

AUTONOME  
PROVINZ  
BOZEN  
SÜDTIROL



PROVINCIA  
AUTONOMA  
DI BOLZANO  
ALTO ADIGE

# ALTO ADIGE DIGITALE 2020

Linee guida per  
lo sviluppo digitale  
in Alto Adige

# SOMMARIO

---

pag. **4**

## **PREMESSA**

pag. **5**

## **ALTO ADIGE DIGITALE 2020**

- Strategie per lo sviluppo digitale in Alto Adige

pag. **7**

## **AMBITO DI AZIONE, OBIETTIVI E MISURE**

- Infrastruttura digitale
- Amministrazione digitale
- Economia digitale
- Formazione digitale
- Governance IT

pag. **10**

## **CONTESTO REGIONALE, NAZIONALE ED EUROPEO**

### **Strategie di sviluppo della Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige**

- Semplificazione mediante l'e-government
- Rafforzamento dell'area rurale
- Trasparenza e amministrazione vicina al cittadino

pag. **11**

## **Agenda Digitale Italiana,**

Piano Nazionale Banda Larga e strategie per lo sviluppo digitale in Italia

pag. **13**

## **Agenda Digitale Europea**

pag. **14**

## **LINEE GUIDA PER LO SVILUPPO DIGITALE**

### **1. Infrastrutture digitali**

- Rete a banda larga su tutto il territorio
- Banda larga per gli enti pubblici
- Data center unificato e applicazioni consolidate per la pubblica amministrazione
- Servizi di base consolidati per la pubblica amministrazione



# SOMMARIO

---

pag. **18**

## **2. Amministrazione digitale**

- Modernizzazione dell'amministrazione attraverso l'e-government
- Uffici senza carta e lavoro mobile
- Amministrazione aperta e partecipata
- Conto personale del cittadino e identità digitale
- Amministrazione scolastica digitale
- Sanità digitale
- Mobilità digitale

pag. **23**

## **3. Economia digitale**

- Supporto al settore TIC e alle start-up
- Supporto alla digitalizzazione delle imprese
- Supporto al web marketing e al commercio elettronico

pag. **25**

## **4. Formazione digitale**

- Formazione digitale dei cittadini
- Garantire l'inclusione digitale
- Istruzione digitale
- Professionalizzazione dei collaboratori nelle aziende e nella pubblica amministrazione

pag. **28**

## **5. Governance IT**

- Sicurezza e fiducia
- Adeguamento delle norme giuridiche
- Coordinamento integrato e trasversale agli uffici pubblici



## PREMESSA

---



La società del 21° secolo si evolve in modo irreversibile in direzione di una società dell'informazione. Il mondo del lavoro cambia radicalmente, profili e settori professionali scompaiono, si schiudono inedite possibilità, sorgono nuovi mestieri e con essi nuove opportunità lavorative: in questo scenario, le aziende crescono solo se in grado di far fronte alle nuove sfide. I media digitali influenzano le reti sociali, rivoluzionando l'accesso alle conoscenze e plasmando la nostra comunicazione in modo sostanziale. Anche l'Alto Adige si confronta con la digitalizzazione e uno dei compiti della Giunta provinciale è quello di accompagnare il cambiamento sociale che ne deriva. L'informatizzazione è un tema trasversale di cruciale importanza ed ecco perché abbiamo pensato all'agenda digitale dell'Alto Adige con il nome "Alto Adige Digitale 2020", elaborandola nell'ambito di un dialogo integrativo.

Ne è nato un documento programmatico della Giunta provinciale, dedicato allo sviluppo digitale in Alto Adige nei prossimi anni. Occorre

sfruttare in modo consapevole le possibilità e i vantaggi offerti dalle tecnologie di comunicazione e informazione a favore del nostro territorio, supportando e accompagnando la svolta digitale tra i cittadini, nel settore privato e nella pubblica amministrazione. Proprio in questi cambiamenti si celano nuove opportunità di benessere, migliore qualità della vita e capacità di far fronte alle sfide future dell'Alto Adige.

"Alto Adige Digitale 2020" delinea i campi d'azione e le misure concrete necessarie a far sì che la nostra Provincia sia proiettata al futuro nel settore dell'informatizzazione. In tal senso, il programma si propone come trasversale ai livelli e alle istituzioni e non intende essere concepito come conclusivo, ma come un processo aperto in grado di adattarsi agli incessanti e sempre più incalzanti progressi. Mediante un continuo aggiornamento e riscontro, nonché un'implementazione graduale, intendiamo sfruttare al meglio le opportunità della digitalizzazione per un Alto Adige che sappia guardare al futuro.

**Waltraud Deeg**

Assessora provinciale alla Famiglia e all'Amministrazione

---

# ALTO ADIGE DIGITALE 2020

## Strategie per lo sviluppo digitale in Alto Adige



Il compito della politica e dell'amministrazione è quello di prendere decisioni lungimiranti. La società si evolve in termini demografici, le tecnologie vengono costantemente sviluppate e la concorrenza globale aumenta: in questo quadro, un'amministrazione flessibile ed efficiente è un fattore da non sottovalutare. È essenziale comprendere e accompagnare il megatrend della digitalizzazione e in questo la Giunta provinciale può e deve impegnarsi proattivamente, creando un contesto per lo sviluppo sostenibile di società ed economia a vantaggio di tutti i cittadini e delle prossime generazioni. Si tratta di implementare questo processo con accortezza a più livelli, mettendo a disposizione le risorse necessarie, usandole in modo mirato e senza trascurare i bisogni dei cittadini meno abituati all'uso dei canali digitali.

### **Amministrazione efficiente, innovativa e orientata ai servizi**

Un presupposto imprescindibile è un'amministrazione efficiente, vicina al cittadino e orientata ai servizi: ciò si traduce nella creazione di un'offerta di prestazioni in grado di rispondere alle esigenze dell'amministrazione stessa e alle istanze di cittadini e imprese. Le moderne tecnologie d'informazione e di comunicazione (TIC) creano fondamenta solide per un operato amministrativo funzionale e sostenibile, che possa sfruttare il mondo digitale in modo mirato, riducendo i costi e migliorando il grado di efficacia.

---

## Processo interattivo e integrativo con cittadini e imprese

Il documento di pianificazione strategica “Alto Adige Digitale 2020” raccoglie le linee guida degli sviluppi digitali in loco per il periodo 2015-2020 ed è stato elaborato come processo aperto, interattivo e integrativo, in collaborazione con svariati stakeholder quali soggetti economici, imprese IT e rappresentanti del settore formativo, anche attraverso il dialogo con la popolazione. Ciò che da ultimo conta, infatti, sono le esigenze degli utenti e il coinvolgimento di tutti questi soggetti ha fatto sì che in fase di elaborazione siano state analizzate e prese in considerazione le circostanze e le necessità locali.

## Integrazione regionale, nazionale ed europea

Alto Adige Digitale 2020 garantisce inoltre l’implementazione delle direttive nazionali dell’Agenda Digitale Italiana. Ciò richiede l’elaborazione di agende regionali per conseguire una maggiore efficacia attuativa mediante un orientamento coerente e un coordinamento mirato tra Stato, Regioni, Province Autonome ed enti locali. Inoltre, l’Unione Europea, nell’Agenda Digitale Europea, ha definito una serie di indicatori e criteri di misurazione a livello europeo che devono essere conseguiti dagli Stati membri e con cui dovrà confrontarsi anche l’Alto Adige.

## Adeguamento costante allo sviluppo tecnico-sociale

Alto Adige Digitale 2020 è molto più di un documento strategico. È un processo aperto che si adegua agli incessanti sviluppi tecnici, organizzativi e sociali e continuerà ad evolversi in modo dinamico, accompagnando l’innovazione dell’amministrazione provinciale e inserendosi in modo sostenibile a livello amministrativo, nonché armonizzandosi alle istanze concrete di cittadini e aziende.

## Temi ed ambiti di applicazione

L’elenco dei temi e degli ambiti di applicazione all’interno di Alto Adige Digitale 2020 non potrà mai essere esaustivo, perché le esigenze e le misure da portare avanti nell’interesse di 500.000 altoatesine e altoatesini sono molto più numerose di quanto potremmo citare in questo documento programmatico. Se alcuni temi non trovano menzione o sono trattati in modo marginale, ciò non significa che non saranno considerati, né che sono irrilevanti.

