

2012

# Il profilo digitale di Reggio Emilia



Modello partecipato per lo  
sviluppo di Agende Digitali  
Locali in Emilia-Romagna –  
Piter 2011-2013 – PO2012

**Per Informazioni e chiarimenti:**

**Chiara Mancini – [cmancini@regione.emilia-romagna.it](mailto:cmancini@regione.emilia-romagna.it)**

**Barbara Santi – [bsanti@regione.emilia-romagna.it](mailto:bsanti@regione.emilia-romagna.it)**

**Claudia Ghisetti – [cghisetti@regione.emilia-romagna.it](mailto:cghisetti@regione.emilia-romagna.it)**

**Coordinamento del Piano Telematico dell'Emilia-Romagna – Regione Emilia-Romagna-  
DGC Organizzazione, Personale, Sistemi Informativi e Telematica - Regione Emilia-  
Romagna**

## Sommario

1.	Accesso alle reti tecnologiche .....	5
1.1	Popolazione con accesso a servizi a banda larga su rete fissa superiori a 2 Mbps ..	5
1.2	Popolazione con accesso a servizi a banda larga su rete fissa e wireless con tecnologie Hiperlan e WiMax .....	6
1.3	La progettualità nell'ambito di New Generation Access Network (NGAN) di alcuni operatori di telecomunicazione a Reggio Emilia .....	6
1.4	L'offerta di wi-fi pubblici nelle città .....	7
1.5	Imprese (Unità locali) con accesso a servizi a banda larga ADSL e ADSL+ a Reggio Emilia e Provincia .....	7
1.5.1	Aree censuarie coperte da servizi a banda larga ADSL su rete fissa - 2011 .....	8
1.5.2	Aree censuarie coperte da servizi a banda larga ADSL 2+ - 2011 .....	8
1.5.3	Copertura UMTS/HSPA e HiperLAN/Wi-Fi della provincia (% Unità locali) .....	9
1.6	Fascia di prestazione effettiva DSL nelle aree industriali di Reggio Emilia .....	11
1.7	Un confronto europeo sulla diffusione della banda larga e ultralarga .....	12
1.8	L'uso delle tecnologie da parte delle imprese .....	13
2	Diritto di accesso all'informazione ed alla conoscenza .....	14
2.1	L'uso di Internet da parte dei cittadini in Emilia-Romagna .....	14
2.2	I cittadini a rischio di esclusione .....	18
2.3	Cosa si sta facendo...Il progetto "Pane ed Internet " .....	19
2.4	L'uso delle tecnologie da parte delle imprese .....	20
2.4.1	L'utilizzo delle tecnologie di base .....	20
2.4.2	Utilizzo delle tecnologie ICT nelle funzioni aziendali nelle imprese con più di 10 addetti .....	21
3	Diritto di accesso ai servizi alla persona ed alle imprese .....	24
3.1	I servizi amministrativi .....	24
3.2	I servizi per la mobilità .....	25
3.3	I servizi per la cultura .....	25
3.4	I servizi per la sanità .....	26
3.5	La qualità del sito web istituzionale .....	26
3.6	L'uso dell'e-government da parte dei cittadini .....	27
3.7	L'uso dell'e-government da parte delle imprese .....	31
4.	Diritto di accesso ai dati .....	33
4.1	Pubblicazione di Open data - Benchmarking con alcune città italiane .....	33

5	Intelligenza diffusa nel territorio urbano.....	34
5.1	Presenza ed utilizzo di sistemi intelligenti sul territorio.....	34

## 1. Accesso alle reti tecnologiche

### Obiettivi dell'Agenda Digitale Europea

#### Accesso ad internet veloce e superveloce

“Abbiamo bisogno di un internet molto veloce perché l'economia cresca rapidamente, creando posti di lavoro e ricchezza, e per garantire che i cittadini abbiano accesso ai contenuti e ai servizi che desiderano.”

L'intera EU sarà coperta dalla banda larga entro il 2013

- **L'intera EU** sarà coperta dalla banda larga al di sopra dei **30 Mb/s** entro il 2020
- **50 %** dell'EU potrà accedere alla banda larga sopra i **100 Mb/s** entro il 2020.

Si deve verificare se esiste un progetto strutturato nel PEG per facilitare

### L'offerta di servizi a banda larga nel territorio di Reggio Emilia

#### 1.1 Popolazione con accesso a servizi a banda larga su rete fissa superiori a 2 Mbps

Popolazione con accesso a servizi a banda larga su rete fissa superiori a 2 MB/s			Popolazione in digital divide 1° generazione (riferita alla copertura netta)	
	Percentuale	Abitanti	Abitanti	
Reggio Emilia	96%	162.857	7.229	
Provincia di Reggio Emilia	91,6%	485.823	44.565	
Emilia-Romagna	89,54%	3.968.674	463.765	

Fonte: Elaborazioni Lepida spa su dati degli operatori, Maggio 2012

Popolazione coperta da servizi in banda larga su rete fissa – (Copertura lorda) - in %	
ER (2011)	96,8%

<b>Italia (2010)*</b>	<b>96%</b>
<b>Eu (27) (2010)*</b>	<b>95,3%</b>

Fonte: Eurostat, 2011

## 1.2 Popolazione con accesso a servizi a banda larga su rete fissa e wireless con tecnologie Hiperlan e WiMax

Popolazione con accesso a servizi a banda larga su rete fissa e/o wireless con tecnologie Hiperlan e WiMax			Popolazione in digital divide I generazione (considerando copertura netta)
	Percentuale	Abitanti	
<b>Reggio Emilia</b>	<b>99%</b>	<b>168.385</b>	<b>1.701</b>
<b>Provincia di Reggio Emilia</b>	<b>97,07%</b>	<b>514.821</b>	<b>15.567</b>
<b>Emilia-Romagna</b>	<b>96,65%</b>	<b>4.283.812</b>	<b>148.627</b>

Fonte: Elaborazioni Lepida spa su dati degli operatori, Maggio 2012

Nel Comune di Reggio Emilia, laddove l'accesso ai servizi a banda larga non è garantito da tecnologie wired, vengono utilizzate tecnologie alternative, quali la hiperlan.

