo regionale
POT II.1.EDEM	Servizio Comunicazione Istituzionale del C.R. <i>congiuntamente a</i> Servizio Comunicazione Istituzionale della Giunta
POT II.2.PT	Servizio Valorizzazione territorio, Tutela del paesaggio, T.I.

<b>POT III.1.ICT</b>	Servizio Servizi innovativi alle imprese e diffusione della innovazione
<b>POT IV.1.CU</b>	Servizio Istruzione <i>congiuntamente a</i> Servizio Organizzazione e gestione del personale
<b>POT IV.2.TAC</b>	Servizio Turismo
<b>POT IV.3.EINC</b>	Servizio Sistema informativo e mobilità sanitaria

Nella tabella che segue viene riepilogato sinteticamente il quadro degli **Obiettivi specifici** della strategia “Umbria2013” e relativi **Piani operativi tematici (POT)** per la società dell’informazione, suddivisi per Direzione regionale di competenza:

Asse tem.	Obiettivo specifico della strategia Umbria2013	Piano operativo tematico (POT)	Codice POT	Direzione
<b>I</b>	<i>I.1) Sostenere l'innovazione nella Pubblica Amministrazione per rispondere efficacemente al cambiamento ed innalzare significativamente i livelli di qualità dei servizi</i>	<b>Piano operativo di e-government</b>	POT I.1.EGOV	<b>DIREZIONE REGIONALE RISORSE UMANE, FINANZIARIE E STRUMENTALI</b>
		<b>Piano operativo del Servizio Sistema Informativo</b>	POT I.1.SSI	
<b>II</b>	<i>II.1) Garantire la trasparenza e il rafforzamento della partecipazione democratica attraverso l'uso delle TIC per tutto il sistema istituzionale dell'Umbria</i>	<b>Piano operativo per la Trasparenza e la Partecipazione nella Società dell'Informazione</b>	POT II.1.EDEM	<b>CONSIGLIO REGIONALE</b> <i>congiuntamente a</i> <b>DIREZIONE REGIONALE AFFARI GENERALI DELLA PRESIDENZA E DELLA GIUNTA REGIONALE</b>
	<i>II.2) Superare il divario digitale nei territori dell'Umbria attraverso le infrastrutture per l'accesso a larga banda</i>	<b>Piano telematico</b>	POT II.2.PT	<b>DIREZIONE REGIONALE AMBIENTE, TERRITORIO E INFRASTRUTTURE"</b>
<b>III</b>	<i>III.1) Sviluppare contenuti e applicazioni digitali di sostegno all'innovazione nelle imprese e alla creazione di servizi avanzati, sostenendo in particolare l'industria ad alta intensità di conoscenza (Imprese TIC)</i>	<b>Piano operativo per lo sviluppo di contenuti e applicazioni digitali di sostegno all'innovazione (Imprese TIC)</b>	POT III.1.ICT	<b>DIREZIONE REGIONALE SVILUPPO ECONOMICO E ATTIVITA' PRODUTTIVE, ISTRUZIONE, FORMAZIONE E LAVORO</b>
<b>IV</b>	<i>IV.1) Valorizzare il capitale umano in maniera complementare a tutti i temi della Società dell'Informazione e sostenere la diffusione delle TIC negli ambiti specifici di Istruzione, Formazione e Lavoro</i>	<b>Piano operativo per il Capitale umano nella Società dell'Informazione</b>	POT IV.1.CU	
	<i>IV.2) Tutelare e valorizzare la risorsa Umbria attraverso la sperimentazione sempre più convinta ed efficace di nuove modalità di comunicazione e promozione attraverso l'uso delle TIC</i>	<b>Piano operativo per Turismo, Ambiente e Cultura nella Società dell'Informazione</b>	POT IV.2.TAC	

<b>IV</b>	<i>IV.3) Garantire l'inclusione sociale a tutti i cittadini dell'Umbria e sostenere i processi di diffusione delle TIC per la sanità elettronica</i>	<b>Piano operativo per Inclusione sociale e Sanità nella Società dell'Informazione</b>	POT IV.3.EINC	<b>DIREZIONE REGIONALE SANITA' E SERVIZI SOCIALI</b>
-----------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	------------------	----------------------------------------------------------