# AMBITO DI AZIONE, OBIETTIVI E MISURE

---

## INFRASTRUTTURA DIGITALE

### Obiettivi:

- Creazione di fattori sistemici del territorio e concorrenziali
- Tecnologia IT compatta, efficace e standardizzata per la pubblica amministrazione
- Potenziamento della forza economica regionale

### Misure:

- Istituzione di una rete a banda larga unitaria ed estesa a tutto il territorio
- Creazione di cloud center e data center unitario per le pubbliche amministrazioni
- Tecnologia IT unificata per le pubbliche amministrazioni
- Service-desk congiunto per Provincia, Comuni e Azienda Sanitaria

## AMMINISTRAZIONE DIGITALE

### Obiettivi:

- Amministrazione innovativa e più efficiente
- Servizi on-line più rapidi, trasparenti e vicini ai cittadini
- Impiego mirato delle risorse
- Integrazione interna ed esterna
- Sgravio burocratico attraverso un migliore impiego delle risorse
- Nuove forme di partecipazione
- Sviluppo dell'infrastruttura informatica e integrazione delle applicazioni
- Realizzazione di servizi di telemedicina
- Introduzione di standard di comunicazione nazionali ed internazionali nel sistema sanitario
- Transazioni online negli ambiti sanitario e sociale

### Misure:

- Modernizzazione dell'amministrazione attraverso l'e-government
- Creazione di un'offerta di servizi affidabile e sostenibile per cittadini e imprese
- Digitalizzazione di processi e dati amministrativi
- Conto personale del cittadino, identità digitale e fascicolo sanitario elettronico (FSE)
- Digitalizzazione nei settori sanitario e della mobilità
- Creazione di un sistema informativo digitale
- Promozione e sviluppo di e-health

---

## ECONOMIA DIGITALE

### Obiettivi:

- Creazione delle condizioni quadro per il rafforzamento di competitività, posizione sul mercato, forza innovativa e crescita delle aziende locali
- Sostegno al cambiamento digitale aziendale
- Creazione di condizioni quadro per lo sviluppo di nuovi mercati in crescita
- Promozione del consolidamento e dell'ampliamento del settore IT
- Creazione di condizioni quadro per l'ampliamento del marketing on-line e dell'e-commerce
- Misure di supporto alla creazione di posti di lavoro qualitativamente eccellenti, in particolare nell'area rurale

### Misure:

- Sostegno alle start-up e alle aziende del settore TIC
- Incentivazione del cambiamento digitale nelle aziende
- Promozione di ricerca, innovazione e transfer del know-how

## FORMAZIONE DIGITALE

### Obiettivi:

- Promozione delle competenze digitali della popolazione
- Garanzia di inclusione sociale
- Qualificazione dei giovani per il mercato del lavoro
- Professionalizzazione dei manager, così come dei collaboratori, nelle aziende e nella pubblica amministrazione
- Promozione di un insegnamento che abiliti all'uso intelligente e responsabile dei mezzi digitali

### Misure:

- Trasferimento delle competenze digitali a tutti i cittadini
- Supporto all'apprendimento digitale durante le lezioni
- Ampliamento e messa in rete dei portali per gli strumenti didattici digitali



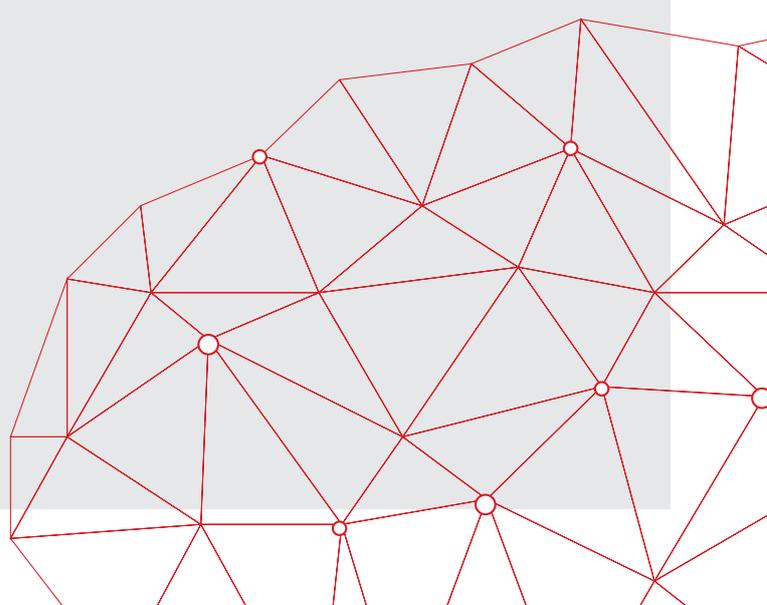
## GOVERNANCE IT

### Obiettivi:

- Rafforzamento della fiducia della popolazione nell'utilizzo degli e-service
- Garanzia della tutela e della sicurezza dei dati
- Adeguamento delle norme giuridiche, che rendono l'amministrazione più efficiente e meno burocratica, con l'aiuto della tecnologia digitale
- Pianificazione e controllo integrato del settore IT pubblico

### Misure:

- Sicurezza e protezione dei dati della pubblica amministrazione e dei cittadini
- Adeguamento delle prescrizioni legislative
- Creazione di un comitato di indirizzo provinciale trasversale agli uffici pubblici, di un comitato di gestione e di gruppi di lavoro con stakeholder esterni



# CONTESTO REGIONALE, NAZIONALE ED EUROPEO

## 1.

### STRATEGIE DI SVILUPPO della Provincia Autonoma di Bolzano



#### Semplificazione mediante l'e-government

In “Alto Adige Digitale 2020”, sono state prese in considerazione e aggiornate le strategie già elaborate dalla Provincia Autonoma di Bolzano. Nel documento strategico “**E-government Alto Adige 2014**”<sup>1</sup> del 2012, erano stati definiti gli obiettivi per lo sviluppo dell'informatica a livello provinciale. Tra i provvedimenti stabiliti, comparivano l'ampliamento dell'infrastruttura tecnica, la Carta provinciale dei servizi, il modello DURP (Dichiarazione unificata di reddito e patrimonio) e il portale Rete Civica dell'Alto Adige con l'istituzione di un'area personale per ogni cittadino. Sono previsti anche l'ampliamento dei servizi di e-government, la creazione di un help desk e iniziative nell'ambito della tutela e della sicurezza dei dati. Queste misure, alcune delle quali già implementate, sono supportate da campagne informative per i cittadini, così come da consulenza e supporto per le aziende locali.

#### Consolidamento dell'area rurale

Nelle “**Strategie di sviluppo regionale 2014-2020**”,<sup>2</sup> deliberate il 21 ottobre 2013 dalla Giunta provinciale, le tecnologie di informazione e comunicazione sono state valutate come significative sotto un duplice aspetto: da un lato, aprendo la porta a

opportunità di sviluppo socio-economiche anche nelle aree rurali, incrementando la qualità della vita in periferia, creando posti di lavoro attrattivi e prevenendo l'abbandono delle aree rurali, dall'altro, consentendo un ulteriore sviluppo di agricoltura e turismo grazie al ricorso all'e-commerce e all'e-tourism.

#### Trasparenza e amministrazione vicina al cittadino

Per supportare in modo mirato lo sviluppo economico, l'innovazione e la ricerca, la Giunta Provinciale, il 17 marzo 2015, ha approvato la strategia “**Smart Specialisation in Alto Adige 2014-2020**”.<sup>3</sup> Quali aree di specializzazione, sono stati definiti i settori Energia e ambiente, Tecnologie alpine, Tecnologie agroalimentari, Information & Communication Technology – ICT and Automation, Economia creativa, Trattamenti curativi naturali e Tecnologie medicali. Le innovazioni nell'area ICT and Automation vengono perseguite in particolare negli ambiti “Smart Public Administration” e “Open Data”: è previsto un processo di apertura dell'amministrazione, il crescente coinvolgimento della popolazione, il disbrigo elettronico completo delle pratiche amministrative, l'ottimizzazione dei servizi, così come un intensivo scambio di informazioni tra le strutture delle pubbliche amministrazioni, i cittadini e le aziende.

<sup>1</sup> Documento strategico eGovernment Alto Adige 2014. Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige, dicembre 2012

<sup>2</sup> Strategie di sviluppo regionale 2014-2020. Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige; Ripartizione Europa; Ripartizione Agricoltura

<sup>3</sup> Smart Specialisation Strategy per la Provincia Autonoma di Bolzano, Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige, novembre 2014.

## 2.

### AGENDA DIGITALE ITALIANA, Piano Nazionale Banda Larga e strategie per lo sviluppo digitale in Italia



Con il decreto per la crescita 2.0,<sup>4</sup> nell’**“Agenda Digitale Italiana”**,<sup>5</sup> è stata stabilita una serie di misure e indicazioni per lo sviluppo di tecnologie e innovazioni nel settore TIC e a supporto dell’economia digitale in Italia. L’obiettivo di questo documento strategico è la promozione della crescita economica.

#### Punti essenziali dell’Agenda Digitale Italiana

L’Agenda Digitale Italiana si rifà alle indicazioni dell’Agenda Digitale Europea, definendo le linee guida e i punti chiave dello sviluppo digitale in Italia. I principali fondamenti stabiliti sono:

- identità digitale unitaria comprensiva di Documento Digitale Unificato
- anagrafe nazionale della popolazione residente
- pagamenti elettronici
- amministrazione digitale e open data
- istruzione digitale
- sanità digitale
- superamento del divario digitale della popolazione
- giustizia digitale
- ricerca, innovazione e smart community

In novembre 2014, la Presidenza del Consiglio dei Ministri ha approvato una nuova **Strategia italiana per la banda ultralarga** e una **Strategia per la crescita digitale** che comprendono le seguenti misure.