## 1.3 La progettualità nell'ambito di New Generation Access Network (NGAN) di alcuni operatori di telecomunicazione a Reggio Emilia

	Tecnologie	Tempi di realizzazione ed obiettivi
<b>Metroweb</b>	<b>Banda ultra larga (&gt; 100 Mbps)</b> - <b>FTTH (Fiber To The Home) GPON</b> per il residenziale e le imprese con meno di 10 addetti - <b>Point to Point</b> per le imprese con più di 10 addetti	<b>2013-2016</b> <b>Non specificati</b>
<b>Telecom</b>	<b>Banda larga FTTC</b> - 30-50 Mbps	<b>Avvio nel 2012</b> UI totali: 64.000 % Popolazione

**Metroweb "30 città in Italia"**

**Telecom : "100 città in ITALIA saranno coperte circa 6 mio di UI (pari al 25% della popolazione)**

	coperta nel 2012: <b>25%</b>
--	---------------------------------

Fonti: VV, 2012

#### 1.4 L'offerta di wi-fi pubblici nelle città

	N di wifi Pubblici
<b>Reggio Emilia</b>	<b>53</b>
<b>Bologna</b>	<b>27*<sup>1</sup></b>
<b>Piacenza</b>	<b>15</b>
<b>Parma</b>	<b>85</b>
<b>Carpi</b>	<b>17</b>
<b>Modena</b>	<b>9</b>
<b>Imola</b>	<b>3</b>
<b>Ferrara</b>	<b>14</b>
<b>Faenza</b>	<b>1</b>
<b>Ravenna</b>	<b>3</b>
<b>Cesena</b>	<b>18</b>
<b>Forlì</b>	<b>7</b>
<b>Rimini</b>	<b>3</b>

Fonte: Benchmarking della società del'informazione – 2012

#### 1.5 Imprese (Unità locali) con accesso a servizi a banda larga ADSL e ADSL+ a Reggio Emilia e Provincia

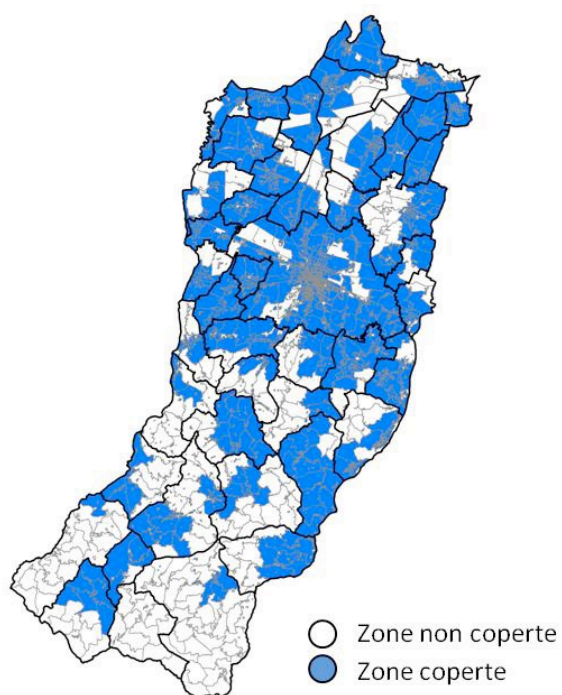
<sup>1</sup> Per Bologna l'area "centro storico" indicata da Iperbole è stata suddivisa in 7 punti per omogeneità di comparazione con le altre città.

	Unità locali con accesso a servizi ADSL (superiore a 2Mbps)	Unità locali con accesso a servizi ADSL2+ (superiore a 20Mbps)
<b>Reggio Emilia</b>	<b>81-90%</b>	<b>81-90%</b>
<b>Provincia di Reggio Emilia</b>	<b>87%</b>	<b>61%</b>

Fonte: Osservatorio banda larga Between, 2011

*“Il 40% delle centrali del territorio reggiano non sono allestite per fornire servizi ADSL alla popolazione “*

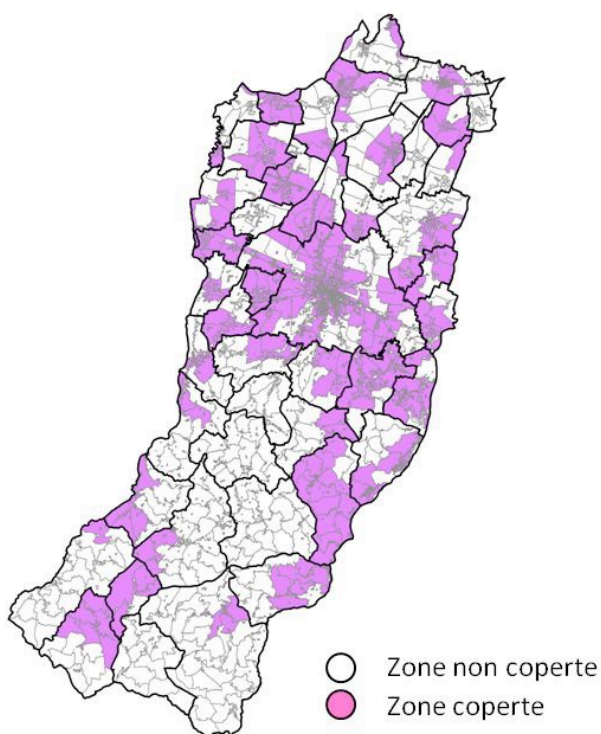
### 1.5.1 Aree censuarie coperte da servizi a banda larga ADSL su rete fissa - 2011



*“Sono quasi 6.800 le Unità Locali che non possono accedere ai servizi ADSL di prima generazione”  
Osservatorio Banda larga Between*

### 1.5.2 Aree censuarie coperte da servizi a banda larga ADSL 2+ - 2011





“A dicembre 2011, la copertura ADSL2+ della provincia di Reggio Emilia risultava essere pari al **61%**, al di sotto del dato medio nazionale pari al **65%**” Osservatorio Banda larga Between

### 1.5.3 Copertura UMTS/HSPA e HiperLAN/Wi-Fi della provincia (% Unità locali)



Fonte: Osservatorio Banda Larga Between, 2011

*“In provincia di Reggio Emilia la copertura dei servizi UMTS/HSPA delle unità locali delle imprese è pari al 98%, con prestazioni nominali dell'ordine dei 14-28 Mbps”*

*“ La Copertura dei servizi HiperLAN/Wi-Fi realizzata da operatori wireless ha raggiunto il 17% delle unità locali.”*