Il POT I.1.EGOV e il POT I.1.SSI individuano propri e specifici interventi informatici di natura trasversale e contemporaneamente recepiscono gli interventi degli altri POT e li rappresentano alla giunta regionale. In particolare il POT I.1.EGOV contempla tutti gli interventi caratterizzati da un'*utenza diffusa* sul territorio regionale, interregionale e nazionale mentre, il POT I.1.SSI, somma tutti gli interventi per i quali l'*utenza è interna* all'ente. Il POT I.1.EGOV e il POT I.1.SSI sono aggiornati annualmente dopo l'approvazione del bilancio.



### 6.1.3 Quadro delle risorse finanziarie

Gli obiettivi del presente piano, come dettagliatamente argomentato, sono stati individuati a partire dallo scenario di programmazione regionale che, a sua volta, risente degli scenari europei e nazionali.

Il presente Piano enfatizza le valenze, dove presenti e ancorché disperse, relative alla Società dell'Informazione, presenti nei suddetti documenti di scenario regionale. Le articola più compiutamente e ne va a costituire un insieme integrato di obiettivi attraverso il quale qualificare il prossimo sviluppo della Società dell'Informazione in Umbria.

Tali premesse ci consentono di considerare **necessari** gli obiettivi della strategia sebbene *graduabili* a cura dei singoli Piani operativi che a partire dal presente Piano prenderanno corpo.

Per la determinazione del piano finanziario strategico, che qui occorre indicare, si fa necessariamente riferimento alle risorse finanziarie come determinate, nella loro totalità, nei piani finanziari dei documenti di programmazione generale o, laddove già determinato, in singole e più specifiche scelte già fatte.

I piani finanziari di dettaglio saranno dunque determinati successivamente dai singoli Piani operativi tematici. Ad oggi il solo POT già approvato è il **Piano telematico 2008-2010**, le cui elaborazioni sono state congruenti con il presente Piano.

Nella seguente tabella di riepilogo sono riportate le **risorse finanziarie** secondo una suddivisione per POT e per Direzione regionale di competenza:

Direzione	Asse tem.	Piano operativo tematico (POT)	Risorse finanziarie	Importo complessivo risorse Mil €	Importo individuato per il POT Mil €
<b>DIREZIONE REGIONALE RISORSE UMANE, FINANZIARIE E STRUMENTALI</b>	<b>I</b>	Piano operativo di e-government	<b>PAR FAS / Asse "Sistema delle imprese e TIC"</b>	<b>48,0</b>	<b>7,0</b>
			<b>Risorse APQ integrate (DUP)</b>	<b>146,36</b>	<b>1,2<sup>15</sup></b>
			<b>Bilancio Giunta</b>		
		Piano operativo del Servizio Sistema Informativo	<b>Bilancio Giunta</b>		

<sup>15</sup> è qui riportato l'importo degli interventi di e-government, inseriti negli atti integrativi APQ-SI (CIPE) le cui risorse sono da considerarsi integrate alla nuova programmazione 2007-2013 (*vedere DUP*)