#### Azioni infrastrutturali trasversali:

- Banda larga (Sistema Pubblico di Connettività 30-100 Mb/s) e predisposizione WiFi per tutti gli edifici pubblici
- Sicurezza digitale per la pubblica amministrazione mediante la creazione di una struttura nazionale dedicata CERT-PA
- Razionalizzazione del patrimonio TIC esistente, consolidamento dei data center e del cloud computing
- Servizio pubblico d’identità digitale (SPID)
- Copertura a banda larga con un mix di tecnologie di rete fissa, rete mobile, ponte radio e satellite
- Riduzione dei costi per l’approvvigionamento dell’infrastruttura
- Incentivazione sia della domanda e dell’offerta di banda larga e ultralarga

<sup>4</sup> “Decreto Crescita 2.0” (DL 179/2012 del 18.10.2012 convertito con L 221/2012) integrato da “Decreto del fare” - decreto legge 21 giugno 2013, n. 69

<sup>5</sup> <http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/agenda-digitale-italiana>



---

**Piattaforme abilitanti volte alla modernizzazione dell'amministrazione pubblica:**

- Anagrafe Popolazione Residente
- Pagamenti elettronici (Pago PA)
- Fatturazione elettronica delle pubbliche amministrazioni
- Open data
- Sanità digitale (cartelle, ricette e referti elettronici, prenotazioni e pagamenti on-line)
- Scuola digitale
- Giustizia digitale

Per promuovere l'evoluzione digitale nazionale, le seguenti misure sono state sviluppate nel **"Piano strategico per la crescita digitale"**:

- "Italia Login - La casa del cittadino": un portale civico, in cui i cittadini ottengono un profilo digitale. La comunicazione con tutti gli uffici pubblici avviene sulla scorta di questa identità. Il portale funge anche da piattaforma per i documenti.
- Programma per la promozione delle competenze digitali dei cittadini
- Smart cities e communities

L'implementazione del piano viene monitorata mediante una serie di indicatori.

### 3.

## AGENDA DIGITALE EUROPEA



L'Agenda Digitale Europea elaborata dalla Commissione Europea rappresenta uno dei sette pilastri della **"Strategia Europa 2020"**,<sup>6</sup> che definisce gli obiettivi per la crescita dell'UE sino al 2020. Questa agenda digitale prevede un miglior utilizzo delle TIC, ai fini di supportare innovazione, sviluppo economico e progresso. Secondo l'UE, l'economia digitale crescerà sette volte più rapidamente di tutti gli altri settori: si tratta di un fattore chiave per innovazione, produttività e sviluppo in tutti gli ambiti e per questo motivo viene promosso con risorse europee.

L'Agenda Digitale Europea contiene circa 100 misure che presuppongono un consistente e durevole impegno sia a livello europeo, che nazionale e regionale. Tra i 16 provvedimenti chiave, tra gli altri, s'inseriscono la banda larga, l'incremento dell'utilizzo di internet e degli acquisti on-line da parte dei cittadini, così come la promozione dei servizi elettronici degli uffici pubblici.

Dalla completa implementazione dell'agenda digitale, l'UE si attende, nei prossimi 8 anni, un aumento del PIL del 5%, pari a 1.500 euro a persona, maggiori investimenti nelle TIC, il miglioramento delle competenze digitali della forza lavoro, innovazioni nella pubblica amministrazione, così come 900.000 posti di lavoro che, nel lungo periodo, possono addirittura diventare 3,8 milioni.

### Scoreboard dell'Agenda Digitale Europea

Un elemento importante dell'Agenda Digitale Europea sono una serie di indicatori e obiettivi, riassunti in uno scoreboard.

#### entro il 2020:

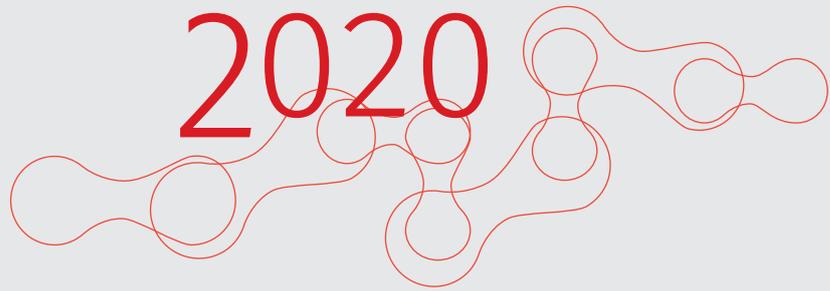
- copertura con banda larga "veloce" (>30 Mb/s) per tutti
- banda larga "ultrarapida" per il 50% delle abitazioni (>100 Mb/s)
- raddoppio della spesa destinata a ricerca e sviluppo nel settore TIC da parte della pubblica amministrazione

#### entro il 2015:

- vendite on-line per il 33% delle PMI
- acquisti on-line all'estero per il 20% della popolazione
- roaming a prezzi nazionali
- acquisti on-line per il 50% della popolazione
- incremento al 60% dell'uso regolare di internet tra le persone svantaggiate
- incremento al 75% dell'utilizzo regolare di internet da parte della popolazione
- riduzione al 15% della popolazione che non ha mai usato internet
- incremento al 50% della popolazione che utilizza l'e-government
- incremento al 25% della popolazione che utilizza l'e-government per compilare moduli on-line

<sup>6</sup> <http://ec.europa.eu/digital-agenda/>

# ALTO ADIGE DIGITALE 2020



## Linee guida per lo sviluppo digitale

### 1.

#### INFRASTRUTTURE DIGITALI



Una rete a banda larga e ultralarga su tutto il territorio, il consolidamento dei data center e servizi IT unificati per la pubblica amministrazione sono i presupposti essenziali per promuovere lo sviluppo dell'Alto Adige. Queste infrastrutture di base si dimostrano fondamentali per agevolare l'accesso di cittadini, imprese e pubblica amministrazione al mondo digitale, utilizzare moderne forme di comunicazione e ottimizzare gli iter amministrativi. Il programma di coalizione stabilisce che la pubblica amministrazione non può più fungere da tampone per il mercato del lavoro. Il contributo del settore pubblico al mantenimento e alla creazione di nuovi posti di lavoro risiede soprattutto nella produzione di condizioni quadro favorevoli, completando l'infrastruttura del territorio, provvedendo costantemente al mantenimento del patrimonio esistente come la banda larga e adeguandolo alle nuove esigenze.<sup>7</sup>

#### Rete a banda larga su tutto il territorio

Le efficienti connessioni a banda larga sono "autostrade informatiche" che garantiscono il rapido scambio di conoscenze oltre i confini, rappresentando le infrastrutture per antonomasia della società dell'informazione e la colonna portante di infiniti

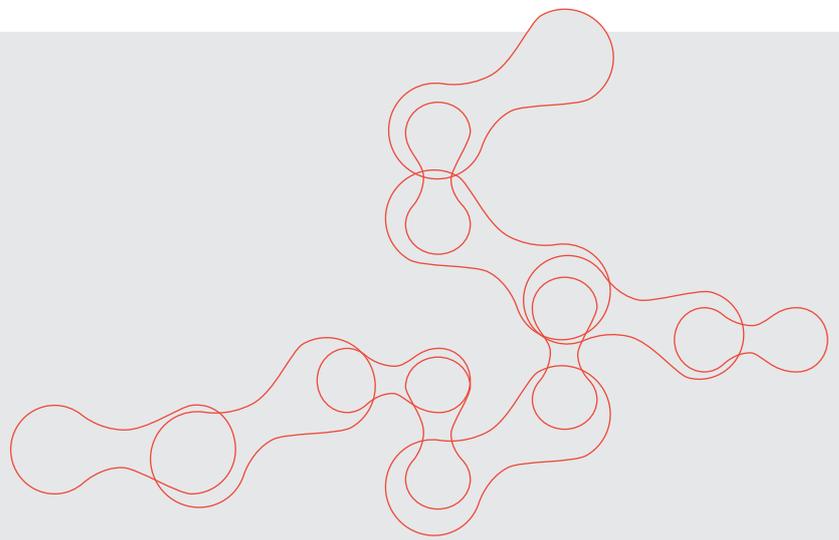
processi economici, sociali e culturali. Dall'azione congiunta di rapide tecnologie di trasmissione, da un lato, e nuovi servizi e applicazioni dall'altro, scaturisce una dinamica socio-economica. Altrettanto importanti sono le applicazioni web-based per la partecipazione alla vita sociale, culturale e politica. I collegamenti alla banda larga sono quindi un fattore sostanziale di partecipazione, competitività e sistema locale. I vantaggi che ne conseguono per sviluppo occupazionale, competitività, numero dei cittadini, partecipazione della popolazione e forza economica di singole regioni, vallate e Comuni sono significativi.

