

Urbanizzare il virtuale

Gestire l'innovazione tecnologica
Parte I

Obiettivi

- Fornire un quadro sulla società dell'informazione
- Riflettere sulla necessità di una politica tecnologica degli Enti Locali ed i suoi possibili indirizzi

La Società dell'Informazione

- Società industriale che si fonda intorno alla lavorazione di una nuova “materia prima”: l'informazione
 - L'informazione è una materia prima manipolabile attraverso l'interazione con il nostro apparato sensoriale mediata tramite il computer
- Lo sviluppo delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione incide enormemente sullo sviluppo sociale ed economico
- Cultura neo-futurista

La Società dell'Informazione

- Problemi
 - **Avere una Tecnologia a misura d'Uomo**
 - Comprendere le reali esigenze e sviluppare strumenti adeguati per soddisfarle
 - **Avere un Uomo a misura della Tecnologia**
 - Comprendere, gestire e finanziare il cambiamento

La Società dell'Informazione

- Rischi
 - Marginalizzazione culturale
 - Marginalizzazione sociale
 - Marginalizzazione economica

La Società dell'Informazione

- Opportunità
 - Rafforzamento dell'identità locale
 - Salto di un passaggio nello sviluppo economico
 - Avvicinamento dei servizi
 - Lotta allo spopolamento

Virtualizzazione dei processi

- Virtuale:
 - contenuto informativo di un processo privato del supporto fisico
- Il processo di virtualizzazione non è un processo di astrazione, ma di estrazione, che non altera la concretezza dell'oggetto ma ne trasferisce la parte essenziale in un contesto più facilmente controllabile sperimentalmente.
- Dimensione Fisica e Dimensione Virtuale della Realtà

Virtualizzazione dei processi

- Risultati concreti in
 - Etologia
 - Genetica
 - Medicina
 - Psicologia
 - Sociologia
 - Economia
 - ...

La Carta di Okinawa

- ***La Tecnologia dell'Informazione e delle Comunicazioni (ICT) è una delle forze più potenti che stanno plasmando il ventunesimo secolo.***
 - *Il suo impatto rivoluzionario incide sul modo in cui le **persone** vivono, imparano e lavorano e sul modo in cui il **governo** interagisce con la società civile. L'ICT sta velocemente diventando un motore vitale per la crescita dell'**economia** mondiale.*
 - *Sta anche mettendo in grado individui, imprese e comunità, in tutte le parti del mondo, di affrontare sfide economiche e sociali con maggiore efficienza ed inventiva.*

La Carta di Okinawa

- ***L'essenza delle trasformazioni economiche e sociali indotte dall'ICT è strettamente legata alla sua capacità di mettere a frutto conoscenza ed idee.***
 - *Obiettivi strumentali*
 - *creare una crescita economica sostenibile, migliorare il benessere pubblico, favorire la coesione sociale, rafforzare la democrazia, aumentare la trasparenza nel governo, promuovere i diritti umani, valorizzare le diversità culturali, favorire la pace e la stabilità internazionali.*
 - *Sono necessarie efficaci strategie sia nazionali che internazionali.*

La Carta di Okinawa

- Principio di inclusione
 - ***ognuno, ovunque deve essere messo in grado di partecipare e nessuno deve essere escluso dai benefici della società dell'informazione globale.***

La Carta di Okinawa

- Chi governa ha il compito di cogliere le Opportunità Digitali
 - *Riforme economiche e strutturali per favorire lo sviluppo di un contesto di apertura, efficienza, competizione ed innovazione, sostenuto da politiche focalizzate su mercati del lavoro flessibili, sviluppo delle risorse umane e coesione sociale.*
 - *Meditata programmazione macroeconomica per aiutare imprese e consumatori a progettare con tranquillità per il futuro.*
 - *Sviluppo di reti che consentano un accesso veloce, affidabile, sicuro ed economico ad informazioni sulle innovazioni tecnologiche nel campo delle infrastrutture di rete, dei servizi e delle applicazioni al fine di affrontare un mercato competitivo.*
 - *Utilizzo attivo dell'ICT nel settore pubblico e la promozione di servizi al pubblico on-line.*

