



"Linee guida strategiche per lo sviluppo della Società dell'informazione" (LGSI) per la legislatura 2015-2020

di cui all'art.3, c.1, della legge regionale n.9/2014

<u>Linee guida 2015-2020 proposte con D.G.R. n. del _ / _ /2017</u>
ed approvate con deliberazione dell'Assemblea legislativa n. del _ / _ /2017

Il precedente posizionamento strategico 2013-2015 di cui all'art.19, c.1, della l.r. n.9/2014, è stato adottato quale parte dell'Allegato A della D.G.R. n.1555 del 23/12/2013



Questo lavoro è pubblicato sotto licenza Creative Commons "Attribuzione 3.0 Italia" (CC BY) salvo diversa indicazione della fonte. Per visualizzare una copia della licenza visitare il sito: http://creative.commons.org/licenses/by/3.0/it/

Indice

1. I	ll quadro di riferimento	5
1.1	L'Agenda digitale dell'Umbria (#AdUmbria)	
1.2	2. Le Linee guida strategiche (LGSI)5	
1.3 eu	3. Coerenza con il quadro strategico complessivo regionale, nazionale ed ropeo	
2. L	La priorità politiche della legislatura e la strategia dell'Umbria sul digitale	10
2.	La strategia complessiva dell'Agenda	
2.2	2. I fabbisogni digitali emergenti	
2.3	3. I nuovi paradigmi: 3 chiavi per il futuro11	
2.4	4. La piattaforma dell'Agenda digitale dell'Umbria	
2.5	5. I principi per l'architettura IT regionale	
2.6 mi	6. Organizzazioni pubbliche capaci di innovare, di gestire i dati ed usarli per igliorare le decisioni	
3. L	Le missioni dell'Agenda digitale dell'Umbria	20
3.	Missione Capitale umano ed Uso di internet	
3.2	2. Missione Imprese e integrazione delle tecnologie digitali	
3.3	3. Missione Territorio smart e Qualità della vita	
3.4	4. Missione Servizi pubblici digitali	
3.5	5. Missione Connettività	
4. (Glossario dell'Agenda digitale dell'Umbria	27

1. Il quadro di riferimento

1.1. L'Agenda digitale dell'Umbria (#AdUmbria)

L'Agenda digitale dell'Umbria è definita dall'art.3, comma 2, della I.r. n.9/2014 come "percorso partecipato e collaborativo volto a definire impegni condivisi, anche con specifici accordi di programma, da parte di tutti i soggetti pubblici e privati operanti sul territorio, per l'attuazione delle azioni di sistema ed il monitoraggio dei risultati ottenuti, per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza in Umbria".

Il "digitale" non è un settore di intervento a se stante, ma rappresenta l'ingrediente base dell'innovazione in ogni settore in cui si sviluppano le politiche regionali.

Per affrontare un cambiamento così grande, non tutte le leve sono in mano all'Amministrazione regionale o al complesso delle Pubbliche Amministrazioni.

Per questo la legge propone l'Agenda digitale dell'Umbria in una logica di "piattaforma pubblica per l'innovazione" che richiederà una convinta mobilitazione sinergica di tutto il partenariato economico-sociale (università, scuole, imprese, associazioni, ecc), con l'attivazione di loro iniziative che sfruttino quelle regionali (che sono declinate nel Piano digitale "PDRT") per far fare all'Umbria un vero avanzamento strutturale, da qui al 2020, sfruttando le opportunità offerte dall'era digitale.

L'Agenda digitale dell'Umbria, sintenticamente caratterizzata dall' hashtag #AdUmbria, richiede anche una **attività permanente di dialogo** con il partenariato economico/sociale, e con le relative comunità di interesse, di apprendimento e di pratica (sia de visu che nei social media), per a) promuovere lo sviluppo delle capacità abilitanti necessarie per il "salto digitale" dell'Umbria b) coinvolgere nella co-progettazione degli interventi del PDRT tramite open communities; c) stimolare iniziative sinergiche a quelle del PDRT, ed in particolare l'attivazione di servizi in sussidiarietà da parte degli intermediari privati.

1.2. Le Linee guida strategiche (LGSI)

L'art.3, comma1, della l.r. n.9/2014 prevede che "l'Assemblea legislativa, su proposta della Giunta regionale, approva le "Linee guida strategiche per lo sviluppo della Società dell'informazione" in riferimento alla legislatura regionale".

L'art.4 della stessa I.r. prevede che il PDRT sia approvato dalla Giunta nel rispetto di tali linee guida strategiche, quindi si tratta di un documento che fornisce gli elementi fondanti per il controllo strategico dei benefici dell'Agenda digitale dell'Umbria come "piattaforma di innovazione" per tutti gli attori pubblici e privati dell'Umbria.

Le linee guida per il periodo 2013-2015 erano costituite dal posizionamento strategico nell'Allegato A della DGR n.1555/2013 come da art.19, comma 1, della l.r. n.9/2014.

Le Linee guida per la legislatura 2015-2020 sono declinate in **5 grandi missioni** dell'Agenda digitale dell'Umbria (che non appartengono alla sola Giunta regionale, nell'ottica illustrata sopra) e sono state definite tramite un percorso partecipato e collaborativo (nel 2013) con tutto il partenariato economico-sociale dell'Umbria ed aggiornate in base al confronto pubblico tramite *focus group* nel 2015 ed al programma della nuova legislatura.

Le missioni sono le seguenti:

- a) Capitale umano ed Uso di internet;
- b) Imprese e integrazione delle tecnologie digitali;
- c) Territorio smart e Qualità della vita;
- d) Servizi pubblici digitali (compresa la salute elettronica);
- e) Connettività.

Le 5 missioni rappresentano anche i 5 ambienti in cui portare la trasformazione digitale con le azioni #AdUmbria. Gli ambienti destinatari delle azioni possono essere declinati sinteticamente nel modo seguente:

- a) Le persone, le comunità di innovazione, le università, le scuole, i luoghi della cultura (biblioteche, musei, ecc);
- b) Le aziende, il turismo ed il commercio, la creatività, l'agricoltura;
- c) Il territorio, l'agenda urbana nelle città, le azioni per le aree interne, l'internet delle cose (*internet-of-things*);
- d) Le pubbliche amministrazioni e le strutture sanitarie/sociali, compresi i loro CED, la sicurezza dell'informazione, gli intermediari in sussidiarietà;
- e) Le reti in larga ultra banda, sia per il pubblico che per il privato.