L'allacciamento alla banda larga, quindi, non comporta solo un aumento del PIL, ma anche un incremento della produttività lavorativa, assicurando e creando nuovi posti di lavoro, in particolare nelle aree rurali, come previsto dall'accordo di coalizione del 2013-2018.<sup>8</sup>

Per le aziende, si schiudono nuovi ambiti professionali, mentre nelle aree rurali può trovare origine una forza lavoro altamente qualificata, che sino a poco tempo fa era solo appannaggio dei centri urbani, riducendo l'abbandono delle aree periferiche. Qualità della vita e benessere aumentano e la capacità di acquisto cresce, plasmando permanentemente l'ulteriore sviluppo di ambiti economici regionali e sovra-regionali. Anche la tecnologia a banda larga mobile acquisisce importanza. Grazie alla sua indipendenza dal

<sup>7</sup> cfr. Accordo di coalizione per la formazione della Giunta Provinciale per il periodo di legislatura dal 2013 al 2018, pag. 13

<sup>8</sup> Accordo di coalizione per la formazione della Giunta Provinciale per il periodo di legislatura dal 2013 al 2018, pag. 13



---

luogo fisico, offre la massima flessibilità e molteplici aree di applicazione. In relazione a servizi innovativi, per i cittadini si aprono innumerevoli possibilità di utilizzo, sia nella sfera professionale che del tempo libero. Essendo i dispositivi mobili semplici da utilizzare, smartphone e tablet trovano impiego anche tra le persone che sino ad oggi hanno avuto poche possibilità di entrare in contatto con computer o apparecchi digitali. Gli hotspot pubblici, in tal senso, creano un ulteriore incentivo alla diffusione di questi nuovi media.

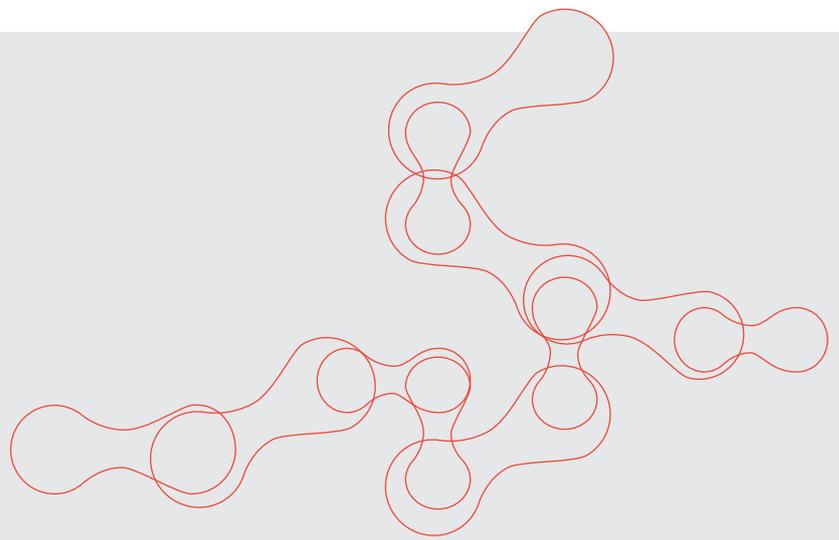
Anche l'economia sfrutta il potenziale di tecnologie a banda larga mobile, traendo vantaggio da una molteplicità di nuovi ambiti di applicazione. Le app collegano il sistema IT di un'azienda con i dispositivi mobili, ottimizzando i processi operativi. Nel settore turistico, applicazioni mobili quali cartine digitali o portali di prenotazioni on-line sono già ampiamente diffusi.

**Misure:**

- La diffusione sul territorio della rete a banda larga prosegue gradualmente con un mix di tecnologie quali collegamenti via radio, cavo in rame e fibra ottica. La scelta dei sistemi dipende dalla configurazione dell'area, dalla finestra temporale concessa, dall'ampiezza di banda necessaria e dal grado di affidabilità del collegamento richiesto. L'obiettivo è quello di istituire una rete omogenea, possibilmente estesa a tutto il territorio provinciale, anziché piccole reti comunali frammentate. L'attuazione avviene in tre fasi correlate che poggiano l'una sull'altra: la creazione di una

rete attiva e passiva, la sua manutenzione ed esercizio e lo sviluppo di servizi per l'utente finale.

- Entro il 2016 verrà creata una rete estesa a tutto il territorio con collegamenti da 7 Mbit/s a 20 Mbit/s. Entro il 2020, l'Alto Adige darà il proprio contributo al conseguimento degli obiettivi previsti sia dall'Agenda Digitale Italiana che da quella europea.
- Nell'implementazione vengono sfruttate le competenze e il know-how dei singoli partner di progetto, sfruttando le sinergie e il programma di incentivazione.
- Negli edifici, nelle piazze e negli spazi pubblici, vengono creati degli hotspot per consentire ai cittadini di accedere gratuitamente alla rete.
- Le strutture pubbliche comunali e provinciali (municipi, scuole ecc.) saranno collegate successivamente alla rete in fibra ottica.



## Banda larga per gli enti pubblici

L'allacciamento alla banda larga veloce riveste un significato straordinariamente importante, in particolare per gli edifici comunali e provinciali. Nelle scuole, una connessione internet rapida è imprescindibile per la didattica multimediale.

### Misure:

- L'allacciamento di circa 2.000 strutture pubbliche di Comuni e Provincia, delle farmacie e dei medici di medicina generale alla rete a banda larga è prioritario e viene perseguito nel modo più celere possibile.

## Data center unificato e applicazioni consolidate per le pubbliche amministrazioni

La tecnologia informatica delle pubbliche amministrazioni in Alto Adige deve diventare più efficiente e compatta: il consolidamento del data center congiunto per gli enti pubblici, un'architettura adeguata dei dispositivi, applicazioni omogenee, così come un'organizzazione di assistenza condivisa creano sinergie tra le pubbliche amministrazioni di Provincia, Comuni, Comprensori, scuole, Azienda sanitaria e Regione.

### Misure:

- Consolidamento del data center unico per le pubbliche amministrazioni, che attualmente viene utilizzato da Provincia, SIAG e piccoli Comuni e in cui verranno coinvolti altri enti

quali grandi Comuni, Comunità comprensoriali, scuole e Azienda sanitaria. Ciò incrementa la disponibilità dei servizi e la protezione dei dati nelle singole istituzioni e garantisce un risparmio dei costi grazie alle sinergie.<sup>9</sup>

- Creazione di un secondo data center di backup in un altro luogo. Tale misura garantisce la massima operatività in caso di guasto e l'affidabilità della conservazione dei dati.
- Consolidamento di applicazioni al di là degli enti, scambio di dati tra gli uffici pubblici, creazione di banche dati comuni e utilizzo congiunto di soluzioni e servizi.<sup>10</sup>
- Introduzione di servizi cloud per la pubblica amministrazione: mediante il cloud computing è possibile rispondere a nuove istanze in modo efficiente, rapido, flessibile e indipendentemente dal luogo fisico, senza che debba essere costruita un'apposita infrastruttura.

## Servizi base standardizzati per le pubbliche amministrazioni

Posta elettronica, programmi di protocollo, gestione documentale, videoconferenze, telefonia VoIP, archiviazione a lungo termine, gestione di delibere e service-desk: sono molteplici i servizi IT che le pubbliche amministrazioni richiedono e utilizzano nella stessa forma. Questi comuni servizi di base vengono riuniti e gestiti congiuntamente, anche grazie alla compatibilità dei programmi e dei servizi,

<sup>9</sup> cfr. Accordo di coalizione per la formazione della Giunta Provinciale per il periodo di legislatura dal 2013 al 2018, pag. 35

<sup>10</sup> cfr. Accordo di coalizione per la formazione della Giunta Provinciale per il periodo di legislatura dal 2013 al 2018, pag. 35

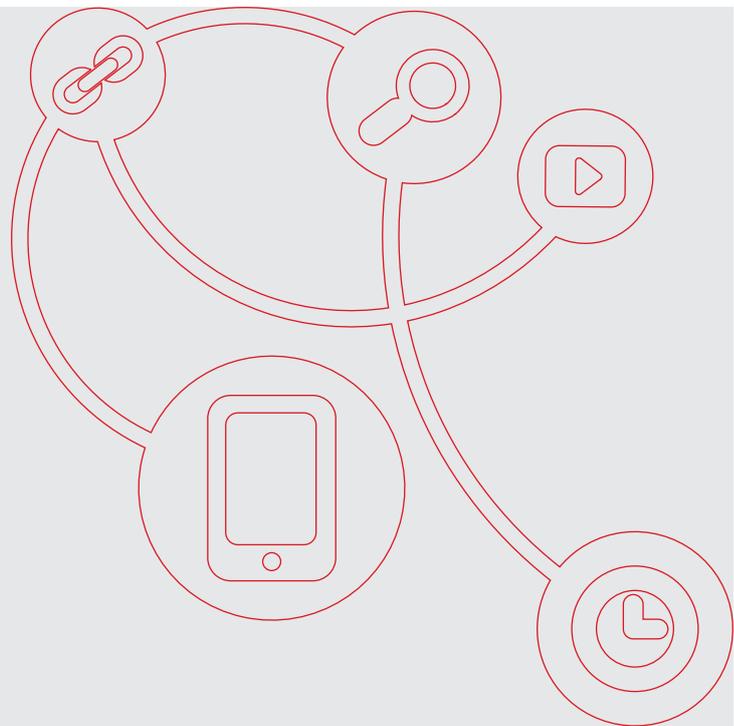


---

che ottimizzano la collaborazione e incrementano l'efficacia delle applicazioni. In questo modo, le risorse vengono sfruttate in modo più efficiente, con un risparmio dei costi. La tecnologia IT unificata non solo unisce gli svariati uffici pubblici della Provincia, ma li collega anche con il cittadino.