La Carta di Okinawa

- Chi governa ha il compito di creare il contesto politico e regolamentare
 - *Promuovere la competizione in un mercato aperto per la fornitura di prodotti e servizi nel settore ICT*
 - *Proteggere la proprietà intellettuale.*
 - *Impegnarsi ad usare il software nel rispetto dei diritti di proprietà.*
 - *Facilitare il commercio elettronico transnazionale.*
 - *Promozione di standard di mercato per l'interoperabilità tecnologica.*
 - *Promuovere la fiducia del consumatore nel mercato elettronico (codici di autoregolamentazione, meccanismi semplificati per la risoluzione delle dispute transnazionali, garanzia della privacy, miglioramento della sicurezza e della certezza delle transazioni).*

La Carta di Okinawa

- Chi governa ha il compito di adoperarsi per superare il **Digital Divide**
 - Favorire lo sviluppo di condizioni di mercato che conducano all'offerta di servizi di comunicazione economici.
 - Esplorare strade complementari, compreso l'accesso ai servizi tramite strutture pubbliche.
 - Dare priorità al miglioramento dell'accesso alla rete soprattutto nelle aree marginali.
 - Porre particolare attenzione ai bisogni ed alle difficoltà delle categorie deboli, in particolare i disabili e gli anziani.
 - Incoraggiare lo sviluppo di tecnologie "amichevoli" e l'utilizzo di contenuti gratuiti e pubblici.
 - Favorire lo sviluppo di una cultura tecnologica presso i cittadini e le imprese.

Piani d'azione a livello globale

- **Costruire la fiducia degli utenti e dei consumatori**
 - Tutela della "privacy" e dei dati personali
 - Sicurezza delle infrastrutture e delle tecnologie: autenticazione e certificazione
 - Tutela dei consumatori
 - Lotta al crimine informatico

Piani d'azione a livello globale

- **Definizione delle norme fondamentali per il mercato digitale**
 - Diritto commerciale
 - Norme tributarie
 - Questioni finanziarie, pagamenti elettronici e circolazione dei beni
 - Agevolazione degli scambi commerciali e dell'accesso al mercato
 - Proprietà intellettuale

Piani d'azione a livello globale

- **L'infrastruttura di telecomunicazioni e informatica quale strumento per lo sviluppo del commercio elettronico**
 - Accesso all'infrastruttura e suo utilizzo
 - Il problema dell'anno 2000
 - Internet ed il sistema dei "Domain Names"
 - Definizione di standard tecnologici

Piani d'azione a livello globale

- **Valorizzazione delle ricadute positive**
 - Impatto economico e sociale
 - Piccole e Medie Imprese
 - Alfabetizzazione e nuove professionalità
 - Assicurare la partecipazione globale

Piani d'azione a livello globale

- Alcuni esempi di risultati
 - **Model Law on Electronic Commerce**
 - offre ai legislatori nazionali un insieme di norme internazionalmente accettabili per rimuovere alcuni ostacoli giuridici alla comunicazione di informazioni aventi valore legale sotto forma di messaggi non cartacei e per creare un ambiente giuridico più sicuro per il commercio elettronico.
 - **Centro di Arbitrato e Mediazione della WIPO**
 - un sistema su Internet per la risoluzione on-line delle controversie, che può rappresentare un mezzo neutrale, rapido e poco costoso per regolare controversie insorte nell'ambito del commercio elettronico senza richiedere lo spostamento fisico di cose o persone

Lo scenario europeo

- La storia
 - 1983 Rapporto Delors
 - si mettono in evidenza l'emergere della società dell'informazione e le profonde e irreversibili ripercussioni sociali ed economiche che il suo affermarsi comporta
 - 1993 Rapporto Bangemann
 - individua una rivoluzione mondiale in atto, comparabile a quella industriale, basata sulle tecnologie dell'informazione e comunicazioni.
 - 1998 Programma pluriennale “Società dell'Informazione”
 - 1999 eEurope - una società dell'informazione per tutti

Lo scenario europeo

- Gli obiettivi di eEurope
 - Portare ogni cittadino, famiglia e scuola, ogni impresa ed amministrazione nell'era digitale ed online
 - Creare una Europa alfabetizzata digitalmente, supportata da una cultura imprenditoriale pronta a finanziare e sviluppare nuove idee.
 - Assicurare che il processo sia non discriminatorio, costruisca la fiducia del consumatore e rafforzi la coesione sociale