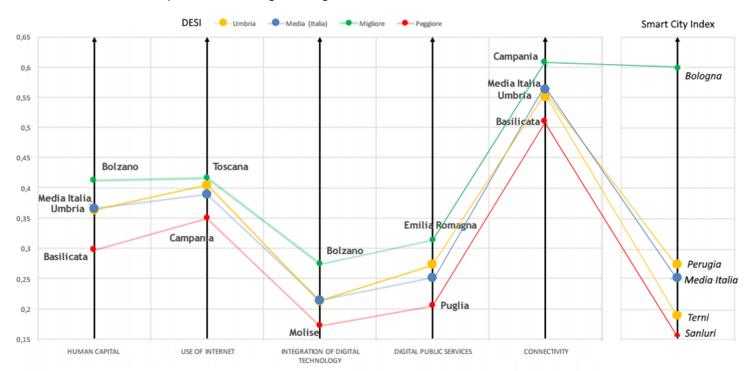
Le 5 missioni sono state modificate rispetto alla precedente legislatura al fine di consentire un *benchmarking* diretto con il quadro degli indicatori relativi alla società dell'informazione oggi utilizzati in Europa, ed in particolare con il DESI "Digital Economy & Society Index" (https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi) che si struttura su queste 5 dimensioni:

- Human Capital
- Use of Internet
- Integration of Digital Technology
- Digital Public Services
- Connectivity

All'interno dei "servizi pubblici digitali" sono ricondotti sia i temi della semplificazione/digitalizzazione delle PA sia i temi della sanità elettronica (eHealth).

Un'altra dimensione rilevante è inoltre quella connessa alle *smart city/communities*, che non ha indicatori specifici all'interno del DESI. Per tale dimensione è stato preso a riferimento il rapporto "*Italia smart cityt index*" (http://www.ey.com/IT/it/Newsroom/News-releases/CS-2016-Italia-Smart), vista la crescente rilevanza dei temi legati ai sistemi territoriali intelligenti (*smartness*) e all'internet delle cose (*internet-of-things* – IoT).

Sulla base di tali indicatori, l'attuale posizionamento dell'Umbria rispetto alla media italiana è riportato nella figura seguente:



fonte: elaborazione Polimi su dati DESI 2016 + smart city index 2016

1.3. Coerenza con il quadro strategico complessivo regionale, nazionale ed europeo

Per l'aggiornamento delle presenti linee guida è stata effettuata una ricognizione dettagliata del quadro degli obiettivi strategici della Regione Umbria nella legislatura 2015-2020, descritto, in particolare, nei seguenti documenti:

- Linee programmatiche della Presidente per la legislatura 2015-2020 (Umbria2020) approvate dall'Assemblea legislativa il 28/07/2015;
- Indicazione degli obiettivi e degli indirizzi ritenuti prioritari nell'ambito del programma di governo della Presidente, di cui alla delib. Ass. Igs n. 2/2015;
- Piano di rafforzamento Amministrativo 2014–2020 (PRA) di cui alla DGR n.1622/2014 e ss.mm.ii.:
- POR FESR 2014-2020 approvato dalla Commissione EU con Decisione C (2015) 929 del 12/02/2015, e presa d'atto con DGR n.184/2015;
- POR FESR 2014-2020 ripartizione delle risorse per azione e individuazione delle strutture responsabili di azione" di cui alla DGR n.185/2015;
- POR FSE 2014-2020 approvato dalla Commissione EU con Decisione C (2014) 9916 del 12/12/2014, e presa d'atto con DGR n.118/2015;
- POR FSE 2014-2020 documento di indirizzo attuativo di cui alla DGR n.430/2015
- PSR 2014-2020 (FEASR) approvato dalla Commissione EU con Decisione
 C (2015) 4156 del il 12/06/2015, e presa d'atto con DGR n.777/2015;
- Piano triennale di semplificazione Agenda 2016-2018, approvato dall'Assemblea legislativa in data 3 maggio 2016.

Le linee guida precedenti sono state poste a fondamento dei documenti della programmazione 2014-2020, e quindi trovano riscontro diretto nei programmi regionali FESR, FSE, PSR, e sono ancora del tutto coerenti con le Strategie europee, nazionali e regionali.

Per questo motivo le presenti linee guida riprendono in larga parte quelle precedenti, intervenendo limitatamente al quadro degli obiettivi strategici sopra richiamati all'interno delle 5 missioni definite al paragrafo precedente.

Inoltre è stato considerato il pieno allineamento e la coerenza con:

- le leggi regionali particolarmente rilevanti per la materia ICT
 - I.r. n.9/2014
 - l.r. n.31/2013
 - I.r. n.8/2011
 - I.r. n.11/2006

- il posizionamento inter-regionale in materia
 - Agire le agende digitali per la crescita nella programmazione 2014-2020 approvato il 5/8/2014 dalla Conferenza dei Presidenti delle regioni
 - Protocollo d'intesa tra le regioni Umbria, Emilia Romagna, Marche, Toscana e Lazio e l'Agenzia per l'Italia digitale per l'attuazione dell'agenda digitale nella programmazione 2014-2020 (cosiddetto "Cluster dell'Italia Mediana")
- le strategie nazionali e le leggi in materia
 - Strategia nazionale Crescita digitale di AgID
 - Strategia nazionale Banda Ultra Larga (BUL) del MISE
 - Strategia nazionale Cultura e Competenze digitali di AgID
 - Agenda semplificazione nazionale della Funzione Pubblica
 - PON Governance 2014-2020 della Funzione Pubblica
 - Piano Nazionale Scuola Digitale 2015 e PON Scuola 2014-2020 del MIUR
 - Legge delega riorganizzazione PA (in particolare art.1 su cittadinanza digitale)
 - Codice dell'Amministrazione digitale (CAD) come novellato nel 2016
 - Legge di Stabilità 2016 e Circolare AgID n.2/2016
- le strategie e regolamentazioni europee in materia
 - Agenda digitale europea
 - Strategia europea per il "Digital Single Market" (Mercato unico digitale)
 - Regolamento UE N. 910/2014 "elDAS" in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno
 - Regolamento UE N. 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (data protection)
 - Iniziativa europea "CEF digital" (Connecting Europe Facility) e architettura enterprise europea di riferimento EIRA (European Interoperability Reference Architecture)

2. La priorità politiche della legislatura e la strategia dell'Umbria sul digitale

2.1. La strategia complessiva dell'Agenda

L'impianto complessivo dell'Agenda digitale dell'Umbria contestualizza gli obiettivi dell'Agenda digitale europea e dell'Agenda digitale italiana, attuando una strategia di grande rilevanza sostenuta dalla mobilitazione del sistema pubblico e privato del territorio e indirizzata alla riduzione di significativi *gap* e criticità locali che ostacolano il pieno sfruttamento degli investimenti pubblici in digitale.