**Misure:**

- Orientamento omogeneo della tecnologia informatica per la pubblica amministrazione. Allo scopo vengono ritrattati e standardizzati svariati servizi IT per Provincia, Comuni e Azienda sanitaria.
- Creazione di un service-desk comune per Provincia, Comuni e Azienda sanitaria quale punto di riferimento digitale centrale per i cittadini.
- La generazione di documenti elettronici e firmati digitalmente è in forte espansione. Istituzione di un'archiviazione comune, giuridicamente sicura e a lungo termine per Provincia, Comuni e sanità. Ciò garantisce la conservazione e la leggibilità dei documenti elettronici, così come la validità della firma.



---

## 2. AMMINISTRAZIONE DIGITALE



Gli iter burocratici devono essere standardizzati, snelliti, accelerati e semplificati e “la linea da seguire deve essere quella di garantire ai cittadini la massima accessibilità possibile ai servizi.”<sup>11</sup>

Per fronteggiare al meglio le sfide future in campo politico e amministrativo, deve essere perseguito un approccio fondamentale e trasversale ai vari enti, anziché applicare singoli provvedimenti isolati.<sup>12</sup> Le strutture di tutte le pubbliche amministrazioni a livello regionale, provinciale e comunale, l’impiego di mezzi finanziari e lo svolgimento dei processi lavorativi devono essere sottoposti a un controllo burocratico complessivo ed essere collocati su nuove basi.

Con il progetto “Innovazione amministrativa 2018” s’intende garantire un’organizzazione ben funzionante, processi efficienti e interamente digitalizzati e un impiego mirato ed economico delle risorse. Una responsabilità vissuta consapevolmente e una cultura attiva dell’amministrazione costituiscono un punto di partenza essenziale in questo senso.

L’innovazione amministrativa viene supportata da una maggiore informatizzazione, da un consolidamento trasversale agli uffici pubblici, da tecnologie IT efficienti e da iter digitalizzati. Grazie all’amministrazione elettronica e all’open government, la pubblica amministrazione si apre

ai cittadini e all’economia, garantendo una maggiore trasparenza e contribuendo all’innovazione socio-economica.

### Modernizzazione dell’amministrazione attraverso l’e-government

Come stabilito nell’accordo di coalizione per la formazione della Giunta provinciale per la legislatura 2013-2018, “tutte le possibilità offerte dall’e-government”.<sup>13</sup>

Un e-government trasversale agli enti con sportelli virtuali e riorganizzazione interna cela un grande potenziale per l’abbattimento della burocrazia, la trasparenza, la partecipazione e il risparmio di risorse. Si tratta di coprire con tecnologie dell’informazione i processi di tutte le fasi amministrative, dal modulo di richiesta sino alla comunicazione definitiva, senza discontinuità mediatica, a favore di cittadini e imprese.

Tecnologie dell’informazione e della comunicazione attuali, implementate trasversalmente agli uffici pubblici, supportano non solo i processi amministrativi interni, ma permettono addirittura di conseguire un maggior grado di efficienza, migliorando l’accessibilità per il singolo cittadino e rendendo facilmente fruibili i processi amministrativi. Procedure e funzioni d’ufficio possono essere

<sup>11</sup> Accordo di coalizione per la formazione della Giunta Provinciale per il periodo di legislatura dal 2013 al 2018, pag. 35

<sup>12</sup> cfr. Accordo di coalizione per la formazione della Giunta Provinciale per il periodo di legislatura dal 2013 al 2018, pag. 35

<sup>13</sup> Accordo di coalizione per la formazione della Giunta Provinciale per il periodo di legislatura dal 2013 al 2018, pag. 13



sbrigate da casa o dal posto di lavoro, 24 ore al giorno (implementazione del “digital by default”), i processi amministrativi essere tracciati on-line e i documenti richiamati via web. L’inserimento dei dati nei moduli viene semplificato e l’interazione con le banche dati delle amministrazioni garantita. Una digitalizzazione complessiva nel settore della pubblica amministrazione e uno scambio di informazioni standardizzato semplificano la comunicazione tra uffici, cittadini e aziende.

Il presupposto fondamentale per un’amministrazione flessibile ed efficiente è una rilevazione unitaria e sistematica degli iter e dei processi amministrativi, laddove la gestione di progetti, procedimenti e programmi acquisisce un significato decisivo. La digitalizzazione di queste procedure è vantaggiosa non solo per cittadini e imprese, ma anche per l’amministrazione stessa, tra i singoli uffici, centri servizi e autorità. L’e-government deve quindi trovare concretizzazione sul territorio provinciale in modo trasversale e orientarsi ai bisogni dei cittadini. Inoltre, l’interoperabilità dell’identità digitale di questi ultimi, così come uno scambio di documenti giuridicamente sicuro oltre i confini provinciali e amministrativi, devono essere garantiti.

#### **Misure:**

- Ampliamento del portale per i servizi di e-government, su cui i cittadini espletano iter amministrativi via internet. Costante espansione del numero dei moduli e delle procedure che possono essere evase on-line. Rintracciabilità degli atti amministrativi da parte dei cittadini e comunicazione di progressi e risultati conseguiti via Mobile Messenger laddove possibile.

- Incremento dell’utilizzo dell’e-government da parte dei cittadini e delle imprese a livello europeo e aumento del numero di transazioni.
- Fatture e pagamenti elettronici in tutti gli enti pubblici.
- Ampliamento della Biblioteca Digitale dell’Alte Adige, dove scaricare tutti i media disponibili in formato digitale nelle biblioteche pubbliche della Provincia, quali e-book, e-paper, e-music ed e-video, ma anche prendere in prestito libri in formato cartaceo.

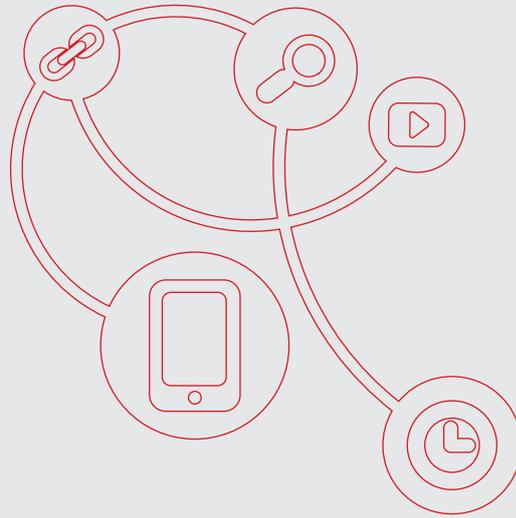
### **Uffici senza carta e lavoro mobile**

Mediante processi digitali quanto più possibili continui, che evitano la produzione di documenti cartacei e copie superflue, l’operato amministrativo si semplifica e il processo di elaborazione viene accelerato. I cittadini ottengono una risposta rapida alle loro domande e i documenti possono essere trasmessi in modo immediato, sicuro ed efficiente, agevolandone la consultazione.

Il crescente impiego di dispositivi mobili e il ricorso a posti di lavoro mobili consentono l’accesso ai dati salvati centralmente, rendendo sempre più realizzabili modelli di lavoro a misura di famiglia quali il telelavoro.

#### **Misure:**

- Digitalizzazione completa di processi amministrativi come la richiesta di autorizzazioni e di incentivi. Consultazione di decreti e delibere su tablet o smartphone.



- Messa a disposizione dell'operato amministrativo, nella misura in cui opportuno, anche in formato mobile.
- Istituzione di un servizio on-line per proposte di miglioramento e reclami da parte dei cittadini per la pubblica amministrazione.