Lo scenario europeo

- Le azioni principali di eEurope
 - La gioventù europea nell'era digitale
 - Accesso economico ad Internet
 - Accelerare l'e-Commerce
 - Internet veloce per ricercatori e studenti
 - Carte intelligenti per l'accesso elettronico sicuro
 - Capitali di rischio per le PMI high-tech
 - ePartecipazione per i disabili
 - Assistenza sanitaria online
 - Trasporti intelligenti
 - Governo online

Lo scenario europeo

- **VI Programma-Quadro per lo Sviluppo della Tecnologia e della Ricerca**
 - Il budget complessivo per il periodo 2003-2006 è pari a 17,5 miliardi di euro (3,9% del bilancio complessivo dell'Unione).
 - Le tecnologie per la società dell'informazione sono una delle sette aree chiave d'intervento individuate.

Lo scenario italiano

- Il Piano per la Società dell'Informazione del 16 giugno 2000
 - **risorse umane**
 - **e-government**
 - **e-commerce**
 - **Infrastrutture, concorrenza e accesso**

I servizi della PAC

- Ministero degli Affari Esteri
 - Sistema informativo a sostegno del made in Italy
 - Rete internazionale fondata-immagini
- Ministero dell' Ambiente
 - Diffusione informazioni ambientali e territoriali georeferenziate
- Ministero dei Beni Culturali
 - Digitalizzazione del patrimonio culturale
 - Automazione dei servizi gestionali dell' Amministrazione

I servizi della PAC

- Ministero delle Comunicazioni
 - Rete di monitoraggio dei livelli di campo elettromagnetico
 - Numero di emergenza 114
 - Operatori TLC: gestione numerazione ed elenco telefonico generale
- Ministero della Difesa
 - Logistica e Personale

I servizi della PAC

- Ministero dell'Economia e delle Finanze
 - Amministrazione del Tesoro
 - e-procurement ed automazione dei mandati di pagamento
 - Sistema di gestione delle risorse umane
 - Sistema di supporto decisionale sulla finanza pubblica
 - Amministrazione finanziaria
 - Processo tributario online
 - Agenzia Entrate - Portale per gli Enti locali
 - Agenzia Entrate - Servizi integrati per le imprese
 - Agenzia Demanio - pagamenti demaniali
 - Agenzia Dogane - Dogana telematica e controllo flussi merci in porti ed aeroporti
 - Agenzia Territorio - Servizi fiscali per il territorio

I servizi della PAC

- Ministero della Giustizia
 - Area Civile - Processo telematico, Esecuzioni individuali e concorsuali
 - Area Penale - Automazione delle fasi del processo penale, contrasto alla criminalità organizzata, sostegno all'attività investigativa
 - Nuovo sistema informativo del casellario giudiziale
 - Gestione matricolare del detenuto
 - Automazione delle strutture organizzative e dei processi di servizio degli Uffici Giudiziari Minorili
 - Portale “Normeinrete”

I servizi della PAC

- Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
 - Banche dati per la sicurezza e la pianificazione dei trasporti marittimi, aerei e terrestri
 - Sistema integrato per la Pianificazione e lo Sviluppo del Territorio
 - Sistema per la gestione dei processi di supporto
- Ministero delle Politiche Agricole e Forestali
 - Sistema Informativo delle Montagna
 - Sistema Informativo Agricolo Nazionale

I servizi della PAC

- Ministero dell'Interno
 - Automazione Stato Civile
 - Sistema Informativo Uffici Territoriali
 - AIRE
 - Sistema informativo Libertà civili e Immigrazione
 - Test su voto elettronico

I servizi della PAC

- Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
 - Infrastruttura ICT scuole
 - Mobilità online
 - Sistema Informativo
 - eLearning e alfabetizzazione ICT
 - Portale nazionale dell'offerta formativa
 - Promozione della ricerca

I servizi della PAC

- Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali
 - Portale del lavoro
- Ministero della Salute
 - Monitoraggio livelli di assistenza e spesa sanitaria
 - Portale della salute
 - Registro informativo dei servizi trasfusionali
 - Sistema Informativo per l'educazione continua in medicina
 - Rete dei medici di medicina generale
 - Contact center per la salute