*Osservatorio Banda larga Between*

## 1.6 Fascia di prestazione effettiva DSL nelle aree industriali di Reggio Emilia

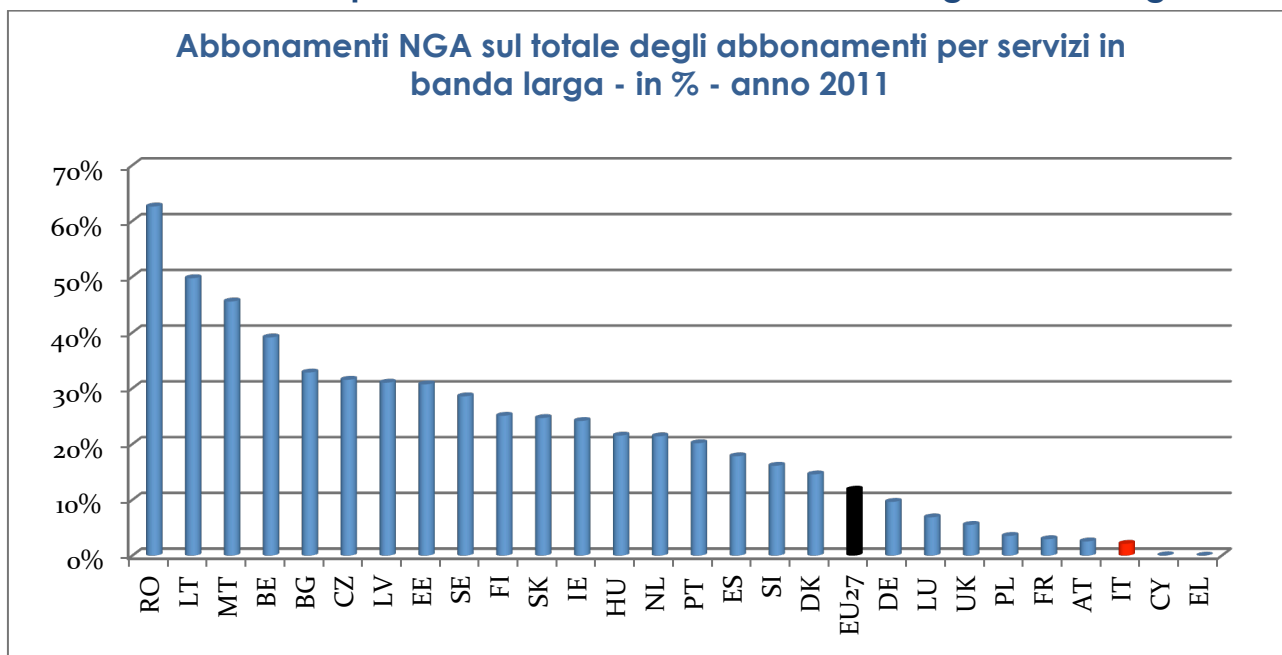
Nome aree industriali		Fascia prestazione effettiva DSL
1	ZI Mancasale	<3 Mbps
2	ZI di Sesso	>7 Mbps
3	ZI Pieve Modolena	>7 Mbps
4	ZA le Betonica	>7 Mbps
5	ZA Rivalta	<3 Mbps
6	ZI Buco del Signore	<3 Mbps
7	ZI Via Marino Mazzacurati	>7 Mbps
8	ZI San Maurizio	>7 Mbps
9	ZI Via Eduardo Jenner	<3 Mbps
10	ZI Gravassa	<3 Mbps
11	ZI Prato	>7 Mbps
12	ZI Bagnolo in Piano	>7 Mbps
13	ZI Caldebosco di Sopra	>7 Mbps
14	ZI Caprara	<3 Mbps
15	ZI Cadè	<3 Mbps
16	ZI Calerno	>7 Mbps
17	ZI Corte Tegge	<3 Mbps
18	ZI Quaresimo	>7 Mbps
19	ZI Via della Chiesa	>7 Mbps
20	ZI Ghiardo	<3 Mbps

Fonte: Osservatorio banda larga Between, 2011

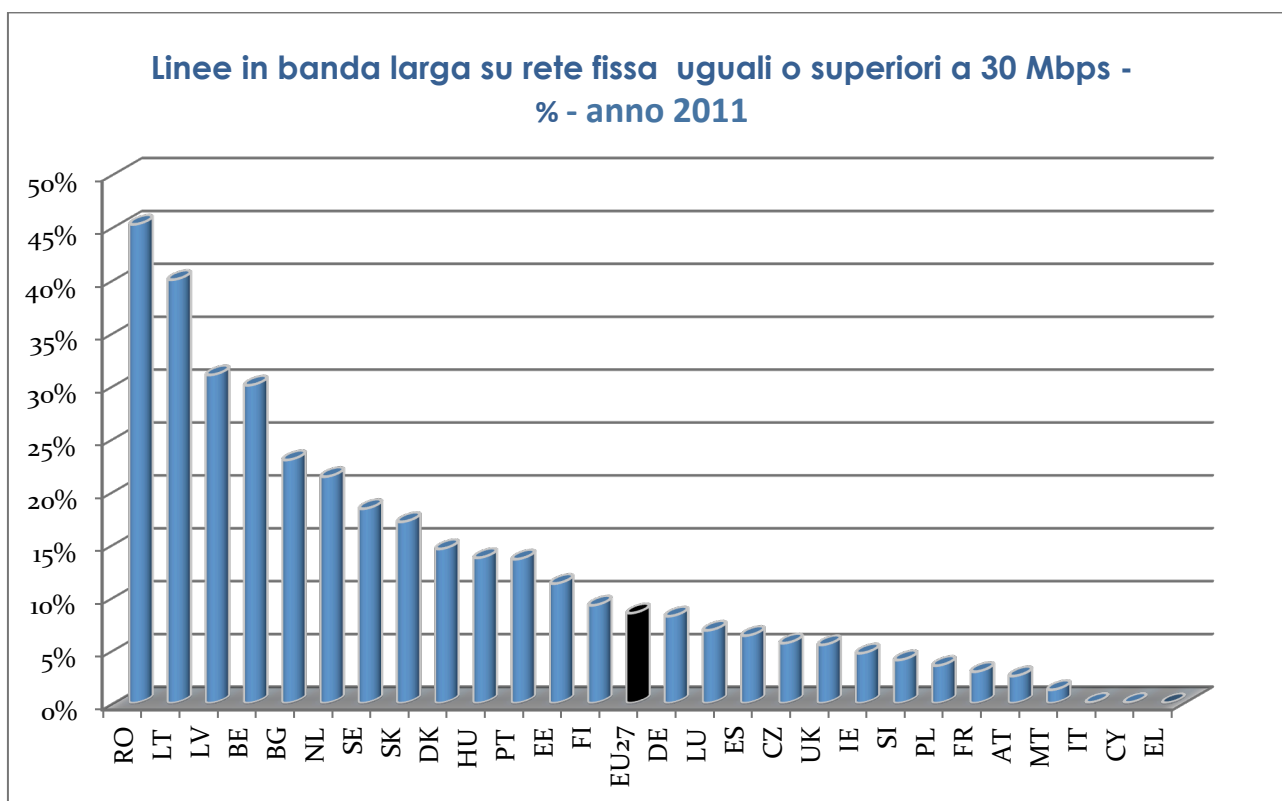
“la situazione infrastrutturale è critica per 9 delle zone industriali individuate, in cui risultano disponibili prestazioni effettive al di sotto dei 3 Mbps”

“..tra queste la ZI di Mancasale che raggruppa oltre 300 imprese” Osservatorio Banda larga Between

## 1.7 Un confronto europeo sulla diffusione della banda larga e ultralarga



Fonte: Commissione Europea - European digital score card



Fonte: Commissione Europea - European digital scorecard

## 1.8 L' uso delle tecnologie da parte delle imprese

**Imprese con più di 10 addetti che si connettono ad Internet per tecnologie su rete fissa utilizzate – in % - anno 2011**

	modem tradizionale e/o ISDN	xDSL (DSL, ADSL, HDSL, ecc.)	altro a banda larga fissa
<b>Emilia-Romagna</b>	28	80	16
Nord ovest	26	82	22
<b>Nord est</b>	29	77	21
Centro	30	78	19
Sud e isole	29	75	16
<b>Italia</b>	28	79	20

Fonte: Istat – Rilevazione sull'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese

**Imprese con più di 10 addetti che si connettono ad Internet per tipologia di tecnologie mobili utilizzate – in %- anno 2011**

	Banda stretta (GSM, GPRS, EDGE)	Banda larga (3G modem o 3G mobile)
<b>Emilia-Romagna</b>	17	51
Nord ovest	17	52
<b>Nord est</b>	16	50
Centro	11	42
Sud e isole	11	40
<b>Italia</b>	14	47