### Amministrazione aperta e partecipata

Maggiore trasparenza, accessibilità al pubblico e partecipazione attiva dei cittadini sono importanti linee guida per il futuro orientamento della pubblica amministrazione. La popolazione deve poterne comprendere il funzionamento e il modo di operare, rafforzando la fiducia riposta negli iter amministrativi.<sup>14</sup>

L'inserimento di tecnologie dell'informazione e della comunicazione crea nuovi canali di accesso ai dati, stimolando la partecipazione dei cittadini.<sup>15</sup> Il patrimonio di informazioni della pubblica amministrazione deve essere maggiormente sfruttato e reso accessibile ad uso privato e lo scambio di dati e documenti con i cittadini deve essere garantito almeno in un formato dati aperto, per non costringerli a munirsi di soluzioni software proprietarie.

#### Misure:

- Creazione di un portale altoatesino per gli open data, su cui i cittadini possano accedere ai dati messi a disposizione dalla pubblica amministrazione.
- Accesso alle informazioni indipendente dall'uso del software, scambio di dati possibili in formato aperto.

### Conto personale del cittadino e identità digitale

Un accesso ai servizi personali di e-government presuppone un'identificazione sicura dei cittadini, ovvero il cosiddetto Servizio pubblico d'identità digitale (SPID), disciplinato a livello nazionale. Il servizio può essere richiesto presso svariati provider (anche privati) e consente, mediante tessere dotate di chip, password o cellulare, di provare la propria identità in modo sicuro su tutti i siti web degli enti pubblici. Tale identità digitale viene allineata con l'anagrafe dei singoli Comuni, evitando così sovrapposizione o registrazioni parallele plurime e contraddittorie.

Il conto personale del cittadino funge da snodo centrale per l'archiviazione dei dati personali e per uno scambio di informazioni a misura di utente tra i singoli individui e gli uffici pubblici. Una volta memorizzati, i dati non devono essere forniti più volte, ma possono essere utilizzati ripetutamente.

#### Misure:

- Conferimento ai cittadini di un'unica identità digitale SPID con cui accedere in modo sicuro a tutte le amministrazioni e gli enti che lo richiedano per usufruire dei servizi on-line.
- Istituzione di un conto personale come piattaforma centrale archiviazione e interscambio con gli uffici pubblici.

<sup>14</sup> cfr. Accordo di coalizione per la formazione della Giunta Provinciale per il periodo di legislatura dal 2013 al 2018, pag. 35

<sup>15</sup> cfr. Accordo di coalizione per la formazione della Giunta Provinciale per il periodo di legislatura dal 2013 al 2018, pag. 36



## Amministrazione scolastica digitale

Il ricorso a nuovi mezzi di comunicazione e la creazione di un sistema d'informazione digitale semplificano l'interazione tra personale docente, istituti, genitori e studenti, facilitando l'accesso ai dati rilevanti per ciascun target e la loro gestione, nonché dando vita a un'offerta di servizi digitali e incrementando la trasparenza delle modalità procedurali.

### Misure:

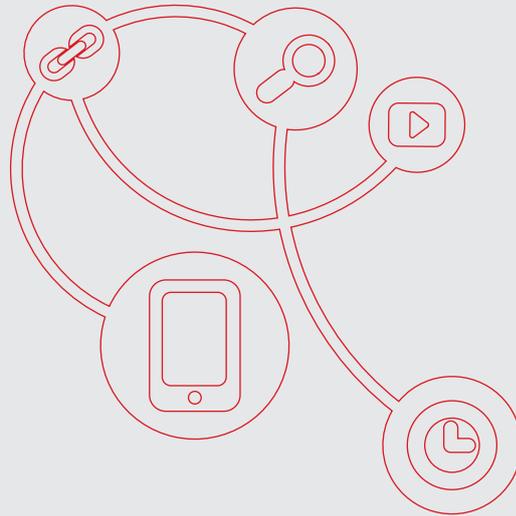
- Creazione esemplare di una piattaforma di comunicazione digitale di servizi informatici per l'utilizzo interno alle strutture educative.
- Possibilità di effettuare le iscrizioni scolastiche e di prenotare l'utilizzo dei servizi di mensa, trasporto e biblioteche on-line
- Promozione di una rapida trasmissione di informazioni tra scuola e casa mediante l'utilizzo mirato dei nuovi mezzi di comunicazione.
- Introduzione di registro di classe e fascicolo degli studenti elettronici.
- Portali unici, l'accesso agli open data e la messa in rete di sistemi e banche dati facilitano l'attività amministrativa evitando al contempo richieste molteplici.
- Per la totalità delle offerte di formazione degli insegnanti e dell'aggiornamento professionale offerta dalle scuole sarà istituito un portale. I procedimenti dall'iscrizione all'attestazione si svolgono in forma digitale.

## Sanità digitale

L'impiego delle TIC agevola l'accesso dei cittadini ai diversi settori della sanità, favorendo la trasparenza, mentre i documenti on-line facilitano la cooperazione e l'interazione tra il personale medico. Mediante un sistema provinciale integrato di prenotazioni on-line, è possibile contenere i prolungati tempi di attesa per le visite all'ospedale o appuntamenti inadeguati. Il fascicolo sanitario elettronico (FSE) del paziente consente a tutto il personale e alle strutture che hanno in cura il soggetto, nonché al cittadino stesso, di accedere ai relativi dati clinici. Dati di emergenza, storia clinica, esiti degli esami, diagnosi e prescrizioni farmaceutiche vengono archiviati nel fascicolo sanitario elettronico. L'accesso indipendente dal luogo fisico a tali informazioni previene lo svolgimento di accertamenti superflui o interferenze tra farmaci. I dati contribuiscono al miglioramento dell'efficienza del sistema sanitario e incrementano la qualità dei servizi, promuovendo cooperazione e integrazione. La tutela dei dati sanitari sensibili deve essere garantita mediante provvedimenti nell'ambito della sicurezza e della protezione dei dati sensibili. L'infrastruttura IT non si limita ai servizi medico-curativi, ma sarà ampliata anche agli ambiti dell'assistenza abitativa, della prevenzione e della previdenza sociale. Per migliorare la qualità dell'assistenza sanitaria, la trasmissione elettronica di dati tra attori del sistema sanitario (azienda sanitaria, strutture convenzionate, medici generici, farmacie ecc.) riveste importanza centrale.

### Misure:

- Dotazione del centro unico di prenotazione (CUP) provinciale integrato della possibilità



---

di prenotare online gli appuntamenti per le visite e di pagarle elettronicamente.

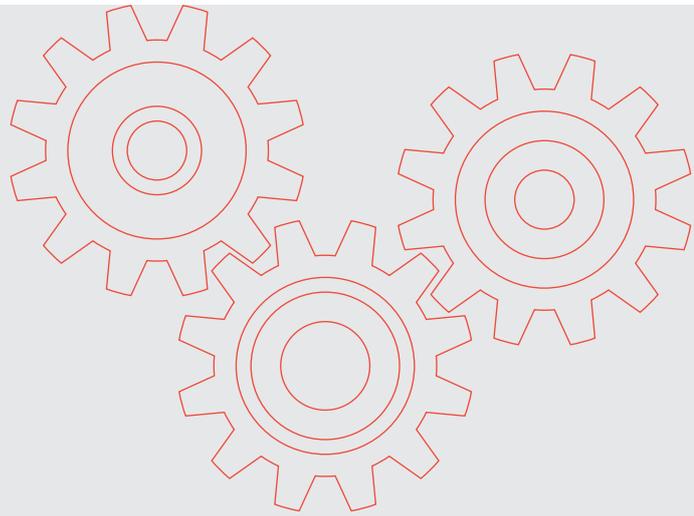
- Attivazione delle prescrizioni elettroniche, richiamo delle ricette digitali presso le farmacie.
- Introduzione del fascicolo sanitario elettronico (FSE – fascicolo sanitario elettronico)
- Elaborazione digitale dei referti radiologici e di laboratorio con possibilità per i cittadini di richiamarli elettronicamente.
- Introduzione di servizi di telemedicina per pazienti con malattie croniche per garantire un'assistenza continuativa.
- Introduzione di un sistema informativo unitario dell'assistenza sanitaria esterno agli ospedali, ovvero sul territorio
- Introduzione di servizi di telemedicina come consulenze a distanza, diagnosi a distanza, telemonitoraggio e teleriabilitazione

## Mobilità digitale

133.000 altoatesini (dato aggiornato al 2014) sono titolari dell'AltoAdige Pass, il titolo di viaggio personale, introdotto nel 2012, per l'utilizzo dei mezzi di trasporto pubblico. Questa card digitale deve consentire l'accesso a ulteriori servizi integrati nel campo della mobilità. L'utilizzo delle TIC semplifica la gestione e la fruizione del sistema di trasporto pubblico.