I servizi della PAC

- Corte dei Conti
 - Acquisizione dei conti consuntivi locali
- Dipartimento della Funzione Pubblica
 - Servizi trasversali alle Amministrazioni online
- Dipartimento per l'attuazione dei programma di governo
 - Estensione alle Amministrazioni del S.I. per il monitoraggio sull'attuazione del programma di Governo.
- ISTAT
 - Portale SISTAN a disposizione dei soggetti che partecipano al Piano Statistico Nazionale

Il piano per l'e-commerce

- Obiettivi
 - Stimolare il commercio elettronico nelle sue varie forme e nei vari stadi di adozione, dalla promozione via Web di prodotti e servizi alle transazioni elettroniche (contratti, ordini, fatture, pagamenti, ecc.), dall'integrazione delle procedure elettroniche nei processi interni aziendali (legacy system) alla integrazione con i sistemi esterni, a valle e a monte, dell'azienda (intera catena del valore).

Il piano per l'e-commerce

- Destinatari
 - Le PMI che
 - costituiscono l'ossatura del sistema produttivo nazionale sia per aspetti quantitativi (numero di aziende, fatturato, occupati) che qualitativi (specificità produttive ed organizzative)
 - hanno la maggiore capacità di flessibilità ed adattamento alle richieste del mercato;
 - rappresentano la principale risorsa di crescita verso nuovi settori e nuove aree geografiche;
 - sono fortemente esposte alla concorrenza internazionale;
 - hanno scarsa capacità d'innovazione, sia tecnologica, sia organizzativa;
 - incontrano notevoli difficoltà nella conoscenza e nello sviluppo di progettualità nonché nel reperimento delle risorse umane e finanziarie necessarie.

Il piano per l'e-commerce

- Benefici attesi
 - l'incremento dell'efficienza nei processi;
 - maggiori possibilità di accesso ai mercati internazionali
 - ampliamento del grado di trasparenza del mercato;
 - maggiore efficienza della Pubblica Amministrazione sia nell'acquisizione di prodotti e servizi, che nell'erogazione ai cittadini dei propri servizi;
 - miglioramento della posizione relativa delle PMI e dei consumatori connotati da una posizione territorialmente svantaggiata o marginalizzata;
 - effetti positivi sulla razionalizzazione dei flussi di trasporto (attraverso la razionalizzazione del flusso degli approvvigionamenti);
 - espansione nell'impiego di risorse professionali sia di tipo tecnico che connesse alla funzione di produzione di contenuti;
 - valorizzazione del patrimonio culturale, turistico e delle tipicità produttive nazionali.

Il piano per l'e-commerce

- Problemi attesi
 - la crisi chesi determinerà nelle attività economiche e nella popolazione con difficoltà di accesso, sia in termini materiali che culturali;
 - la soppressione e/o la modificazione di molte attività di intermediazione, non tanto sul piano dei piccoli esercizi commerciali di vicinato, quanto nella funzione dei grossisti e degli agenti e mediatori
 - l'entrata in crisi di quote di lavoratori dipendenti resi superflui dalle nuove tecnologie di e-commerce;
 - le figure professionali, tanto di lavoratori dipendenti che autonomi, a causa del cambiamento negli skill richiesti dalle aziende

Il piano per l'e-commerce

- Fattori di rischio
 - il mancato aggiornamento tecnologico delle imprese, con l'esclusione dai nuovi grandi mercati accessibili per via elettronica;
 - la facilitazione, viceversa, nell'accesso degli acquirenti italiani ai produttori esteri, anche geograficamente distanti ma più aggressivi nella loro politica di presenza sulla Rete; l
 - a tendenza, frequente nel mondo dei cosiddetti infomediari, ad "approvvigionarsi" di contenuti culturali propri di altri paesi;
 - la formazione di nuove categorie di monopolio, sia sul piano dell'offerta che della domanda ed, ancora, sul piano degli stessi servizi associati al commercio elettronico (sistemi di certificazione, di pagamento, per a logistica, ecc.) o delle piattaforme tecnologiche di base.