Fonte: Istat – Rilevazione sull'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese

## 2 Diritto di accesso all'informazione ed alla conoscenza

### Obiettivi dell'Agenda Digitale Europea

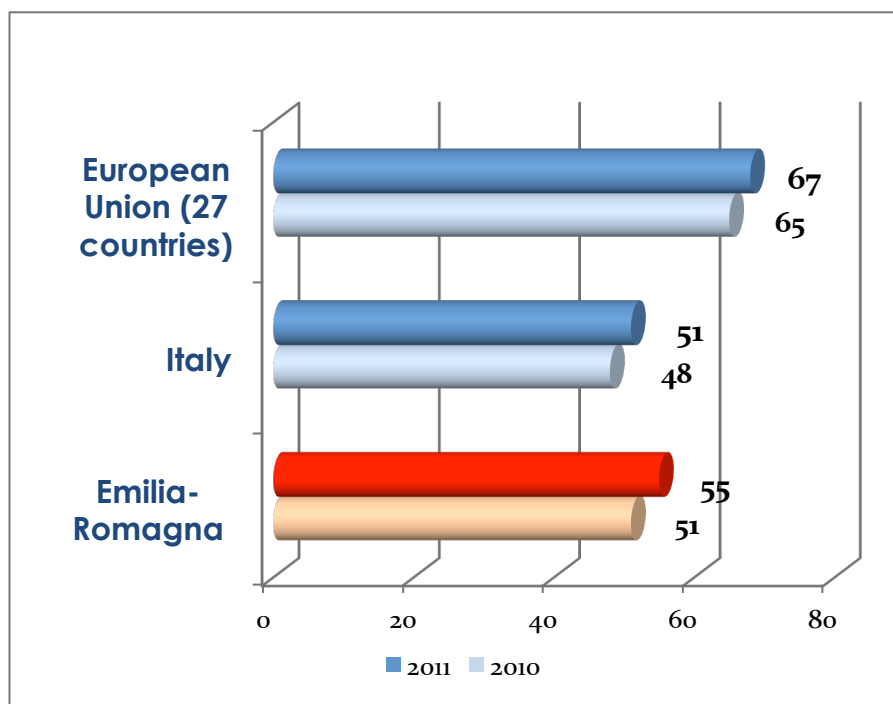
Migliorare l'alfabetizzazione, le competenze e l'inclusione nel mondo digitale

*“L'era digitale dovrebbe favorire la responsabilizzazione e l'emancipazione; le origini sociali o le competenze non dovrebbero costituire un ostacolo allo sviluppo di questo potenziale.”*

- Portare l'**uso regolare di internet** dal **60%** al **75%** entro il **2015** e dal **41%** al **60%** per le categorie svantaggiate e **dimezzare entro il 2015** il numero di persone che non hanno **mai usato internet** (portandolo al **15%**)
- Promuovere il commercio elettronico: il **50% della popolazione** dovrebbe fare **acquisti online** entro il 2015 ed il 20% della popolazione dovrebbe fare acquisti online all'estero entro il 2015.

### 2.1 L'uso di Internet da parte dei cittadini in Emilia-Romagna

Il contesto di riferimento. I cittadini tra 16 e 74 anni che usano Internet regolarmente (almeno una volta a settimana o più frequentemente) – in % - Anno 2011



Fonte: Eurostat, 2012

L'uso di Internet "regolare" in Emilia-Romagna e nelle altre aree paese – 2010-2011

Cittadini di 16-74 anni che usano Internet regolarmente		
	in %	Variazioni in pp 2010/2011
<b>Emilia-Romagna</b>	<b>55</b>	<b>4</b>
Nord-ovest	56	4
<b>Nord-est</b>	<b>55</b>	<b>5</b>
Centro	55	4
Sud	42	2
Isole	42	0
<b>Italia</b>	<b>51</b>	<b>3</b>

Fonte: Eurostat, 2011

#### L'uso di Internet nella vita quotidiana....

Utenti Internet di 6 anni e più che hanno usato Internet per le seguenti attività - anno 2011		
	in %	Variazioni in pp 2010-2011
<b>Cercare informazioni su merci e servizi</b>	72	4
<b>Usare servizi relativi a viaggi e soggiorni</b>	49	2
<b>Usare servizi bancari via Internet</b>	37	6
<b>Cercare lavoro o mandare una richiesta di lavoro</b>	19	3
<b>Vendere merci o servizi (es. aste on line)</b>	14	5

Fonte: Istat, indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana"

**Utenti Internet (16-74 anni) che hanno utilizzato Homebanking (2011)**

**EU27 52%**

**ITA 36%**

**Per comunicare ed informarsi..**

Utenti Internet di 6 anni e più che hanno usato Internet per le seguenti attività - anno 2011		
	In %	Variazioni in pp 2010-2011
<b>Leggere quotidiani o riviste on-line</b>	52	9
<b>Telefonare via Internet</b>	26	5
<b>Effettuare videochiamate (via webcam)</b>	26	7

Fonte: Istat, indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana"

Utenti Internet (16-74 anni) che leggono quotidiani/notizie on line (2011)

EU27 56%

ITA 45%

Cittadini (tra 16 e 74 anni) che hanno usato Internet per ordinare beni o servizi on line nell'ultimo anno - in % -2011	
<b>Emilia-Romagna</b>	<b>20</b>
Nord-ovest	20
<b>Nord-est</b>	<b>20</b>
Centro	16
Sud	8
Isole	11
<b>Italia</b>	<b>15</b>

Fonte: Eurostat, 2011

EU27 42%



## Per attività di web 2.0

### Persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per tipo di attività di comunicazione

	Partecipare a social network	Leggere e postare opinioni su problemi sociali o politici su web	Partecipazione online a consultazioni o votazioni su problemi sociali (civici) o politici	Consultare un wiki per ottenere informazioni	Partecipare ad un network professionale (es. LinkedIn, Xing etc.)
<b>Emilia-Romagna</b>	46	22	8	55	8
<b>Nord-ovest</b>	45	22	9	57	8
<b>Nord-est</b>	43	21	8	58	7
<b>Centro</b>	51	24	10	55	8
<b>Sud</b>	53	24	8	46	7
<b>Isole</b>	52	25	9	49	7
<b>Italia</b>	48	23	9	54	8

Fonte: Istat, indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana"

**Utenti Internet (16-74 anni) che hanno partecipato ai social network (2011)**

**EU27 53%**

**ITA 48%**

## La connessione ad Internet in mobilità

**Persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per strumenti di accesso in mobilità – in % anno 2011**

	Cellulare o smartphone via UMTS, HSDPA (3G, 3G+ ecc.)	Cellulare o smartphone via rete pubblica WIFI o WIMAX	Computer portatile con chiavetta USB o card attraverso reti 3G UMTS	Computer portatile tramite rete pubblica WIFI o WIMAX
<b>Emilia-Romagna</b>	15	12	36	32
<b>Nord-ovest</b>	12	10	34	32
<b>Nord-est</b>	13	10	35	28
<b>Centro</b>	12	10	32	29
<b>Sud</b>	8	6	35	25
<b>Isole</b>	9	7	37	24
<b>Italia</b>	11	9	34	28