Direzione	Asse tem.	Piano operativo tematico (POT)	Risorse finanziarie connesse/sinergiche	Importo complessivo risorse Mil €	Importo individuato per il POT Mil €
<b>CONSIGLIO REGIONALE</b> <i>congiuntamente a</i> <b>DIREZIONE REGIONALE AFFARI GENERALI DELLA PRESIDENZA E DELLA GIUNTA REGIONALE</b>		Piano operativo per la Trasparenza e la Partecipazione nella Società dell'Informazione	<b>Bilancio C.R.</b>		
			<b>Bilancio Giunta</b>		
<b>DIREZIONE REGIONALE AMBIENTE, TERRITORIO E INFRASTRUTTURE</b>	<b>II</b>	Piano telematico	<b>POR FESR / Asse "Innovazione ed economia della conoscenza"</b>	<b>160,1</b>	<b>13,8</b>
			<b>PAR FAS / Asse "Sistema delle imprese e TIC"</b>	<b>48,0</b>	<b>4,0</b>
			<b>Risorse APQ integrate (DUP)</b>	<b>146,36</b>	<b>4,0<sup>16</sup></b>
			<b>PIAT</b>		<b>3,2</b>
			<b>Min.Comunicazioni</b>		<b>6,0</b>
			<b>Bilancio Giunta</b>		<b>3,0</b>
<b>DIREZIONE REGIONALE SVILUPPO ECONOMICO E ATTIVITA' PRODUTTIVE, ISTRUZIONE, FORMAZIONE E LAVORO</b>	<b>III</b>	Piano operativo per lo sviluppo di contenuti e applicazioni digitali di sostegno all'innovazione (Imprese TIC)	<b>POR FESR / Asse "Innovazione ed economia della conoscenza"</b>	<b>160,1</b>	
			<b>POR FSE / Asse "Occupabilità"</b>	<b>75,8</b>	
			<b>PAR FAS / Asse "Sistema delle imprese e TIC"</b>	<b>48,0</b>	
	<b>IV</b>	Piano operativo per il Capitale umano nella Società dell'Informazione	<b>POR FSE / Asse "Adattabilità"</b>	<b>46,4</b>	
			<b>POR FSE / Asse "Occupabilità"</b>	<b>75,8</b>	
			<b>POR FSE / Asse "Inclusione"</b>	<b>38,9</b>	
			<b>POR FSE / Asse "Capitale umano"</b>	<b>50,4</b>	
			<b>PAR FAS / Asse "Capitale umano"</b>	<b>11,2</b>	
			<b>Bilancio Giunta</b>		
	<b>IV</b>	Piano operativo per Turismo, Ambiente e Cultura nella Società dell'Informazione	<b>POR FESR / Asse "Tutela ambientale e valoriz. risorse naturali e culturali"</b>	<b>52,2</b>	
			<b>PAR FAS / Asse "Tutela e valoriz. ambientale e culturale"</b>	<b>137,0</b>	
			<b>Risorse APQ integrate (DUP)</b>	<b>146,36</b>	
<b>Bilancio Giunta</b>					
<b>DIREZIONE REGIONALE SANITA' E SERVIZI SOCIALI</b>		Piano operativo per Inclusione sociale e Sanità nella Società dell'Informazione	<b>Bilancio Giunta</b>		

<sup>16</sup> è qui riportato l'importo degli interventi per backbone in fibra ottica e reti urbane, inseriti negli atti integrativi APQ-SI (CIPE) le cui risorse sono da considerarsi integrate alla nuova programmazione 2007-2013 (vedere DUP)

La precedente tabella va letta secondo la logica seguente: Le *risorse finanziarie* assunte nei documenti di programmazione generale (FESR, FSE, FAS, etc.) e che hanno attinenza con le tematiche della società dell'informazione, si associano, sulla stessa riga, ad uno o più *Assi Tematici* e ad uno o più *Piani Operativi* della Società dell'Informazione. La stessa risorsa finanziaria può, allora, presentarsi su più righe della tabella (colonna "Risorse Finanziarie connesse/sinergiche") senza naturalmente intendersi che essa è disponibile più volte. In altre parole, la stessa risorsa può alimentare più Piani Operativi.

Nei casi in cui la Giunta Regionale ha individuato un'ulteriore disponibilità di risorse finanziarie (colonna "Risorse Finanziarie connesse/sinergiche"), suscettibile di essere associata ad un Piano Operativo, questa è stata riportata in tabella nella colonna "Importo Individuato per il POT M€".

Nel caso dei Piani Operativi per i quali una tale disponibilità non esiste, il campo "Importo Individuato per il POT M€" è stato lasciato vuoto rimandando la sua valorizzazione alla stesura del Piano Operativo di merito. In questo caso però le somme andranno comunque ricercate all'interno delle risorse finanziarie corrispondenti (cioè presenti nel campo "Risorse Finanziarie connesse/sinergiche" della stessa riga).