Il piano per l'e-commerce

- Azioni previste
 - Alfabetizzazione e diffusione della cultura informatica tra gli operatori economici in collaborazione con Unioncamere e le Associazioni di categoria;
 - Formazione professionale specifica in collaborazione con le Camere di Commercio, le sedi provinciali delle Associazioni degli imprenditori e le Università;
 - Incentivi alle imprese
 - Start-up ad elevato contenuto tecnologico con il supporto delle Università e di Sviluppo Italia;
 - Interventi settoriali in collaborazione con il Ministero per i beni culturali, il Ministero per le politiche agricole e forestali, il Ministero dei Trasporti.
 - Sistema delle regole
 - Costituzione di un *Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione* che si occupi di qualità e sicurezza

e-Learning

- E' un passaggio obbligato per rispondere all'esigenza di formazione continua
- E' un settore in cui l'offerta è ancora in fase di definizione
- Sono in corso di definizione standard di qualità da parte del Dipartimento della Funzione Pubblica
- Il **Campus Virtuale UNCEM** è un esperimento che si basa sul modello della Comunità di pratica

Politica tecnologica ed EE.LL.

- Urbanizzare il Virtuale
 - La dimensione virtuale della realtà ha necessità di opere pubbliche di infrastrutturazione perché vi sia uno sviluppo socio-economico
 - Canali di transito dei dati
 - Sistemi di pulizia dei dati
 - Sistemi di certificazione dell'identità personale
 - Sistemi di certificazione della proprietà
 - Servizi per la lotta al crimine

Politica tecnologica ed EE.LL.

- Responsabilità dello sviluppo
 - Programmare gli interventi sulla base dei tempi e delle risorse del territorio
 - Orientare lo sviluppo
 - Garantire l'equidistribuzione degli investimenti

Politica tecnologica ed EE.LL.

Cosa fare?	Politica <i>[Elezioni]</i>	Organizzazione <i>[Tempi tecnici]</i>	Finanza <i>[Disponibilità]</i>	Tecnologia <i>[Tempi tecnici]</i>
Migliorare efficienza interna	Migliorare risposta al cittadino	Riorganizzare	Basso fabbisogno	Semplice Disponibile
Migliorare cooperazione Interammin.	Avvicinare servizi	Riprogettare per processi	Alto fabbisogno	Complessa Immatura Non diffusa
Sviluppo del Territorio	Opere utili in tempi utili	Riprogettare per processi insieme a terzi	Fabbisogno variabile	Non è tutto oro quel che luccica

Politica tecnologica ed EE.LL.

- Inserirsi nel contesto nazionale
 - Adeguarsi ai piani nazionali e regionali per l'e-government
 - Realizzare centri di servizio territoriale
 - Attrezzarsi per la cooperazione amministrativa
 - Diffondere la CIE

Il PDSSE della Comunità Virtuale Montana

Un modello strategico per la PAL

Gestire l'innovazione tecnologica Parte
II

Obiettivi

- Illustrare le pietre angolari per lo sviluppo di servizi online della PAL definite dal Piano d'Azione Nazionale per l'e-government
- Illustrare la strategia di sviluppo consigliata da UNCEM agli Enti Locali
- Analizzare alcune delle conseguenze in termini di riorganizzazione interna
- Analizzare la questione dell'Open Source

Il piano per l'e-government

- Fornisce le pietre angolari per la progettazione dei servizi on-line di tutta la Pubblica Amministrazione, sia centrale che locale
- Allegati al primo bando per l'attuazione del piano nazionale per l'e-government

Il piano per l'e-government

- Obiettivi
 - Migliorare l'efficienza operativa interna delle Amministrazioni
 - Offrire ai cittadini e alle imprese servizi integrati e non più frammentati secondo le competenze dei singoli enti di governo
 - Garantire a tutti l'accesso telematico alle informazioni e ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni.

Il piano per l'e-government

- Modello organizzativo
 - I **Comuni** nel modello decentrato e federale dello Stato le rappresentano il front-office dell'intero sistema amministrativo a disposizione diretta dei cittadini, mentre le amministrazioni centrali svolgono il ruolo per lo più di back-office .
 - **Le Regioni** hanno principalmente compiti di infrastrutturazione (RUPAR)
 - **Province** e **Comunità Montane** hanno il compito di facilitare la cooperazione tra amministrazioni, in particolare per i piccoli Comuni.

Il piano per l'e-government

- I canali dei servizi
 - Fisici
 - Sportello Unico
 - Call Center
 - Reti terze (ATM del sistema bancario, Poste...)
 - Virtuali
 - Web
 - Telefonia mobile
- I servizi devono essere multicanale per massimizzare la capacità di raggiungere cittadini ed imprese.