In termini di strategia complessiva questo vuol dire perseguire i seguenti obiettivi:

- I. sostenere la domanda di servizi digitali della Pubblica Amministrazione coinvolgendo gli utenti nella specificazione dei fabbisogni e nel disegno di soluzioni user-centered:
- **II. ridurre il divario di cultura digitale** puntando su un apprendimento basato sull'uso dell'ICT da parte di diversi *target* di utenza e, per tale via, sulla coltivazione di una cultura d'ambiente in grado di accogliere l'innovazione:
- III. generare valore aggiunto attraverso lo sviluppo a base tecnologica di innovazioni di mercato, di prodotto, di processo e di competenze nelle filiere produttive e nella rete di servizi;
- IV. stimolare la crescita di fornitori di servizi evoluti, stimolando un gioco a somma positiva nel rapporto domanda/offerta e privilegiando l'offerta di servizi rispetto alla tradizionale offerta di tecnologia.

2.2. I fabbisogni digitali emergenti

La strategia perseguita trova peraltro un riscontro nei fabbisogni rilevati in sede di consultazione pubblica (nel periodo 2013-2015), fabbisogni che, se pur molto differenziati, segnalano:

- a) una richiesta di **servizi "su misura**" che richiedono un ruolo attivo dei cittadini e delle imprese sia nella configurazione che nella realizzazione dei servizi stessi:
- b) una visione di servizio pubblico digitale, diffuso in tutte le strutture pubbliche, ospedali, scuole, istituzioni culturali, servizi sociali, basato sui social media e sostenuto da infrastrutture che assicurino la sicurezza dei dati;
- c) una domanda di accesso a reti ad alta velocità attraverso dispositivi diversificati, sia mobili che fissi, che implicano coerenti scelte pubbliche di infrastrutturazione, standardizzazione e semplificazione;

- d) una domanda di **utilizzo del patrimonio dei dati** e dei servizi prodotti dalla Pubblica Amministrazione per la crescita del capitale umano e per lo sviluppo economico, sociale e culturale delle Regione;
- e) una sensibilità per **i trend tecnologici** come gli *open data* e il *semantic* web centrali nella realizzazione di una società dell'informazione;
- f) una convergenza su una "governance per la cittadinanza" più proattiva, trasparente, partecipata (in ottica open government) e la creazione di partnership pubblico-privato nello sviluppo con il digitale che responsabilizza tutti gli attori del territorio e rimodula il classico modello di intervento pubblico solo di tipo top down.

2.3. I nuovi paradigmi: 3 chiavi per il futuro

In questo contesto l'Agenda digitale si pone al servizio della crescita socioeconomica della Regione Umbria, e a tal fine adotta per la legislatura 3 paradigmi fondamentali per incidere in tutti i settori, sia pubblici che privati:

- I. PEOPLE FIRST & MOBILE disegnare i servizi intorno alle esigenze dell'utente, e fruibili in mobilità: E' prioritario ri-disegnare i servizi pubblici intorno alle esigenze degli utenti, e non partendo dalle esigenze degli uffici (human centered design). Inoltre, i servizi devono sempre essere fruibili in mobilità (in via primaria tramite "app" su smartphone, e ove possibile in disponibili in multicanalità);
- II. **OPENNESS** affrontare la rivoluzione dell'era digitale richiede una straordinaria "apertura" alla collaborazione e al cambiamento, nonchè la diffusione della cultura digitale: La Regione ai sensi della I.r. n.11/2006 istituisce il "Centro di competenza sull'openness", in breve CCOS, per lo studio, la promozione e la diffusione di prassi e tecnologie sui temi open source, open data ed open gov, conformemente agli standard aperti internazionali. Gli obiettivi vanno inquadrati nelle finalità generali dello sviluppo della società dell'informazione, e, in particolare, in stretta connessione a quanto previsto dalla I.r n.9/2014 all'art.1, comma 2, lettera c) ovvero considerando open source, open data ed open gov come fattori chiave per lo sviluppo di competenze digitali specialistiche, artigianato digitale (makers), uso consapevole e professionale dei social media, cultura digitale in generale;
- III. **CLOUD COMPUTING** un cambiamento tecnologico ed organizzativo, che impatta in tutti i settori e tutti i mercati: *Il cloud è un modello per abilitare un accesso conveniente e su richiesta ad un insieme condiviso di risorse di calcolo configurabili, quali reti, server e servizi che possono essere rapidamente procurate ed utilizzate via rete, mediante un minimo sforzo di gestione o una minima interazione con il fornitore del servizio (art.2, comma 1, I.r. n.31/2013)*

Allo stesso tempo l'Agenda, ponendosi come realizzazione esemplare dei principi della nuova programmazione europea 2014-2020 e come componente trasversale a tutte le azioni della Regione, si caratterizza per:

- essere uno degli strumenti di realizzazione delle linee programmatiche di legislatura focalizzate sulla competitività e sulle riforme;
- agevolare modalità integrate di programmazione e di intervento delle strutture regionali indispensabili per conseguire sinergie e ottimizzazioni ed eliminare sprechi e ridondanze, in una logica di "portafoglio" complessivo.

In questo senso l'Agenda è un volano di sviluppo culturale, sociale ed economico. Infatti sostiene la crescita di una società digitale, si pone come un fattore di irrobustimento del tessuto produttivo del territorio, supporta la coesione sociale e l'affermazione dei diritti del cittadino nella società dell'informazione.

Le tecnologie ICT vanno sempre considerate nella loro "doppia natura":

- "digitale" = l'ICT è un fattore abilitante (KET Key Enabling Technology) ovvero come il digitale sta cambiando le nostre vite, come trasforma le organizzazioni ed il modo di lavorare, cambiai mercati esistenti e crea nuove opportunità; in questi termini il digitale è parte crescente della nostra vita quotidiana.
- "informatica" = l'ICT è anche un settore industriale, legato ad aspetti come hardware&software, device, connettività, micro-elettronica, ecc; in questi termini parliamo dell'aspetto più strettamente tecnologico.