Fonte: Istat, indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana"

## 2.2 I cittadini a rischio di esclusione

**Il contesto di riferimento – I cittadini che NON usano Internet**

<b>Cittadini di 6 anni e più che NON usano Internet – in % -anno 2011</b>	
<b>Emilia-Romagna</b>	44
<b>Nord-ovest</b>	42
<b>Nord-est</b>	43
<b>Centro</b>	44
<b>Sud</b>	55
<b>Isole</b>	53
<b>Italia</b>	47

Fonte: Istat, indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana"

## Le modalità di acquisizione delle competenze all'uso di Internet in Emilia-Romagna

Cittadini di 6 anni che usano Internet per modalità di acquisizione delle competenze all'uso di Internet – in % -anno 2011	
Alla scuola primaria o secondaria di primo grado	16
Alla scuola secondaria di secondo grado	19
All'Università	8
Corsi di formazione (non su iniziativa del datore di lavoro)	14
Corsi di formazione professionale (su richiesta del datore di lavoro) (c)	13
Studio individuale attraverso uso di manuali, cd rom, corsi online, wiki, forum di discussione online ecc.	25
Studio attraverso la pratica (imparare facendo)	76
Colleghi, parenti, amici	71

Fonte: Istat, indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana"

### 2.3 Cosa si sta facendo...Il progetto "Pane ed Internet"

	comune di Reggio Emilia
Corsi già realizzati	0
Corsi previsti totali entro dicembre 2013	18
Numero di cittadini che si prevede di formare entro dicembre 2013	270 <sup>2</sup>

Fonte: Pane ed Internet – 2012

A Reggio Emilia è da anni attivo il progetto "Nonno bit", che condivide diversi obiettivi con "Pane ed Internet". In particolare il progetto vede coinvolti i giovani per insegnare l'utilizzo delle nuove tecnologie alle persone più anziane. L'URP inoltre organizza corsi per l'utilizzo dei servizi on-line.

<sup>2</sup> Dato stimato su una classe ipotetica di 15 persone

## 2.4 L'uso delle tecnologie da parte delle imprese

### 2.4.1 L'utilizzo delle tecnologie di base

L'uso di PC ed Internet nelle imprese con più di 10 addetti in % - anno 2011

	Addetti che utilizzano il PC almeno una volta la settimana	Addetti che utilizzano (il PC connesso ad) Internet almeno una volta la settimana	Imprese con più di 10 addetti che utilizzano dispositivi con tecnologia almeno 3G forniti dall'impresa per accedere ad Internet
<b>Emilia-Romagna</b>	45	36	51
<b>Nord ovest</b>	47	38	52
<b>Nord est</b>	43	34	50
<b>Centro</b>	49	40	42
<b>Sud e isole</b>	31	25	40
<b>Italia</b>	44	36	47

Fonte: Istat – Rilevazione sull'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese

Imprese con più di 10 addetti con il sito web – in %

Imprese con più di 10 addetti con il sito web		
	2011	Variazioni in pp 2010/2011
<b>Emilia-Romagna</b>	70	3
<b>Nord ovest</b>	68	5
<b>Nord est</b>	70	2
<b>Centro</b>	59	-1
<b>Sud e isole</b>	50	-1
<b>Italia</b>	63	2

Fonte: Istat – Rilevazione sull'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese

## 2.4.2 Utilizzo delle tecnologie ICT nelle funzioni aziendali nelle imprese con più di 10 addetti

Imprese con più di 10 addetti per servizio on line disponibile sul sito web – in % anno 2011

	ordinare/prenotare online	accesso a cataloghi dei propri prodotti e alle liste di prezzi	pagamento online	posti vacanti/domande di impiego online
<b>Nord ovest</b>	11	35	5	9
<b>Nord est</b>	15	39	7	8
<b>Centro</b>	15	31	6	7
<b>Sud e isole</b>	15	26	6	6
<b>Italia</b>	14	33	6	8

Fonte: Istat – Rilevazione sull'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese

Imprese con più di 10 addetti che acquistano e/o vendono on line - in % anno 2010

	Imprese che effettuano ACQUISTI online	Imprese che effettuano VENDITE online (web, Edi)
<b>Nord ovest</b>	30	5
<b>Nord est</b>	28	6
<b>Centro</b>	25	6
<b>Sud e isole</b>	22	5
<b>Italia</b>	27	5

Nel nord est il **61%** delle imprese effettua on line meno dell'**1%** degli acquisti totali

Fonte: Istat – Rilevazione sull'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese

**Imprese con più di 10 addetti che condividono informazioni su ordini e vendite con altre funzioni aziendali – in % - anno 2011**

<b>Condivisione elettronica ed automatica di informazioni su ordini di vendita e/o di acquisto con altre funzioni aziendali</b>	
<b>Nord ovest</b>	52
<b>Nord est</b>	51
<b>Centro</b>	48
<b>Sud e isole</b>	44
<b>Italia</b>	49

Fonte: Istat – Rilevazione sull'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese

**Imprese con più di 10 addetti che scambiano dati in maniera automatizzata con interlocutori esterni – in % - anno 2011**

	<b>trasmettere istruzioni di pagamento a istituti finanziari</b>	<b>trasmettere o ricevere informazioni sui prodotti</b>	<b>trasmettere o ricevere documenti di trasporto</b>	<b>trasmettere dati alla PA o riceverli (tasse, dati statistici, dichiarazioni doganali, ecc.)</b>
<b>Nord ovest</b>	27	46	38	31
<b>Nord est</b>	24	45	37	29
<b>Centro</b>	26	46	37	27
<b>Sud e isole</b>	24	40	30	23
<b>Italia</b>	25	45	36	28

Fonte: Istat – Rilevazione sull'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese

**Imprese con più di 10 addetti che utilizzano la fatturazione elettronica per tipologia di azione svolta – in % -anno 2011**

	<b>INVIO di fatture elettroniche in formato elettronico NON adatte per l'elaborazione automatica (es. email)</b>	<b>INVIO di fatture elettroniche in formato standard ADATTE per l'elaborazione automatica (es. Edi, Xml)</b>	<b>RICEZIONE di fatture elettroniche in formato standard ADATTE per l'elaborazione automatica (es. Edi, Xml)</b>
<b>Nord ovest</b>	65	5	12
<b>Nord est</b>	62	4	13
<b>Centro</b>	58	6	15
<b>Sud e isole</b>	52	4	11
<b>Italia</b>	60	5	13

Fonte: Istat – Rilevazione sull'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese

### 3 Diritto di accesso ai servizi alla persona ed alle imprese

#### Vantaggi offerti dalle ICT alla società dell'UE: e-Government (amministrazione pubblica online) ed assistenza medica sostenibile e ricorso alle ICT per favorire la dignità e l'autonomia

“I servizi di e-Government costituiscono un modo economico per migliorare il servizio ai cittadini e alle imprese, favorire la partecipazione e promuovere un'amministrazione aperta e trasparente. ...I governi europei si impegnano a garantire, entro il 2015 l'ampia diffusione di servizi di e-Government orientati all'utente, personalizzati e multiplatforma....La diffusione delle tecnologie connesse alla sanità online (eHealth) in Europa può migliorare la qualità dell'assistenza medica, ridurre i costi e favorire l'autonomia delle persone... Per assicurare il successo di queste tecnologie è essenziale che esse garantiscano ai cittadini il diritto di conservare i dati medici personali in modo sicuro in un sistema sanitario accessibile online.”

eGovernment entro il 2015: ricorso all'e-Government da parte del 50% della popolazione, di cui oltre la metà dovrebbe essere in grado di restituire moduli compilati.