Il piano per l'e-government

- La presentazione dei servizi di tutta la Pubblica Amministrazione ai cittadini ed alle imprese deve avvenire attraverso la metafora degli *Eventi della Vita*
- *15 categorie di eventi per i cittadini*
 - *Essere cittadino, Avere un figlio, Avere una famiglia, Pagare le tasse...*
- *12 categorie di eventi per le imprese*
 - *Aprire una nuova attività, Modificare un'attività, Gestire il personale, Possedere immobili...*

Il piano per l'e-government

- *Gli strumenti principali*
 - *La Rete Nazionale*
 - *La Carta d'Identità Elettronica*
 - *La Firma Digitale*

Il piano per l'e-government

- *La Rete Nazionale*
 - **Connette** tra loro tutte le reti centrali, regionali, locali, di categoria e di settore amministrativo, quelle già esistenti e quelle in via di attivazione
 - Tutti i soggetti pubblici connessi, a qualsiasi livello operino, agiscono in condizioni di **parità nell'accesso alle informazioni**.
 - E' stata introdotta la modalità di aggregazione denominata **Community Network**, la quale prevede che più soggetti, che manifestino il loro interesse alla cooperazione attraverso specifici protocolli d'intesa, gestiscano autonomamente gli aspetti del trasporto, della cooperazione applicativa e della sicurezza.

Il piano per l'e-government

- Le Community Network
 - Rappresentano un modello che si affianca a quello delle reti regionali.
 - Sono chiamate a:
 - sviluppare efficientemente la cooperazione applicativa tra i sistemi informativi degli enti locali (modello front office – back office territoriale) e tra questi e quelli degli enti della Pubblica Amministrazione Centrale
 - organizzare i portali territoriali per l'accesso alle informazioni della P.A. locale

Il piano per l'e-government

- La cooperazione applicativa
 - Il nuovo modello organizzativo della Pubblica Amministrazione è basato sul principio della **Cooperazione Interamministrativa**
 - L'erogazione di servizi integrati ai cittadini ed alle imprese in termini tecnologici implica l'interoperabilità tra i servizi di diverse amministrazioni

Il piano per l'e-government

- Dominio
 - Insieme delle risorse (procedure, dati e servizi) e delle politiche di una determinata organizzazione.
 - Garantisce l'autonomia alle singole Amministrazioni, lasciando inalterato il loro patrimonio informativo e definendo il loro confine di responsabilità.
 - La Rete Nazionale è concepita come una federazione di domini
 - Lo scopo dell'architettura cooperativa è abilitare l'integrazione degli oggetti informativi e delle politiche di domini diversi.

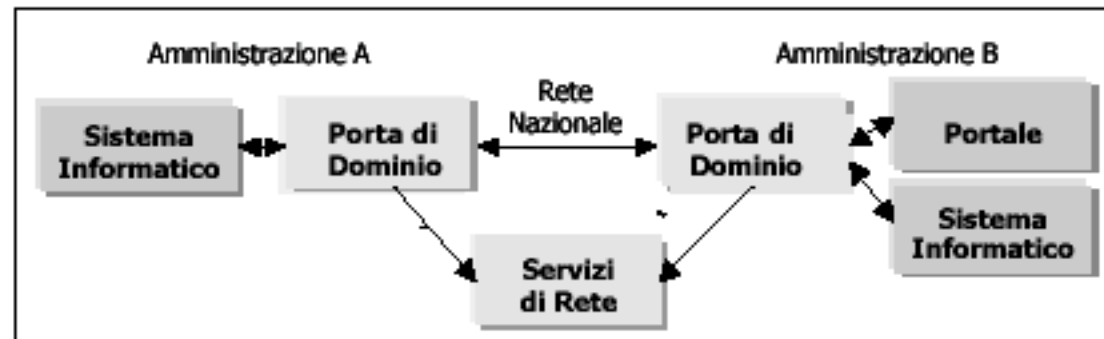
Il piano per l'e-government

- Requisiti di interoperabilità
 - L'interoperabilità fra amministrazioni dovrà svilupparsi sulla base di standard definiti a livello nazionale in modo che:
 - siano identificati i servizi ed i dati che ogni amministrazione deciderà di rendere disponibili sulla rete;
 - siano rispettati per ogni servizio esposto le politiche di sicurezza e di accesso e di controllo di qualità e correttezza dei servizi erogati, stabilita dall'Amministrazione erogante di concerto con il Dipartimento.