2.4. La piattaforma dell'Agenda digitale dell'Umbria

Nello scenario delineato nei capitoli precedenti, l'insieme degli interventi dell'Agenda digitale dell'Umbria si configura di fatto come una vera e propria "piattaforma pubblica di innovazione" ampia e differenziata, le cui componenti sono sintetizzate nella figura seguente:

Azioni del "Sistema Regione Umbria"

Programmazione 2014-2020

L'agenda digitale e l'innovazione sono elementi trasversale in FESR. FSE e PSR

Azioni inter-regionali, nazionali ed europee

H2020, PNSD, PON, ecc



Azioni sinergiche

Partenariato istituzionale

EELL, Università, Centri di ricerca, Scuole, ecc

Partenariato economicosociale

associazioni, professioni, organiz.datoriali, terzo settore, imprese, ecc Alle azioni del "Sistema Regione Umbria" (Giunta, ASL/AO, Agenzie, Partecipate) si affiancano le azioni inter-regionali, nazionali ed europee e le azioni sinergiche del partenariato istituzionale e del partenariato economico-sociale.

La Regione Umbria punta ad un modello di intervento trasversale per "fare rete" tra le risorse del territorio umbro e dare attuazione all'agenda digitale europea/nazionale in linea anche con la Strategia di specializzazione intelligente RIS3, verso la costituzione di una **Comunità regionale della conoscenza e dell'innovazione** (Community Network) in cui si incontrino la domanda e l'offerta di conoscenza, con le PA come "driver" di innovazione.

Gli *step* per la costruzione di tale comunità, delineati all'interno della programmazione 2014-2020, sono i seguenti:

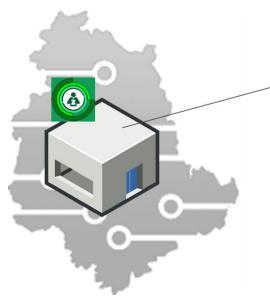
I. La community del CCOS



la community del CCOS

(centro regionale per l'openness di cui alla l.r. n.11/2006)
per far emergere ed incontrare le comunità di "animatori digitali" ed innovatori già presenti in ogni settore pubblico e privato, partendo dalle scuole e dalle associazioni

II. Punti "Digi-Pass"



i punti "digi-pass"
presso luoghi pubblici (come
biblioteche e scuole)
per garantire ai cittadini
accesso assistito al digitale
(in particolare per i servizi/app
delle PA) e portare la cultura
digitale e l'innovazione
in modo diffuso nel territorio

III. Laboratori aperti "Living lab"



i "living-lab"

come laboratori aperti gestiti con i privati per dare servizi specializzati e sostegno all'innovazione, sulla base di specifiche tematiche della RIS3, per sperimentare nel territorio nuove "fabbriche" che producono conoscenza e innovazione

IV. Quartieri digitali



i "quartieri digitali"

come zone in cui concentrare imprese ad alta intensità di conoscenza, start-up e spin-off, università e centri di ricerca, per attirare investimenti e sviluppare progetti pubblico-privato su scala regionale

V. Community Network regionale



una "community network" come comunità regionale che mette in rete le risorse del territorio per affrontare le sfide dell'era digitale



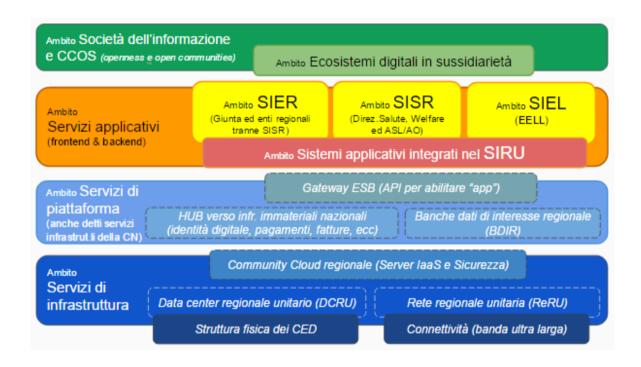
come "piattaforma" trasversale per mettere in rete le risorse del territorio umbro anche a supporto della RIS3

2.5. I principi per l'architettura IT regionale

Dal percorso dell'Agenda digitale dell'Umbria, emerge la necessità dedicare attenzione alla sinergia tra le azioni messi in atto ed alla misurazione dei benefici, con precisi indicatori sui risultati attesi e sugli impatti, il che richiede un approccio olistico all'architettura organizzativa/informatica sottostante a tutti gli interventi dell'agenda e dei servizi/processi ridisegnati nella Community Network regionale.

La Community Network regionale (CN-Umbria), istituita dall'art.10 della legge regionale n.8/2011 ed ampliata dalla legge regionale n.9/2014, implementa in un "ecosistema aperto" le componenti organizzative e tecnologiche abilitanti la logica di sistema complessiva necessaria all'attuazione dell'Agenda digitale dell'Umbria

L'architettura generale della Community Network è illustrata nella figura che segue che individua i **grandi ambiti tematici** necessari al sostegno del complesso dell'Agenda Digitale dell'Umbria e a garanzia della coerenza/sostenibilità degli interventi, sia progettuali che di gestione:



A livello architetturale appare opportuno adottare anche in Umbria un riferimento esplicito a dei **principi di alto livello**, mutuandoli dalle *best practice* internazionali. In particolare si farà riferimento ai principi fissati dalla unità "Government Digital Service" (GDS) formata dal primo ministro UK all'interno del governo per guidare la trasformazione digitale. I principi sono quelli riportati nella tabella che segue:

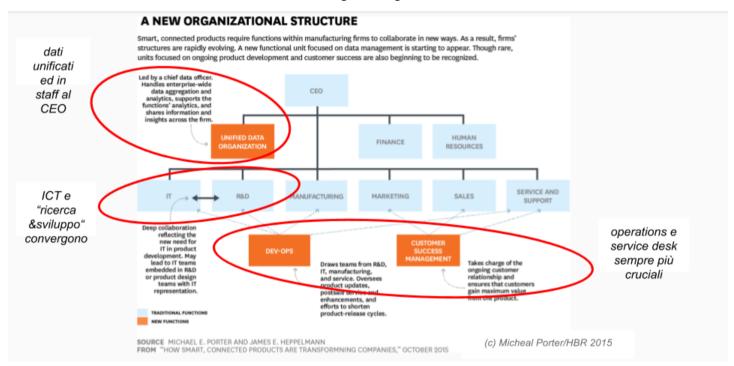
Principio	Descrizione			
1. Partire dai	Disegnare un servizio pubblico deve partire dai bisogni degli utenti.			
bisogni*	Se non sappiamo quali sono, non costruiremo la cosa giusta.			
*bisogni degli utenti	Bisogna fare ricerca, analizzare dati, parlare agli utenti.			
non degli uffici	Non fare ipotesi senza verifica.			
	Bisogna avere empatia con gli utenti, e ricordare che non sempre quello che chiedono è quello di cui hanno bisogno.			
2. Focalizzarsi	Le PA devono fare unicamente quello che solo le PA possono fare.			
(do less)	Se troviamo un modo di fare qualcosa che funziona, dobbiamo farlo riusabile e condivisibile invece di reinventare la ruota ogni volta.			
	Questo vuol dire costruire piattaforme e banche dati su cui anche altri (PA o privati) possono costruire loro servizi, ad esempio rendendo disponibili API.			
	Bisogna concentrarsi sulla parte irriducibile.			
3. Co-progettare basandosi su dati	In molti casi, possiamo imparare dal comportamento nel mondo reale guardando a come i servizi esistenti sono usati. Bisogna che le decisioni siano guidate dai dati, non cercare di indovinare le cose giuste.			
	Bisogna mettere subito i servizi in funzione in "beta", fare prototipi e test con gli utenti e poi iterare il processo.			
	L'analisi dei dati del servizio va pensata fin dall'inizio, e i dati devono essere sempre facili da leggere.			
4. Fare la parte difficile, per farlo diventare semplice	Far sembrare semplice qualcosa è facile. Rendere qualcosa davvero semplice da usare è molto più difficile (soprattutto se i sistemi sottostanti sono complessi) ma è quello che va fatto.			
	Non rispondere mai "si è sempre fatto così". C'è da fare un lavoro molto dure per cambiare il modo di lavorare e quindi rendere le cose semplici, ma è la cosa giusta da fare.			
5. Iterare. E poi iterare di nuovo.	Il modo migliore per costruire buoni servizi pubblici è partire con un piccolo prototipo funzionante e iterare veloci.			
	Rilasciare quanto prima un prodotto minimo ma funzionante, testarlo con veri utenti, poi passare alla "beta" ed aggiungere altre funzionalità man mano fino a completarlo.			
	Iterare riduce i rischi di produrre grossi fallimenti, e permette di apprendere dagli errori. Se un prototipo non funziona, si mette da parte e si riprova.			

Principio	Descrizione
6. Accessibile	Progettare qualcosa come accessibile è fare buona progettazione.
per tutti	Tutto quello che viene costruito deve essere inclusivo, comprensibile e leggibile il più possibile.
	Se è necessario va sacrificata l'eleganza a favore dell'usabilità. Costruiamo cose per dei bisogni non per un "audience", e dobbiamo farlo per tutte le persone non solo per quelle che accedono al web.
	Le persone che hanno più bisogno dei nostri servizi sono spesso quelle che li trovano difficili da usare. Pensiamo a loro dall'inizio.
7. Capire il	Non progettiamo le cose per uno schermo, ma per le persone.
contesto	Dobbiamo pensare molto al contesto in cui le persone usano i nostri servizi pubblici. Sono in una biblioteca? Sono al telefono? Usano facebook o altri social? Non hanno mai usato il web prima?
8. Costruire	Un servizio è qualcosa che aiuta delle persone a fare qualcosa.
servizi con il digitale,	Il nostro lavoro è scoprire i bisogni degli utenti e costruire servizi pubblici che rispondono a quei bisogni.
non "portali"	Certo, buona parte delle cose da fare saranno su piattaforme digitali, ma il nostro compito non è costruire siti web vetrina o "portali".
	Il mondo digitale si deve connettere al mondo reale, quindi bisogna pensare a tutti gli aspetti del servizio (digitale e non) ed assicurarsi di dare risposta all'esperienza complessiva dell'utente.
9. Dare esperienze consistenti, non uniformate	Bisogna usare lo stesso linguaggio, lo stesso layout grafico e riusare le stesse soluzioni ogni volta che è possibile. Questo aiuta le persone a diventare familiare con l'insieme dei nostri servizi.
non uniformate	Però questo non è una camicia di forza. Ogni circostanza è diversa. Ma quando troviamo una soluzione che funziona va condivisa con gli altri, raccontando perché la usiamo. Continuando a migliorarla in futuro quando troviamo un modo migliore di fare le cose o quando i bisogni degli utenti cambiano.
10. Fare le cose con apertura (openness):	Bisogna condividere quello che stiamo facendo ogni volta che possiamo. Con i colleghi, con gli utenti, con il mondo. Condividere il codice, i progetti, le idee, le intenzioni, ma anche gli errori.
perché porta a fare cose migliori	Più occhi guardano ad un servizio e più questo migliorerà – gli stra- falcioni saranno evitati, emergeranno alternative, si alzerà l'asticella.
J. 3.	Molto di quello che facciamo è possibile perchè esiste l'open source e grazie alla generosità delle community.
	Dobbiamo ripagare con la nostra apertura.

2.6. Organizzazioni pubbliche capaci di innovare, di gestire i dati ed usarli per migliorare le decisioni

Dal percorso complessivo di costruzione della programmazione 2014-2020 è emersa la necessità di aumentare la capacità delle PA (*capacity building*) in diverse aree legate all'innovazione, in particolare per quanto attiene ai temi dell'l'Agenda digitale dell'Umbria le priorità di questa capacitazione riguada la gestione dei progetti di innovazione (*enterprise architecture & program & project management*) e la gestione dei dati (*data management & data protection*).

Occorre strutturare queste nuove capacità sulla base dei *trend* delineati dai nuovi modelli organizzativi disegnati a partire dalle potenzialità del "cloud" e dei dati, illustrati molto sinteticamente nella figura seguente di M.Porter:

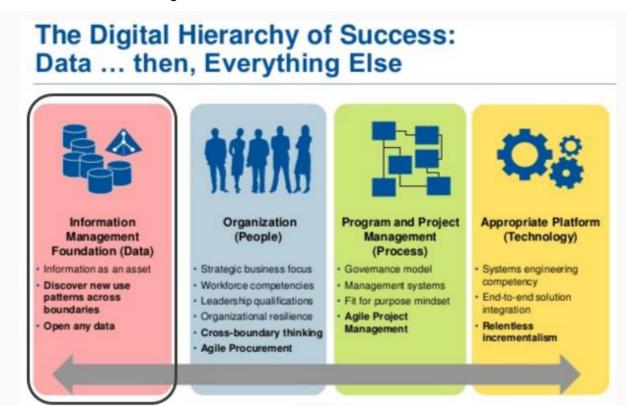


Oggi per cambiare una organizzazione è necessario partire dai dati, poi disegnare il resto, altrimenti non è possibile pervenire ad una vera trasformazione digitale.

Partire dai dati vuol dire strutturare un "master data" (di livello regionale) ovvero un insieme di anagrafiche fondamentali che sono condivise all'interno di tutta l'Amministrazione regionale allargata e del SIRU (Sistema Informativo Regionale dell'Umbria di cui alla I.r. n.9/2014), come sorgente autoritativa e certificata. Al tempo stesso occorre puntare ad un forte consolidamento dei "system of records" ovvero quell'insieme dei dati e infrastrutture IT che garantiscono il funzionamento dell'organizzazione, solitamente legati al rispetto di normative (protocollo, bilancio, fatture, ecc).