#### La PA on line

##### 3.1 I servizi amministrativi

Numero di servizi amministrativi che si possono fruire on line (almeno al livello 3 di e-europe) per aree di intervento – Benchmarking su 12 servizi in Emilia-Romagna

	anagrafe (3): cambio residenza, certificati anagrafici, certificati di nascita	edilizia / att. prod.(4): pdc, scia, cdu, suap	Istruzione (4): iscrizione al nido, mensa, trasporto, pagamento rette	Altri (1): , contravven- zioni	numero servizi realmente interattivi complessivi
Reggio Emilia	1	1	2	1	4
Piacenza	1	1	2	1	5
Parma	3	3	2	1	9
Modena	2	3	2	1	8
Bologna	2	1	4	1	8
Ferrara	0	2	3	1	6
Ravenna	1	1	1	1	4
Cesena	3	1	1	1	6
Forlì	0	1	2	0	3
Rimini	0	3	0	1	4

Fonte: Benchmarking della società dell'informazione, Regione Emilia-Romagna - 2011



### 3.2 I servizi per la mobilità

	Reggio Emilia	Comuni capoluogo
Stato del traffico in tempo reale		2 su 10
Disponibilità parcheggi in tempo reale		2 su 10
Mappa dinamica dei controlli elettronici (velocità, semaforo, ztl, ecc.)		3 su 10
Indicazione dei lavori in corso / cantieri		3 su 10
Pagamento parcheggio con il cellulare		4 su 10
Acquisto abbonamento annuale per l'autobus on line		4 su 10

Fonte: Benchmarking della società dell'informazione, Regione Emilia-Romagna – 2011, Between 2010

È a disposizione dei cittadini un elenco aggiornato della posizione delle postazioni autovleox dislocate sul territorio cittadino.

All'interno del progetto "Sono io" (progetto che crea un fascicolo del cittadino), è prevista la realizzazione di una soluzione mobile per il pagamento dei parcheggi tramite cellulare.



Inoltre tramite carta di debito sarà possibile accedere a diversi servizi a pagamento.

TIL, azienda municipalizzata che gestisce i servizi di mobilità è la titolare di quest'ultimo progetto.

### 3.3 I servizi per la cultura

#### I servizi on line dei teatri storici localizzati nei comuni con più di 50.000 abitanti

	Reggio Emilia	Teatri storici nei comuni con + 50.000 ab.
Invio della richiesta di prenotazione del biglietto	 (2 su 2)	15 su 24
Vendita di biglietti on line	 (2 su 2)	17 su 24
Pagina Facebook		13 su 24

Visita virtuale del teatro		2 su 24
Disponibilità di video su you tube	 (2 su 2)	2 su 24

Fonte: Benchmarking della società dell'informazione, Regione Emilia-Romagna – 2012

L'assessorato alla cultura è presente in varie modalità sui social media.

### 3.4 I servizi per la sanità

	Ausl Reggio Emilia	Ausl dell'Emilia-Romagna
Ausl che consentono la prenotazione on line di analisi e visite mediche		4 su 11
Pagamento del ticket sanitario on line		11 su 11
Cittadini che hanno fatto almeno un accesso al Fascicolo Sanitario Elettronico	94	6187

Fonte: Regione Emilia-Romagna - 2012

### 3.5 La qualità del sito web istituzionale

Presenza di indicatori di qualità nel sito web istituzionale – in % - anno 2011

	Reggio Emilia	media Comuni con più di 50.000 abitanti
Trasparenza	92	90
Orientamento all'utenza (Usabilità, architettura dell'informazione-)	94	83

Inclusione (Multilinguismo, Accessibilità, Multicanalità)	<b>53</b>	54
---	-----------	----

Fonte: Benchmarking della società dell'informazione, Regione Emilia-Romagna - 2011

Non sono presenti sezioni multilingue, in quanto la tecnologia utilizzata non lo consente.

### 3.6 L'uso dell'e-government da parte dei cittadini

#### 3.6.1 Cittadini di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con i Servizi pubblici e/o la Pubblica Amministrazione – in % -anno 2011

	Ottenere informazioni dai siti web della PA	Scaricare moduli della PA	Spedire moduli compilati della PA
<b>Emilia-Romagna</b>	36	25	11
<b>Nord ovest</b>	37	25	12
<b>Nord est</b>	38	27	13
<b>Centro</b>	35	26	13
<b>Sud e isole</b>	30	22	13
<b>Italia</b>	34	26	13

Utenti Internet (16-74 anni) che hanno interagito con la PA on line – 2011

EU27 41  
ITA 22

Fonte: Istat, indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana"

#### 3.6.2 Utilizzo dei servizi amministrativi che si possono fruire on line da parte degli utenti finali- Domande ricevute on line/Domande totali (on line+off line) nel 2011- in%

	Piacenza	Parma	Reggio Emilia	Bologna	Modena	Ferrara	Ravenna	Cesena	Forlì	Rimini
Richiesta di certificati anagrafici		0,88		3,11	3,90		0,72	5,62		
Richiesta del certificato di nascita		2,81		2,18	3,90					
SUAP on line	33,38	4,56		Nd			10,16			2,47
Pagamento delle contravvenzioni	1,32	2,21	0,03	6,07	3,28	2,95	1,12	4		0,82
Iscrizione all'asilo nido		6,71	12,17	34,15	33,42	2,16	9,27			

Iscrizione al servizio di mensa scolastica	0,83			34,34		0,39			3,86	
Iscrizione al servizio di trasporto scolastico				42,79		0,77				
Pagamento rette scolastiche	11,85	1,15	0	0,06	0			5,60	0,33	

Fonte: Benchmarking della società dell'informazione, Regione Emilia-Romagna – 2011

Esiste un servizio per il pagamento delle contravvenzioni on-line, ma non è promosso (e di conseguenza non è utilizzato). Anche il SUAP è utilizzato, anche se non compare tra i dati raccolti. È attivo dal 2010 il progetto "Gare senza carta" che consente l'attuazione delle gare pubbliche utilizzando esclusivamente strumenti on-line.