Il piano per l'e-government

- Servizi di base per l'interoperabilità

– Porte di routing)



e

- Modello delle interazioni
 - Richiesta di servizio
 - Comunicazione di evento

Il piano per l' e-government

- Interoperabilità dei sistemi di protocollo
 - I sistemi di protocollo devono essere organizzati per aree organizzative omogenee (dominio)
 - I domini devono scambiarsi soltanto i dati minimali per consentire l'identificazione del documento da parte dei due sistemi informativi (busta di e-government) ad esempio tramite la posta certificata.
 - Non devono essere introdotte rigidità organizzative

Il piano per l'e-government

- Certificazioni
 - Carta d'Identità Elettronica (CIE)
 - Certifica l'identità dell'utente
 - Firma digitale
 - Certifica la paternità e l'integrità di un documento
 - Notariato informatico
 - Certifica la transazione

Un modello per gli Enti Locali

- Il problema
 - La cooperazione interamministrativa comporta che i Comuni diventino punti di erogazione di servizi basati sull'accesso a sistemi informativi gestiti da terzi.
 - Il Comune deve essere in grado di rispondere al cittadino dell'efficienza del servizio nella sua totalità

Un modello per gli Enti Locali

- La risposta
 - Il **Modello di Interscambio** definito dal Laboratorio NESTOR dell'Università di Roma - Tor Vergata negli anni novanta
 - Utilizzato in tutti i sistemi di servizio interorganizzativi attualmente operativi in Italia nell'ambito delle Pubbliche Amministrazioni centrali:
 - Ministero dell'Economia, Ministero dell'Interno (INA), Ministero delle Politiche Agricole e Forestali (SIAN/SIM), Ministero delle Infrastrutture (Demanio Marittimo)
 - Si colloca nell'ambito delle attività di ricerca dei maggiori laboratori internazionali sulle “griglie” non gerarchiche (Argonne National Laboratory - University of Chicago, CERN di Ginevra) per progetti come GRID

Un modello per gli Enti Locali

- Il Modello di Interscambio si basa sulla separazione tra gli aspetti di gestione e gli aspetti di controllo dei servizi di rete

Un modello per gli Enti Locali

- Gli aspetti legati alla **gestione di un servizio su rete** sono:
 - **Chi** è l'organizzazione che istituzionalmente ha in carico il servizio su rete.
 - Ad esempio, per i servizi catastali è il Ministero delle Finanze – Agenzia del territorio, per i servizi anagrafici sono i comuni italiani, per i servizi INA è il Ministero dell'Interno, ecc.
 - **Come**, cioè secondo quale modello organizzativo, è gestito il servizio su rete.
 - Ad esempio, quali sono i livelli di sicurezza che devono essere previsti, a quale categoria appartengono gli utenti, qual'è l'orario di erogazione del servizio, quali sono i livelli di qualità garantiti, ecc.

Un modello per gli Enti Locali

- Gli aspetti legati al **controllo di un servizio su rete** sono:
 - chi è che sta effettivamente accedendo al servizio e quali sono i suoi effettivi privilegi di accesso;
 - con quale livello di sicurezza e di riservatezza si sta erogando il servizio;
 - con quale livello di qualità si sta erogando il servizio.

Un modello per gli Enti Locali

- Il Modello di Interscambio permette al Comune di rispondere sempre alle seguenti domande:
 - Chi ha utilizzato un certo servizio in rete?
 - Quali privilegi di accesso aveva per accedere al servizio?
 - Quale è stato il livello di qualità del servizio erogato?
 - Quali problemi di sicurezza e riservatezza si sono presentati durante l'erogazione del servizio?

Un modello per gli Enti Locali

- Il Modello di Interscambio prevede i servizi DCT (Documentazione e Controllo delle Transazioni) a livello di infrastruttura di rete, quindi:
 - Non devono essere riprogettati per aggiungere un servizio, ma solo riconfigurati
 - Si abbattano enormemente i costi ed i tempi per l'aggiunta di nuovi servizi.