I servizi verso l'esterno dovranno invece seguire una logica aperta alla sussidiarietà tramite **API** (*Application Service Interface*) con interfacciamento verso i sistemi sottostanti tramite **ESB** (*Enterprise Service Bus*).

Il ridisegno delle organizzazioni a partire dai dati è sinteticamente raffigurato da Gartner nel modo seguente:



(c) Gartner

3. Le missioni dell'Agenda digitale dell'Umbria

Come descritto nei capitoli precedenti, la strutturazione delle **cinque grandi missioni dell'Agenda digitale dell'Umbria** è pienamente confermata ed è stata trasfusa interamente quale base della programmazione 2014-2020 FESR, FSE e PSR. Come illustrato precedentemente, alcune variazioni sono state apportate per allinearsi agli indicatori europei del DESI per un *benchmarking* diretto.

La conferma dell'impianto complessivo delle 5 missioni permette non solo la congruenza con la programmazione europea ma anche di dare continuità all'esecuzione ed al monitoraggio delle attività in corso.

La declinazione in termini di "missioni" delle direttrici strategiche dell'Agenda, da tradurre in azioni operative specifiche, consente di chiarire il ruolo che la Regione, nel suo complesso, vuole giocare nella crescita digitale e di superare il tradizionale quadro per linee di azione centrato su una rappresentazione esclusivamente tecnologica e la puntuale responsabilità di singole strutture regionali.

Si tratta di un approccio che punta sugli ambienti fondamentali per la vita del cittadino e per la crescita dell'economia, spostando il focus dal tradizionale approccio frammentato che vedeva la tecnologia ICT applicata a singoli sistemi, ad una visione in cui il digitale è il vero elemento "trasversale" che consente la cooperazione istituzionale ed applicativa.

Le missioni da qui al 2020 sono le seguenti:

- a) Capitale umano ed Uso di internet;
- b) Imprese e integrazione delle tecnologie digitali;
- c) Territorio smart e Qualità della vita;
- d) Servizi pubblici digitali (compresa la salute elettronica);
- e) Connettività.

Nei paragrafi che seguono sono illustrati, missione per missione, i **principali obiettivi** della programmazione portata avanti dalla Regione Umbria e poi una **declinazione** di cosa significa per l'Umbria assolvere ad ogni singola missione.

3.1. Missione Capitale umano ed Uso di internet

Descrizione della missione

Sviluppare cultura e competenze digitali diffuse, stimolare la domanda di digitale e rinforzare i processi di inclusione nella società digitale



Obiettivi della programmazione della Regione Umbria

- 1. Luoghi pubblici "Digi-Pass" (ad es. biblioteche o scuole) per l'accesso assistito ad internet in particolare verso le PA e per sviluppare cultura digitale diffusa, il *coding* e l'*openness*
- 2. Tecnologie assistive nelle scuole, per la disabilità e per l'apprendimento degli studenti in situazioni svantaggiate
- 3. Garantire accesso a internet sviluppando una rete di hotspot wi-fi, federati tra pubblico e privato
- 4. Coinvolgere giovani, anziani ed imprese nella partecipazione e collaborazione civica (*open gov*), nello sviluppo di "app" e servizi sussidiari

Declinazione della missione - Per l'Umbria assolvere questa missione vuol dire

- 1. Assistere cittadini/imprese nel loro dialogo e rapporto digitale con le PA e le scuole, sviluppando le competenze digitali e facendo evolvere le interfacce dei servizi pubblici (realizzare "app" attraverso la co-progettazione), ed effettuando lo switch-off dei servizi alla sola modalità digitale rendendo i servizi realmente interattivi, più accessibili ed usabili, sfruttando tecnologie e device che permettono anche di superare le più diverse forme di disabilità (e-accessibilità);
- 2. Creare comunità (di apprendimento, di pratiche, di interesse etc.) innescando coi supporti digitali cicli virtuosi di scambio di conoscenze e competenze che rendano protagonisti le persone nella creazione di contenuti e informazioni, l'artigianato digitale e supportino le categorie sociali più in difficoltà, sostengano la crescita dei processi produttivi e di servizio sviluppando le competenze manageriali sulle opportunità del digitale (*e-leadership*). Il digitale può essere usato per "riattivare" i target NEET ("*Not in Education, Employment or Training*"), anche a partire dalla loro diffusa propensione ad utilizzare le ICT nella propria vita personale;
- 3. Accrescere il grado di utilizzo di internet nelle famiglie, promuovendo un uso consapevole dei social media: lo sviluppo in digitale delle reti sociali (social network) è già parte della vita di molte persone, in particolare grazie alla diffusione degli smartphone connessi ad internet, e non è qualcosa di "virtuale" o "alternativo". Occorre sviluppare un uso consapevole di tali strumenti per i giovani (in particolare favorendo un uso sicuro degli stessi), per i lavoratori nel pubblico e nel privato (i social network sono oggi un importante strumento di lavoro, mentre

vengono percepiti molte volte come un pericolo), per gli anziani (possono essere strumenti per l'invecchiamento attivo) e per altri *target* specifici;

4. Sostenere lo sviluppo un **sistema scolastico digitalmente connotato** in grado di innovare i processi amministrativi e gestionali in ottica di semplificazione, i processi formativi e di apprendimento sfruttando le piattaforme tecnologiche (*elearning* e *MOOC*), i processi di produzione e scambio di conoscenza attivabili in ambienti collaborativi anche esterni all'istituzione, tra cui i social media, e valorizzando le competenze dei nativi digitali ed anche i servizi che la scuola può erogare al proprio territorio. Quella della "scuola digitale" o "scuola 2.0" è una urgenza espressa da larghissima parte degli stakeholder, che parte dai primi livelli di istruzione, ovvero asili nido e scuola dell'infanzia, passa per il pensiero computazionale (*coding*) nelle scuole primarie, per arrivare anche a stimolare l'innovazione didattica al livello universitario.