### 3.6.3 Alcuni indicatori di performance nell'uso del canale on line

#### Tempi di risposta a richieste generiche dei cittadini – in giorni (mediante invii alla mail istituzionale dell'ente)

	Reggio Emilia	media Comuni con più di 50.000 abitanti
N risposte ricevute a seguito di 3 invii	3	2,6
Tempi di risposta medi in gg.	In giornata	2,9

Fonte: Benchmarking della società dell'informazione, Regione Emilia-Romagna - 2011

#### Uso dei social media

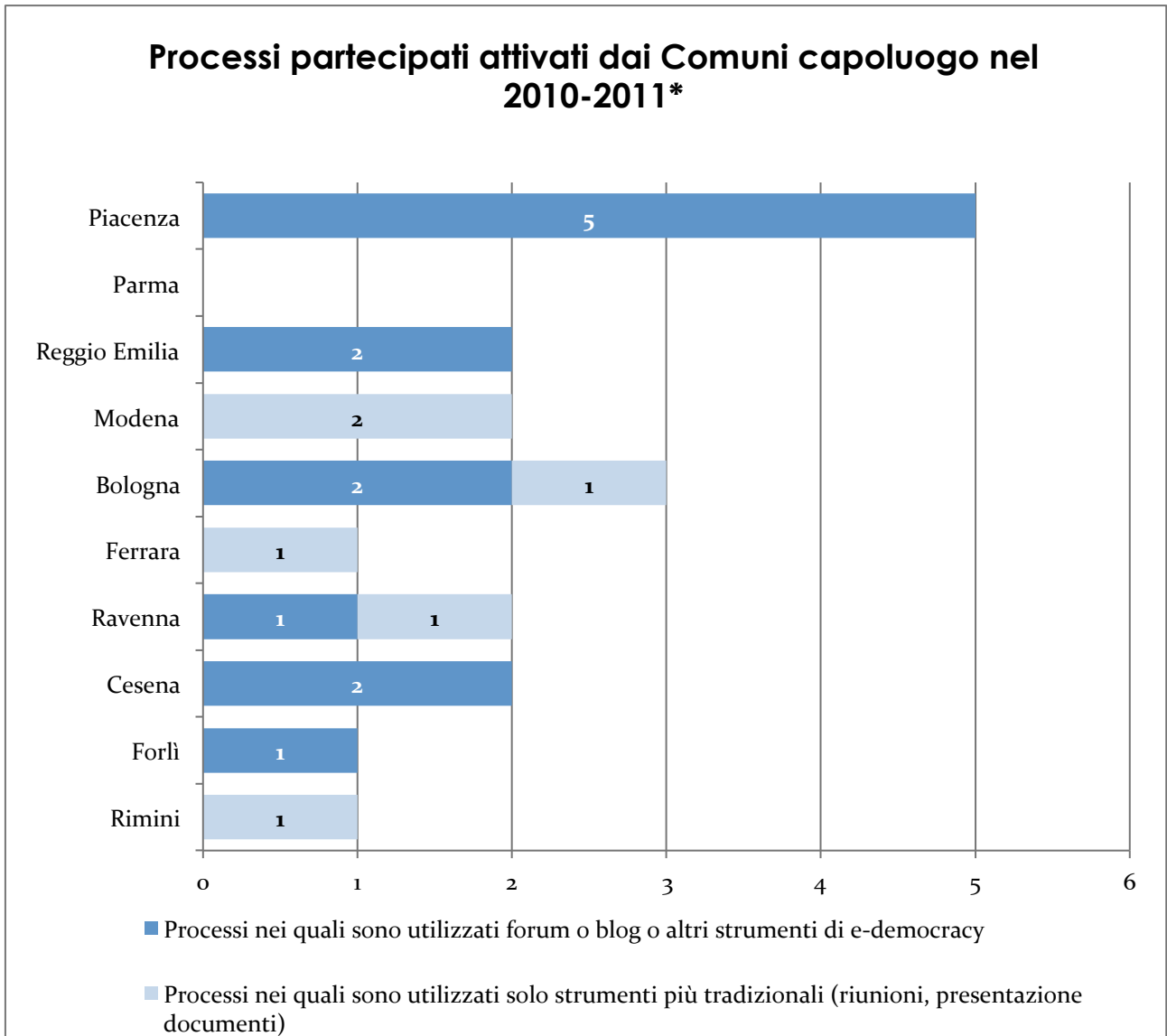
	Tipologia di profilo generale/di settore (biblioteche, informagiovani etc.)/entrambi	N di fan/amici del sito istituzionale / sugli utenti facebook nella città di riferimento (stima)
Reggio Emilia	più profili	24%
Piacenza	settoriale	2%
Parma	più profili	1%
Carpi	settoriale	6%
Modena	generale	31%
Bologna	entrambi	11%

Imola	settoriale	1%
Ferrara	generale	19%
Faenza	settoriale	39%
Ravenna	settoriale	16%
Cesena	più profili	5%
Forlì	settoriale	9%
Rimini	settoriale	32%*

Fonte: Benchmarking della società dell'informazione, Regione Emilia-Romagna – 2011

\*Dato rilevato a giugno 2012

### **Utilizzo del canale on line nei processi di partecipazione**



Fonte: Osservatorio della Partecipazione, Giunta Regionale Emilia-Romagna, Osservatorio della Partecipazione- Aggiornamento Ottobre 2011 <http://osservatoriopartecipazioneer.ervet.it/>

Il dato riportato è sottostimato, dato che mancano i processi partecipativi offline.

Reggio Emilia ha una tradizione decennale sul tema: a livello regionale il Comune viene utilizzato come punto di riferimento per l'elaborazione delle policy sull'argomento.

Un esempio è il progetto "dopo le circoscrizioni" di cui Reggio Emilia è capofila. Nel 2014 il Comune di Reggio Emilia non avrà più circoscrizioni (in quanto comune con meno di 250.000 abitanti). È stato avviato un progetto per studiare come realizzare i nuovi organismi di consultazione su base territoriale tramite strumenti di partecipazione online. Il percorso si concluderà entro il 2013.

<sup>3</sup> Sono inclusi anche i processi attivati nel 2009 se ancora in corso

### 3.7 L'uso dell'e-government da parte delle imprese

Imprese con più di 10 addetti che hanno usato i servizi PA via internet (per almeno una delle seguenti funzioni) – in % -anno 2010

	scaricare moduli, inviare moduli, svolgere procedure tutte sulla rete, partecipare a gare di appalto online
<b>Emilia-Romagna</b>	69
<b>Nord ovest</b>	74
<b>Nord est</b>	71
<b>Centro</b>	69
<b>Sud e isole</b>	68
<b>Italia</b>	71

Fonte: Istat – Rilevazione sull'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese

Imprese con più di 10 addetti che hanno usato Internet per e-tendering ed e-procurements – in % - anno 2010

	Utilizzo di Internet per offrire beni o servizi (eTendering ) alle PA nell'ambito di sistemi di eProcurement -	Utilizzo di Internet per accedere a documentazione e specifiche di gara nell'ambito di sistemi di eProcurement
<b>Emilia-Romagna</b>	4	10
<b>Nord ovest</b>	7	13
<b>Nord est</b>	5	12
<b>Centro</b>	8	19
<b>Sud e isole</b>	9	20
<b>Italia</b>	7	15