### Misure:

- Estensione delle possibilità di utilizzo dell'AltoAdige Pass, per consentire ai cittadini di accedere a svariati servizi di mobilità mediante un'unica carta e fare ricorso anche a prestazioni di altri settori (ad esempio il noleggio di biciclette e il loro trasporto sui mezzi pubblici o il pagamento di tariffe di parcheggio e pedaggi). Estensione del sistema di pagamento ai cellulare e internet.
- Sistema intelligente di controllo del traffico con inclusione della mobilità su strada e informazioni su stato e ritardi dei mezzi pubblici o sui parcheggi disponibili. Consultazione dei dati tramite app.



---

### 3.

## ECONOMIA DIGITALE



La crescente digitalizzazione delle imprese locali offre innumerevoli opportunità, consentendo una razionalizzazione delle procedure aziendali e schiudendo nuovi ambiti operativi grazie al web marketing e all'e-commerce. Inoltre, apre nuovi canali di comunicazione digitali per lo scambio oltreconfine, crea nuovi settori e forme di lavoro flessibili a misura di famiglia, come il telelavoro o il lavoro da casa, trasferendo mansioni altamente qualificate dalla città alle aree rurali.

Ciò assicura la competitività a lungo termine delle aziende regionali, così come uno sviluppo economico e socialmente bilanciato delle aree rurali. Con l'installazione della rete a banda larga su tutto il territorio, le imprese locali possono avvalersi di un'efficiente infrastruttura di comunicazione che potenzia la loro posizione economica. Le aziende, tuttavia, necessitano di supporto e consulenza specialistica per implementare la digitalizzazione di processi, servizi e prodotti.

Inoltre, accanto ai tradizionali ambiti economici di commercio, industria, turismo, terziario e agricoltura, è essenziale valorizzare il settore TIC esistente sul territorio, creando le condizioni quadro necessarie a potenziare le imprese operanti in questo campo, dove sono soprattutto le start-up giovani e innovative a creare posti di lavoro attrattivi, aprendo la strada all'innovazione.

### Supporto al settore TIC e alle start-up

L'Alto Adige dispone di un settore TIC piccolo e fortemente frammentato, che deve essere potenziato e ampliato. Le aziende operanti in questo ambito sono promotrici di innovazione e offrono nuovi posti di lavoro attrattivi anche nelle aree rurali, supportando lo sviluppo digitale del territorio. Le tecnologie TIC sviluppate a livello provinciale vengono esportate in altre regioni e Paesi. Le giovani e innovative start-up nel settore delle tecnologie della comunicazione e dell'informazione, grazie a nuovi servizi e modelli imprenditoriali, hanno la possibilità di competere con la concorrenza. L'incentivo alla fondazione d'impresa, alla ricerca e all'innovazione sono una componente irrinunciabile dello sviluppo digitale.

#### Misure:

- Ampliamento del settore TIC locale mediante il sostegno a ricerca e sviluppo.<sup>16</sup>
- Consolidamento del settore TIC, rafforzamento dell'integrazione e dell'esportazione di prodotti/servizi in ambito regionale e internazionale mediante provvedimenti di sostegno e investimento.
- Supporto alle giovani start-up nell'ambito TIC nella fase di fondazione d'impresa mediante consulenza e risorse finanziarie.

<sup>16</sup> cfr. Accordo di coalizione per la formazione della Giunta Provinciale per il periodo di legislatura dal 2013 al 2018, pag. 13



---

## Supporto alla digitalizzazione delle imprese

La competitività, il posizionamento sul mercato, la forza innovativa e la crescita delle aziende locali è strettamente connessa al loro sviluppo digitale. Le TIC possono essere utilizzate in tutti i settori e nei più diversi processi aziendali, quali la pianificazione delle risorse d'impresa (ERP), la gestione delle relazioni con i clienti (CRM) o altre attività amministrative, laddove i processi operativi possono essere ottimizzati. Grazie alla svolta digitale, si schiudono nuovi ambiti d'attività come lo shop on-line e modelli aziendali inediti.

### Misure:

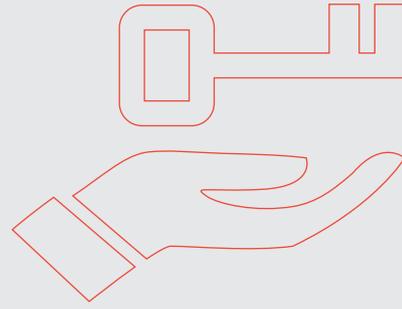
- Informazioni, consulenza e formazione per favorire e incentivare lo sviluppo digitale nelle imprese, in collaborazione con le associazioni economiche e la Camera di Commercio.
- Ampliamento e sviluppo delle soluzioni esistenti attraverso il coinvolgimento e lo scambio reciproco tra gli attori del settore economico.

## Supporto al web marketing e all'e-commerce

Le aziende locali devono essere supportate nel potenziamento dei settori dell'e-commerce e del mobile commerce, acquisendo capacità concorrenziale a livello internazionale e aprendo la strada a nuovi mercati e canali di commercializzazione, senza pregiudicare i servizi di prossimità e la microstruttura tipica del commercio altoatesino.

### Misure:

- Campagne informative per imprese locali in merito alle possibilità e alle aree d'impiego del web marketing, dell'e-commerce e del mobile commerce.
- Istituzione di una piattaforma di e-commerce regionale.
- Supporto all'e-commerce e al web marketing delle aziende locali e incremento dell'e-commerce al livello europeo.



## 4.

### FORMAZIONE DIGITALE



La digitalizzazione, nella vita quotidiana e professionale, procede inesorabile, richiedendo un potenziamento e un ulteriore sviluppo delle competenze di tutti i cittadini nell'utilizzo di computer e dispositivi mobili, così come del web e dei nuovi mezzi d'informazione e comunicazione. Il ricorso ai media digitali deve basarsi sulla responsabilità del singolo: solo così la svolta digitale della Provincia può essere avviata in modo durevole.

Inoltre, occorre prevenire il divario digitale della società: tutti i cittadini dovrebbero essere in grado di sfruttare le possibilità dell'informatizzazione, indipendentemente da livello d'istruzione, reddito, età, sesso o disabilità fisiche. Lo sviluppo e la competitività di imprese e pubblica amministrazione non può prescindere dalla formazione di forze dirigenziali e collaboratori nella gestione di metodi e forme di lavoro digitali.

#### Formazione digitale dei cittadini

Migliori opportunità sul mercato del lavoro, maggior accesso alle piattaforme di comunicazione e sapere digitale, rapido reperimento di informazioni, utilizzo di offerte e-commerce. L'informatizzazione porta con sé grandi opportunità, cui tutti cittadini devono poter accedere: sia gli utenti che gli autori di contenuti e dati mediali digitalizzati devono essere in grado di muoversi autonomamente nel mondo digitale.

#### Misure:

- Attualmente, l'utilizzo di internet in Alto Adige si colloca al di sotto della media europea. Campagne di sensibilizzazione per informare i cittadini in merito a svantaggi e vantaggi del web e del suo utilizzo, stimolandoli a un uso più frequente.
- Mirati provvedimenti di formazione e aggiornamento in collaborazione con attori provenienti da tutti gli ambiti della formazione, garantendo il miglioramento delle competenze digitali dei cittadini, in particolare di quelli più anziani. Incremento dell'utilizzo del computer e di internet al livello europeo.

#### Garanzia di inclusione digitale

Non tutti prendono parte in egual misura allo sviluppo digitale della società. In particolare anziani, disoccupati, individui esclusi dalla vita professionale o disabili, soggetti con basso livello d'istruzione formale o a basso reddito non riescono a tenere il passo dell'evoluzione tecnologica. Affinché queste persone non perdano il contatto con la società, i servizi, la trasmissione di conoscenze e informazioni, così come con il mercato del lavoro, occorre far sì che non restino escluse dal mondo digitale. L'inclusione digitale garantisce alle fasce più svantaggiate della popolazione l'accesso a internet e quindi alla conoscenza,



---

alla formazione e alla partecipazione, abbattendo le barriere e offrendo a tutti le medesime possibilità di accesso all'odierna società dell'informazione.

**Misure:**

- Offerta di specifici percorsi di formazione e aggiornamento, così come di corsi a prezzi accessibili, in collaborazione con gli enti di formazione e altri promotori, per ampliare la competenza digitale delle fasce più svantaggiate, insegnando loro l'utilizzo del computer, di internet e delle moderne tecnologie di comunicazione e informazione, nonché la competenza mediale.