3.2. Missione Imprese e integrazione delle tecnologie digitali

Descrizione della missione

Innovare mercati, prodotti e processi per competere nell'era digitale

Obiettivi della programmazione della Regione Umbria

- Monteluce quartiere digitale e Laboratori aperti di innovazione (*living labs/fab labs*) per generare soluzioni innovative a specifici problemi di rilevanza sociale da parte parte di impresa e centri di ricerca
- 2. Sostegno a PMI e *Startup* innovative ad alta intensità di conoscenza e *spinoff* della ricerca
- 3. Turismo, commercio e patrimonio culturale abilitato dal digitale e fruibile "via *app*"
- 4. Formazione professionale su digitale per l'occupazione dei giovani e l'inserimento dei disoccupati e dei NEET
- 5. Sostegno imprese creative
- 6. Innovazione in agricoltura

Declinazione della missione - Per l'Umbria assolvere questa missione vuol dire

1. Incoraggiare la costituzione di partnership tra imprese nell'investire congiuntamente su tecnologie ICT di accesso al mercato e di commercializzazione dei prodotti e dei servizi ("**e-commerce**" nel senso ampio del termine, come da art.18, c.2, l.r. n.10/2014).



- 2. Sviluppare la "Industry 4.0" rendendo disponibili competenze, conoscenze e servizi per il networking digitale tra filiere e reti di impresa abilitando l'uso condiviso di conoscenze e relazioni specifiche per produrre valore, conseguire economie di scala, economie di specializzazione, flessibilità produttiva;
- **3. Costruire laboratori aperti di innovazione** (*living lab*) e coltivare la fase di startup di imprese nei settori connessi all'Economia della conoscenza, della cultura e della creatività, supportando anche la costruzione di comunità (vedi missione "capitale umano"), luoghi di *co-working*, lo sviluppo di valore condiviso ("*shared value*") e la diffusione/riutilizzo dei dati aperti, la partecipazione civica, l'innovazione sociale;
- **4. Sostenere** nell'ambito della strategia di specializzazione intelligente (Ris3) la "**Crescita digitale**" intesa come anello di congiunzione tra l'obiettivo tematico "ricerca & innovazione" e l'obiettivo tematico "agenda digitale" anche attivando ricadute low-tech per il territorio dei processi di trasferimento tecnologico;
- **5.** Stimolare lo sviluppo di **turismo, commercio e patrimonio culturale abilitato dal digitale** e fruibile via "app";
- **6. Sviluppare il digitale nelle zone rurali e le aziende agricole**, contribuendo con l'ICT ad un'agricoltura in ottica strategica fonte di valore per tutto il territorio.

3.3. Missione Territorio smart e Qualità della vita

Descrizione della missione

Accrescere la qualità della vita, il benessere delle persone e l'intelligenza diffusa nel territorio con il digitale



Obiettivi della programmazione della Regione Umbria

- 1. Processo *smart cities* Sviluppare sistemi territoriali intelligenti come processo continuo di integrazione di servizi (in agenda urbana e nelle aree interne) in particolare *smart payment* (es. nfc, app) disponibili per i servizi pubblici e privati, per parcheggi, trasporti, luoghi cultura, ecc
- Smart land sviluppo dell'Internet delle cose (Internet of Things IoT) in cui sensori, device e servizi digitali sono fruibili in mobilità sul territorio ed in cui la dimensione territoriale/geografica è modalità privilegiata per valorizzare il patrimonio informativo pubblico

Declinazione della missione - Per l'Umbria assolvere questa missione vuol dire

- 1. Sviluppare sistemi territoriali intelligenti per gestire, integrare e diffondere dati, migliorare l'efficienza della gestione dei trasporti, della mobilità e di altre infrastrutture complesse e servizi delle città (ottica "smart cities and communities" come processo continuo in agenda urbana e nelle aree interne), migliorare la qualità del paesaggio ed il governo del territorio, la fruizione sostenibile dei beni ambientali, sostenere il policentrismo ed il raccordo tra servizi di comuni limitrofi. In particolare favorire l'apertura dei dati (open data) sia in ambito pubblico che privato, lo sfruttamento di IoT e big data e fornire anche supporti che possano stimolare l'impegno sociale e l'innovazione sociale;
- **2. Evolvere il front office** da un modello a "punto di contatto unico" **verso un modello "multicanale"** che possa includere, in ottica sussidiaria, anche intermediari privati, associazioni professionali, organizzazioni di volontariato, e altri tipi di comunità abilitate dai *social media*;
- 3. Sostenere lo sviluppo dell'Internet delle cose (Internet of Things IoT) in cui sensori, device e servizi digitali sono fruibili in mobilità sul territorio ed in cui la dimensione territoriale/geografica è modalità privilegiata per valorizzare il patrimonio informativo pubblico, facendo convergere tali dati pubblici georeferenziati in una "Iocation platform" regionale che permetta di portare le tecnologie GIS/BIM fuori dagli uffici tecnici, in ogni settore pubblico o privato che voglia sviluppare processi integrati nella logica smart cities, smart community e smart business.

3.4. Missione Servizi pubblici digitali

Descrizione della missione

Riconoscere la cittadinanza digitale e rendere esigibili i diritti con il digitale

Obiettivi della programmazione della Regione Umbria

- Ridisegnare i servizi pubblici, trasformando l'organizzazione secondo il paradigma *cloud*, attivando servizi e processi condivisi (*shared services*) e piattaforme unitarie (a partire da identità digitale SPID e pagamenti elettronici)
- 2. Scambiare dati e non documenti, collaborare online tra PA e con intermediari (ecosistema di servizi)
- 3. Consolidare a tutti i livelli architetturali (database, sistemi operativi, ecc) per ricercare economie di scala e potenziare la cybersecurity in tutte le PA

4. "Fascicolo Sanitario Elettronico" integrato con i sistemi aziendali, ospedalieri, pronto soccorso, reti cliniche, CUP integrato reg.le e prenotazioni online, digitalizzazione del sociale