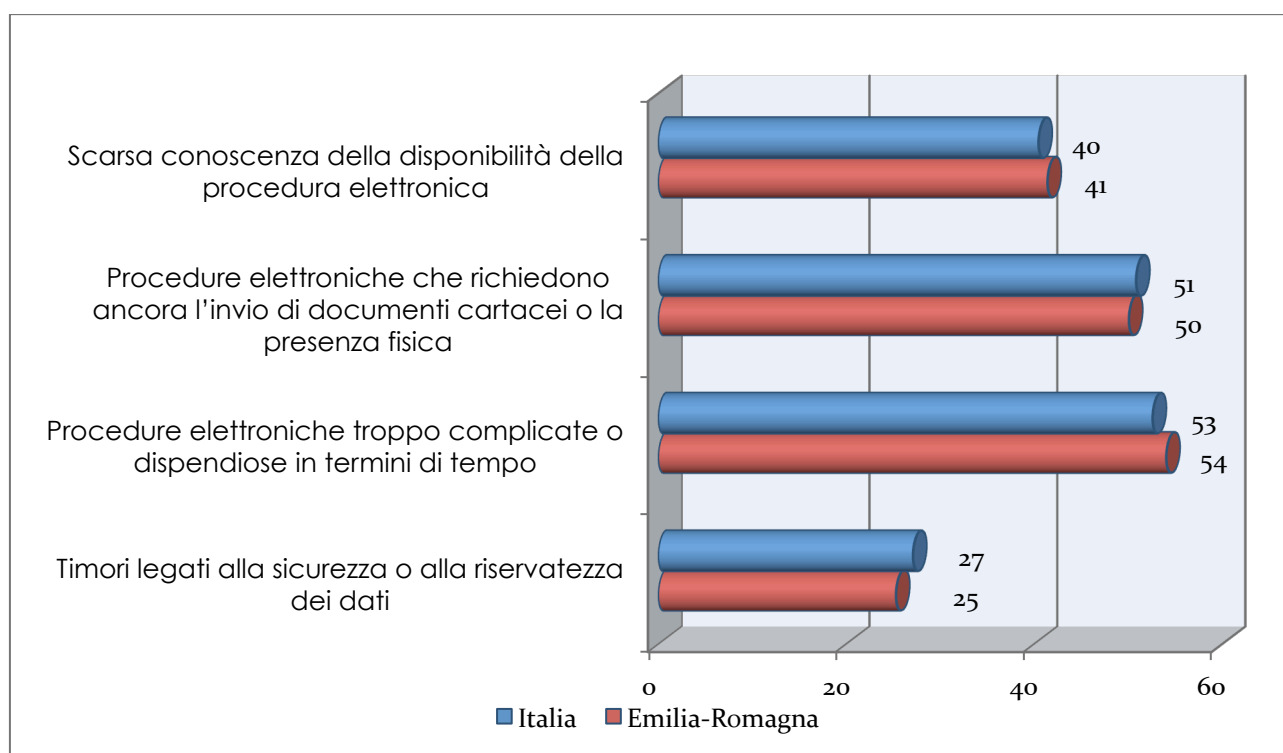
Fonte: Istat – Rilevazione sull'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese

**Imprese con più di 10 addetti che hanno usato Internet per inviare moduli compilati alla PA per i seguenti servizi – in % - anno 2010**

	dichiarazione IRAP	dichiarazione I.V.A.
<b>Emilia-Romagna</b>	14	16
<b>Nord ovest</b>	19	22
<b>Nord est</b>	16	18
<b>Centro</b>	19	20
<b>Sud e isole</b>	23	24
<b>Italia</b>	19	21

Fonte: Istat – Rilevazione sull'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese

**Fattori limitanti segnalati dalle imprese con più di 10 addetti nell'utilizzo dei sistemi di e-government - in % - 2011**





## Obiettivi dell'agenda digitale europea

### Un mercato digitale unico e dinamico

- *“È ora che un nuovo mercato unico permetta di sfruttare i benefici dell'era digitale.”*
- *...Ad esempio, i governi possono incentivare i mercati di contenuti mettendo a disposizione le informazioni relative al settore pubblico in modo trasparente, efficace e non discriminatorio. Sarebbe una fonte importante di crescita potenziale di servizi online innovativi. Il riutilizzo di queste fonti di informazione è stato in parte armonizzato<sup>1</sup>, ma altri enti pubblici devono essere tenuti ad aprire le loro banche di dati per applicazioni e servizi transfrontalieri<sup>1</sup>.*

#### 4.1 Pubblicazione di Open data - Benchmarking con alcune città italiane

Città	Aree tematiche	Totale dataset disponibili
Bologna	10	65
Torino	11	153
Firenze	13	227
Udine	5	32
Rimini	1	2

Fonte: Regione Emilia-Romagna, Benchmarking della società dell'informazione - 2011

#### 4.2 Pubblicazione di Open data - Benchmarking con alcune città europee

Città	Aree tematiche	Totale dataset disponibili
Parigi	6	43
Barcellona	25	501
Saragozza	23	267

Rennes Metropole

12

104

Fonte: Regione Emilia-Romagna, Benchmarking della società dell'informazione – 2011

Il Comune di Reggio Emilia aderisce al progetto Regionale relativo agli Open Data, anche se non sono ancora stati definite le modalità di raccolta dati, le aree tematiche di interesse e le caratteristiche che deve avere il dato.

## 5 Intelligenza diffusa nel territorio urbano



### Obiettivi dell'agenda digitale europea

#### Vantaggi offerti dalle TIC alla società dell'UE

“Lo sviluppo delle TIC sta diventando un elemento critico per realizzare obiettivi strategici .., lottare contro i cambiamenti climatici, ridurre i consumi energetici, migliorare l'efficienza dei trasporti e la mobilità, ...Per accelerare lo sviluppo e la diffusione su larga scala di soluzioni basate sulle TIC per reti e contatori intelligenti, edifici a consumi energetici praticamente nulli e sistemi di trasporto intelligenti è essenziale favorire la cooperazione fra l'industria delle TIC, altri settori e le amministrazioni pubbliche. È fondamentale fornire alle persone e alle organizzazioni le informazioni necessarie per ridurre la loro impronta di carbonio. Il settore delle TIC dovrebbe fornire strumenti di modellizzazione, analisi, monitoraggio e visualizzazione per valutare il rendimento energetico e le emissioni di edifici, veicoli, imprese, città e regioni..”

- Promozione dell'illuminazione a basso consumo energetico: entro il **2020** almeno il **20%** di **riduzione globale del consumo di energia** per l'illuminazione.

### 5.1 Presenza ed utilizzo di sistemi intelligenti sul territorio

	Reggio Emilia	Comuni con + 50.000 ab.
Utilizza sistemi intelligenti di controllo di riscaldamento/ illuminazione/ condizionamento e monitoraggio dei consumi		7 su 13
Utilizza sistemi intelligenti di controllo dell'illuminazione		7 su 13

---

pubblica

Utilizza sistemi intelligenti di controllo dell'infomobilità sulla maggior parte del territorio



3 su 13

---

Fonte: Regione Emilia-Romagna, Benchmarking della società dell'informazione - 2011

Sul territorio sono inoltre presenti dei sistemi di illuminazione intelligente, cartelli per avvertire la presenza di varchi attivi per la ZTL, il sistema per pagamento dei parcheggi "Telepark" .