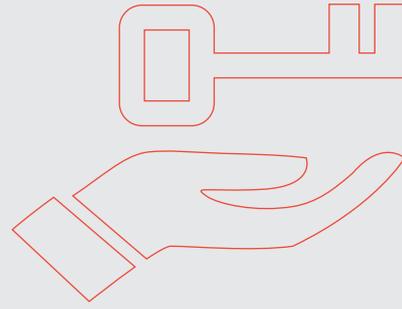
**Istruzione digitale**

Il nostro sistema scolastico deve consentire ai giovani un'emanicipata partecipazione al processo di formazione della società, qualificandoli all'ingresso in un modo del lavoro in costante mutazione. L'utilizzo delle nuove tecnologie di comunicazione e informazione, la mediazione di cultura digitale, così come l'educazione mediale sono annoverabili tra i fattori chiave. Grazie a una formazione digitale ampliata, gli studenti sono in grado di sfruttare autonomamente e sotto la propria responsabilità le TIC, valutandone rischi e possibilità

**Misure:**

- La patente europea del computer (ECDL – European Computer Driving Licence) assicura un livello di formazione basilare e standardizzato nel campo delle conoscenze informatiche. Incremento del numero degli studenti certificati nell'ambito dell'istruzione scolastica.

- Offerta formativa per il personale docente nei settori IT, applicazioni tecniche delle TIC, didattica mediale (utilizzo dei nuovi media durante le lezioni) ed educazione mediale (consumo mediale consapevole e gestione critica).
- Promozione dello sviluppo e di un impiego consapevole dei materiali didattici e di apprendimento digitali, con particolare riguardo a un adeguato equilibrio tra virtualità e manualità. I portali per gli strumenti didattici digitali saranno ampliati e messi in rete.
- Con la piattaforma di e-learning Copernicus della Provincia Autonoma di Bolzano, esiste già uno strumento virtuale di comunicazione e didattica per docenti, studenti, cittadini, ma anche imprese. Ampliamento dell'offerta on-line e accessibilità alla stessa da parte di tutti i soggetti educativi pubblici e privati.
- Il fabbisogno di forza lavoro tecnicamente specializzata cresce parallelamente all'espansione della digitalizzazione nel mondo del lavoro. Potenziamento, a tutti i livelli scolastici, di materie quali matematica, informatica, scienze naturali e tecnica (discipline MINT), per avvicinare i ragazzi a questo ambito professionale, con particolare riguardo al coinvolgimento di donne e ragazze, che continuano ad essere sottorappresentate nelle classiche professioni MINT.
- Impiego mirato dei mezzi digitali per favorire un insegnamento che abiliti a farne un uso intelligente e responsabile.



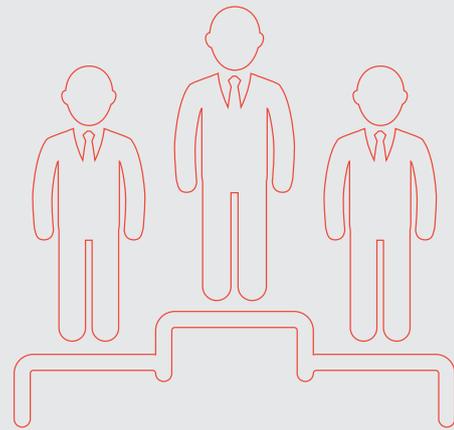
---

## **Professionalizzazione di manager e collaboratori nelle aziende e nella pubblica amministrazione**

L'innovazione digitale delle imprese e della pubblica amministrazione è contemplabile solo se i collaboratori, a tutti i livelli, dispongono delle necessarie competenze nella gestione delle TIC e sono in grado di muoversi con sicurezza nel mondo digitale. Le forze dirigenziali devono essere consapevoli delle possibilità d'impiego delle tecnologie digitali nel proprio ambito professionale ed essere in grado di valutarne vantaggi e svantaggi. Per i lavoratori specializzati in ambito IT è necessaria un'offerta di formazione e aggiornamento che risponda alle esigenze dei nuovi profili professionali.

### **Misure:**

- Provvedimenti continuativi di formazione e aggiornamento per forze dirigenziali, collaboratori e forza lavoro qualificata IT a supporto della professionalizzazione e dello sviluppo di aziende e pubblica amministrazione.
- Sviluppo della piattaforma di e-learning Copernicus della Provincia Autonoma di Bolzano per tali provvedimenti.



---

## 5. GOVERNANCE IT



La fiducia nella sicurezza e nell'affidabilità delle applicazioni digitali, così come nella tutela dei dati personali, sono elementi imprescindibili per l'accettazione dei nuovi servizi da parte dei cittadini.<sup>17</sup>

### Sicurezza e fiducia

Tutte le procedure devono garantire la massima sicurezza nella tutela dei dati dei cittadini e della pubblica amministrazione. La protezione da attacchi, furti e smarrimento delle infrastrutture gestite, dell'identità degli utenti e dei dati è di prioritaria importanza e la disponibilità in caso di guasto, insieme alla riduzione dei tempi di ripristino in caso di catastrofe, devono essere assicurate al meglio a un costo sostenibile. Anche l'economia è chiamata a mettere in atto applicazioni affidabili per la protezione delle imprese. I cittadini, inoltre, devono essere informati sui rischi della rete, adottando un comportamento responsabile e misure di sicurezza adeguate.

#### Misure:

- Svolgimento di campagne di sensibilizzazione sui pericoli della rete destinate ai cittadini; abilitazione degli stessi alla messa in campo di misure autonome per la tutela dei propri hardware e software, password e identità digitale.

### Adeguamento delle norme giuridiche

Per poter sfruttare appieno i vantaggi del mondo digitale, si rende necessario un adeguamento delle prescrizioni normative. Da un lato, i regolamenti non devono ostacolare l'ottimizzazione delle attività amministrative mediante l'impiego di TIC, dall'altra, una certezza del diritto vincolante nello sviluppo e nell'utilizzo di sistemi digitali deve essere garantita. L'obiettivo è quello di implementare efficacemente una semplificazione amministrativa con il ricorso all'IT.

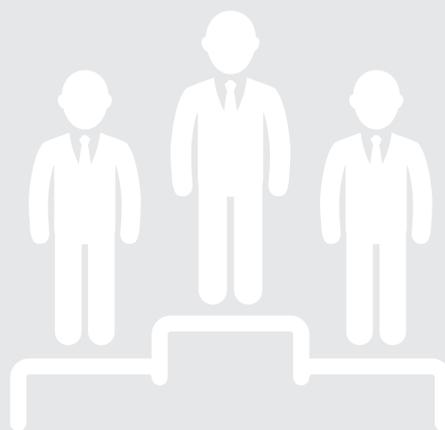
#### Misure:

- Verifica e adeguamento alle attuali esigenze delle disposizioni di legge in considerazione degli aspetti succitati.

### Coordinamento integrato e trasversale agli uffici pubblici

Ai fini di garantire una pianificazione e una gestione integrata della digitalizzazione, si rende necessaria l'istituzione di comitati e gruppi di lavoro trasversali a vari enti che, in base alla competenza, sono responsabili per l'orientamento strategico, la pianificazione a lungo termine e trasversale nel settore IT e la concreta implementazione delle misure stabilite, perseguendo il dialogo con i rappresentanti del mon-

<sup>17</sup> cfr. Accordo di coalizione per la formazione della Giunta Provinciale per il periodo di legislatura dal 2013 al 2018, pag. 12



---

do economico e della formazione. Questi comitati di governance IT garantiscono una concretizzazione efficiente dei provvedimenti di digitalizzazione, così come l'integrazione e la partecipazione all'interno della pubblica amministrazione e con altri attori dell'economia e della formazione. I comitati e i gruppi di lavoro assicurano uno sviluppo unitario del settore IT in Alto Adige, l'implementazione delle linee guida e il proseguimento di Alto Adige Digitale 2020.

**Misure:**

- Istituzione di un comitato di indirizzo (Governance Board), composto dall'assessore della Giunta provinciale competente per l'IT e dai rappresentanti di vertice dell'amministrazione provinciale, del Consorzio dei comuni, della regione e dell'Azienda sanitaria, cui spettano le indicazioni politico-strategiche e le decisioni in merito agli investimenti nel settore IT, così come allo sviluppo e all'implementazione dei piani di crescita e dei programmi annuali.
- Coordinamento della messa in atto delle misure stabilite da parte di un comitato di gestione (IT Steering Board), che sia consapevole delle ultime tendenze IT e sottoponga proposte per lo sviluppo del sistema IT della pubblica amministrazione.
- Istituzione di un gruppo di lavoro con rappresentanti del Südtiroler Wirtschaftsring e della Camera di Commercio per tutelare il dialogo con gli attori esterni e discutere, tra gli altri, le sfide dell'economia locale, il ruolo delle nuove tecnologie per l'incremento della competitività e il contributo dell'IT nella pubblica amministrazione.
- Approfondimento della collaborazione e delle sinergie con le imprese IT in un apposito gruppo. Incentivo allo sviluppo della cultura digitale in Alto Adige mediante un altro gruppo di lavoro con rappresentanti del mondo dell'istruzione.

---

**COLOFONE**

Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige  
Ripartizione Informatica  
Via Crispi 15  
39100 Bolzano  
Tel. 0471 414 900  
Fax 0471 414 909  
[www.provincia.bz.it/informatica-digitalizzazione](http://www.provincia.bz.it/informatica-digitalizzazione)

Ottobre 2015