Un modello per gli Enti Locali

- Il ruolo della Comunità Montana
 - Centro di integrazione di reti
 - Centro di redistribuzione di servizi di terzi
 - Centro di offerta di servizi propri
 - Gestione del sistema di routing applicativo
- I vantaggi per i Comuni
 - Riduzione della complessità di gestione delle attività di Cooperazione Interamministrativa
 - Economie nell'integrazione di nuovi servizi
 - Disponibilità di servizi strategici della PAC
 - Indipendenza organizzativa

Legge n. 675/96

- Trattamento dei dati personali
 - Dati particolari
 - Dati sensibili
 - Dati relativi a procedimenti giudiziari
 - Dati comuni
- Introduce una notevole complessità organizzativa

Legge n. 675/96

- Titolare, Responsabile ed Incaricati
 - Titolare
 - decide sulle finalità e sulle modalità del trattamento dei dati personali, ivi compreso il profilo della sicurezza.
 - Responsabile (se esiste)
 - gestisce il trattamento attenendosi alle istruzioni impartite dal titolare
 - Incaricato
 - elabora i dati personali secondo le istruzioni del titolare o del responsabile.
 - L'incarico deve essere conferito in forma scritta, anche attraverso un semplice ordine di servizio od una semplice nota.

Legge n. 675/96

- Trattamento e trasmissione dei dati
 - Gli enti pubblici possono trattare dati comuni solo se ciò risponde alle loro finalità istituzionali o a norme di legge specifiche. Per i dati sensibili è obbligatoria l'esistenza di una norma specifica.
 - Gli enti pubblici possono trasmettere dati sensibili ad altre amministrazioni se ciò risulta necessario per lo svolgimento delle funzioni istituzionali. Possono trasmettere dati sensibili a privati ed enti pubblici economici a fronte di norme di legge o regolamento.

Legge n.675/96

- Gestione dei rapporti con il cittadino
 - Deve essere fornita adeguata informazione al cittadino prima della raccolta di dati che lo riguardano via web (per esempio per l'attivazione di un account)
 - Deve essere gestito un processo che consenta di rispettare i diritti del cittadino (conoscere se sono stati raccolti dati su di sé, rettificarli, ...)

Legge n.675/96

- Gestione della sicurezza
 - Il DPR 318/99 individua i requisiti minimi di sicurezza il cui mancato rispetto comporta sanzioni penali
 - Controllo degli accessi con password, programmi antiintrusione aggiornati al massimo ogni 6 mesi, documento programmatico sulla sicurezza, distruzione dei supporti non cancellabili, ...
 - In materia si applica la forma della responsabilità per l'esercizio di attività pericolose, che prevede la condanna al risarcimento del danno nel caso che non si provi di avere adottato tutte le misure idonee ad evitarlo.

La gestione interna

- Il modello di cooperazione interamministrativa richiede un profondo riesame dell'organizzazione dell'Ente Locale.
 - Riorganizzazione per processi orientata al servizio
 - Formazione del personale
 - Individuazione di nuove figure professionali
 - Gestione del cambiamento
 - Introduzione della Qualità

La gestione interna

- Nuovi problemi
 - Personale
 - Gestione delle relazioni personali on-line
 - Nuove malattie professionali
 - Gestione di risorse lavorative remote
 - Licenze
 - Problemi legali e di sicurezza dei dati personali
 - Cooperazione Interamministrativa
 - Stipula di convenzioni
 - Definizione dei limiti di responsabilità
 - Finanze
 - Costo della tecnologia

La gestione interna

- Calcolare il TCO
 - Costo di acquisto
 - Pianificazione
 - Adeguamento dei sistemi
 - Efficienza operativa
 - Addestramento
 - Servizi di assistenza
 - Aggiornamenti del software
 - Costi incidentali
- Il vero costo del software è nei servizi ad esso connessi

La gestione interna

- Il modello di sviluppo Open Source
 - Contenimento dei prezzi
 - Trasparenza (e quindi sicurezza)
 - Non dipendenza da un singolo fornitore
 - Elevata riusabilità
 - Accessibilità per le piccole realtà di sviluppo (economie locali)
- La PAL può agire come catalizzatore per l'aggregazione di piccole realtà di sviluppo e ricerca

La gestione interna



- Progetto sperimentale “Terminillo”
- Per partecipare info su:
 - www.uncem.net
 - UNCEM.LINK