Ad esempio la risorsa Finanziaria "PAR FAS / Asse "Sistema delle imprese e TIC" che vale 48M€ alimenterà per 7M€ il Piano operativo di e-government, per 4,0M€ il Piano telematico, e finanzia, per un valore da determinare, il "Piano operativo per lo sviluppo di contenuti e applicazioni digitali di sostegno all'innovazione (Imprese TIC)"

Le risorse dei POT potranno essere integrate nel tempo anche da APQ o bandi nazionali, laddove vi sia l'apporto di eventuali risorse aggiuntive per via di iniziative nazionali sinergiche. Ad esempio, in riferimento al Piano di e-gov è già stata deliberata la partecipazione ad interventi in co-finanziamento ai bandi nazionali "CST/ALI", "Riuso", "Programma ELISA", etc..

Alla luce della successiva elaborazione dei singoli POT, un ulteriore atto amministrativo produrrà una ricognizione complessiva delle risorse finanziarie effettivamente allocate.

## 6.2 Governance

### 6.2.1 Criteri generali della governance

Il periodo di programmazione 2000-2006 ha rappresentato un'esperienza importante dalla quale trarre insegnamenti sulle scelte organizzative che devono caratterizzare l'attuazione della nuova strategia.

In particolare, si possono trarre dalla passata esperienza le seguenti indicazioni:

1. **la capacità di cooperare è un elemento che condiziona il successo di tutte le politiche di sviluppo per la Società dell'Informazione** quindi l'Amministrazione regionale deve garantire una visione complessiva e coordinata degli interventi e progetti avviati, dall'altro lato, gli Enti Locali e gli altri attori devono essere in grado di definire i propri piani e progetti di sviluppo e allo stesso tempo devono essere sostenuti nell'affrontare le responsabilità di questa politica, anche sul piano operativo/tecnologico;
2. è necessario assicurare ai diversi livelli dell'Amministrazione regionale una adeguata capacità di indirizzo, coordinamento e valutazione nell'ambito della Società dell'Informazione attraverso una **governance dedicata** in ragione dell'importanza strategica e della efficacia realizzativa, considerando che il tema, come recita il DUP *“richiede la costruzione attiva di connessioni attuative agendo per trasformare convergenze potenziali in relazioni volontaristiche che ricerchino effetti aggiuntivi/moltiplicativi rispetto alle complementarità risultanti dal semplice abbinamento spontaneo di strumenti e programmi”*;
3. è necessario che tale governance porti avanti una **attività permanente** di allineamento degli obiettivi e di raccordo operativo degli interventi, con cadenza almeno semestrale, a partire dalla formulazione di una visione di sintesi dei vari programmi tematici come espresso nel paragrafo 6.1.2. Questa necessità è dettata dalla forte correlazione tra i diversi obiettivi e tra i diversi interventi, oltre alla necessità di dare risposte tempestive alla rapidità con cui si aggiorna lo scenario della Società dell'Informazione. Come detto al punto 2, questo è un livello di governance che non si sovrappone ai compiti di riprogrammazione, monitoraggio o verifica di coerenza degli obiettivi strategici, che competono alla **Cabina di regia** (vedere DUP);
4. è importante definire in modo chiaro i ruoli svolti dai diversi soggetti coinvolti nella governance con una piena **responsabilizzazione dell'Amministrazione regionale** nella decisione sulle necessità di intervento nei diversi ambiti e nella definizione delle priorità. Ciò richiede la messa a punto di un meccanismo che consenta di raccogliere e coordinare le esigenze che vengono dalle diverse strutture operative, e, per loro tramite, dal complesso del sistema istituzionale umbro, al fine di articolare in modo ottimale la domanda e fissare un'Agenda condivisa delle attività;
5. allo stesso tempo, i Servizi a competenza prevalente devono assumere, per quanto riguarda la Società dell'Informazione, un ruolo diverso rispetto al passato, rafforzando la **capacità di esercitare effettivamente funzioni di supporto, indirizzo e coordinamento** verso le altre strutture correlate agli interventi che rientrano nel singolo piano operativo tematico.

Il sistema di governance e di coordinamento è fondamentale per lo sviluppo della Società dell'Informazione. Se non perseguito adeguatamente può determinare una scarsa possibilità di incidere in modo permanente sul sistema, data la natura pervasiva e trasversale del tema.