Declinazione della missione - Per l'Umbria assolvere questa missione vuol dire

- **1. Far evolvere l'infrastruttura immateriale** di tutta la pubblica amministrazione umbra, potenziando anche standard e piattaforme per i servizi infrastrutturali (interoperabilità "once only", identità digitale, conservazione documenti, pagamenti, fatturazione, continuità operativa, sicurezza informatica, ecc) proseguendo la razionalizzazione dei CED pubblici nel Data center regionale unitario (DCRU di cui alla I.r. n.9/2014);
- **2. Creare ecosistemi sostenibili, interoperabili e sicuri** nei quali tutti gli attori condividano un insieme di regole e standard (in particolare per "app" e "IoT"), in un quadro di forte cooperazione anche tra pubblico e privato, presidiati dalla regolazione pubblica nell'ambito della *Community Network* regionale (CN-Umbria) sviluppando il ruolo regionale di "intermediario infrastrutturale" previsto dalla I.r. n.8/2011 in chiave "cloud service broker".
- 3. Offrire servizi pubblici a cittadini/imprese fruibili in modo tempestivo ed efficiente, ovvero "a portata di app", in quanto sostenuti da back office dematerializzati, integrati e coordinati in tutti i sottosistemi nell'ambito del "Sistema informativo regionale dell'Umbria" (SIRU) previsto dalla I.r. n.9/2014, sia nelle sue articolazioni amministrative che di servizio. In particolare occorre spingere verso trasformazioni organizzative di impatto rilevante e misurabile sulla semplificazione e sulla fruibilità dei servizi seguendo il paradigma cloud, prevedendo il riuso delle buone pratiche già in atto e l'impiego di infrastrutture e servizi nell'ambito della CN-Umbria;
- 4. Sostenere un **approccio di tipo collaborativo** sia nella progettazione/erogazione dei servizi sia nei processi decisionali/partecipativi abilitando nuove modalità di relazione con i cittadini nel processo di fruizione del servizio e di decisione pubblica. In particolare, promuovere l'approccio "digital by default" per tutti i servizi pubblici;
- 5. Accompagnare la transizione da un approccio ai dati a fini di controllo ad uno di valorizzazione ed utilizzo dei dati e delle informazioni pubbliche in quanto patrimonio utile per creare un valore aggiunto, da diffondere come dato aperto (open data), con fonti certificate in formato aperto e strutturato (web semantico linked data), multipiattaforma e meno onerose (open source pluralismo informatico), utilizzare per supportare le decisioni e abilitare la partecipazione civica. In particolare, promuovere l'approccio "open data by default" per tutti i dati pubblici anche in sostituzione delle tradizionali richieste ed invii di dati tra enti, privilegiando prassi di lavorazione "per dati e non per documenti" sia internamente agli uffici che nel rapporto tra PA e cittadini/imprese

- **6. Sviluppare la sanità elettronica** ovvero i servizi digitali collegati al ciclo diagnostico-terapeutico rimodellando congiuntamente processi e sistemi organizzativi coinvolti per massimizzare i benefici dell'innovazione, migliorare il livello di servizio all'utente, e ridurre potenziali diseguaglianze;
- 7. Mettere a sistema nella sanità/sociale l'insieme delle informazioni e delle interazioni in modo da connettere il personale medico, i pazienti e le comunità con i servizi sociali e con i servizi sanitari e così aumentare produttività e livello di servizio riducendo i costi, anche attraverso la diffusione di open data, lo sfruttamento di IoT e big data;
- **8. Sviluppare la telemedicina e la teleassistenza** per la condivisione di esami e procedure mediche, le consultazioni a distanza, i controlli extraospedalieri, il monitoraggio degli assisiti cronici, garantendo ai pazienti equità d'accesso alle prestazioni, migliorare il comfort per i pazienti, contenere le spese di ospedalizzazione.

3.5. Missione Connettività

Descrizione della missione

Assicurare all'Umbria l'accesso alla banda ultra larga utilizzabile dal sistema pubblico e private

Obiettivi della programmazione della Regione Umbria

- banda ultra larga a 30Mbit/s per tutti e 100Mbit/s per il 70% delle abitazioni e unità locali al netto delle case sparse - in particolare per ospedali, scuole, PA, zone industriali/artigianali
- 2. sviluppare la rete pubblica RUN e la rete regionale unitaria delle PA

Declinazione della missione - Per l'Umbria assolvere questa missione vuol dire

- 1. Proseguire nell'evoluzione delle reti a banda larga/ultralarga nella prospettiva sfidante posta dall'Europa;
- **2.** Aumentare le opportunità di accesso e utilizzo della rete pubblica da parte di cittadini, professionisti e imprese per ridurre la polarizzazione tra utenti forti e utenti deboli tipica del territorio umbro, prioritariamente verso tutti i plessi scolastici, le sedi ospedaliere, le zone industriali/artigianali;



4. Glossario dell'Agenda digitale dell'Umbria

Ai fini delle presenti linee guida, ferme restando le definizioni generali di cui alla vigente legislazione regionale e statale in materia, si fa esplicito riferimento alla terminologia degli standard e delle best practice internazionali prese a riferimento, ovvero ArchiMate, TOGAF, PRINCE2, ITIL, BPMN, UML, e sono utilizzate le seguenti definizioni:

- Agenda digitale dell'Umbria (art.3, comma 2, l.r. n.9/2014) percorso partecipato e collaborativo volto a definire impegni condivisi, anche con specifici accordi di programma, da parte di tutti i soggetti pubblici e privati operanti sul territorio, per l'attuazione delle azioni di sistema ed il monitoraggio dei risultati ottenuti, per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza in Umbria;
- Amministrazione regionale allargata (art.5, comma 1, della I.r. n.9/2014; art.11, comma 1, della I.r. n.8/2011; art.1, comma 3, della I.r. n.11/2006) giunta regionale, agenzie ed enti strumentali regionali, altri organismi comunque denominati controllati dalla Regione medesima, aziende sanitarie ed enti del servizio sanitario regionale. L'Assemblea legislativa regionale ne è parte, nel rispetto della sua autonomia organizzativa;
- Autonomie locali (art.11, comma 2, l.r. n.8/2011) enti locali, loro consorzi ed associazioni, agenzie ed altri organismi dipendenti o strumentali degli enti locali, concessionari di servizi pubblici regionali e locali e ai soggetti privati limitatamente allo svolgimento di attività di pubblico interesse nelle materie di competenza regionale;
- Banca dati (o base dati o database) qualsiasi complesso organizzato di dati, ripartito in una o più unità dislocate in uno o più siti [derivata da d.lgs. n.196/2003];
- Banca dati di interesse regionale (art.16, l.r. n.8/2011) banca dati facente parte, a livello di territorio regionale, di un sistema di banche dati coordinate secondo modelli cooperativi ed uniformi (infrastruttura dati) nel rispetto delle competenze istituzionali proprie di ciascun soggetto nel trattamento e nella titolarità dei dati;
- Business case giustificazione relativa a un progetto che generalmente comprende costi, benefici, rischi e tempistiche, e in base alla quale viene verificata la fattibilità [derivata da Prince2];
- Business intelligence con questo termine si intende l'insieme di processi per raccogliere dati ed analizzare informazioni strategiche a scopo decisionale, la tecnologia utilizzata per implementare questi processi (vedere anche data warehouse), oppure l'insieme di informazioni ottenute come risultato di questi

- Cantiere formativo (o collaborativo) gruppo formato dagli attori coinvolti da una tematica specifica e calato nel contesto lavorativo, attraverso piani di lavoro applicati ad obiettivi e casi concreti secondo il principio dell'apprendere producendo (learning organization); sono iniziative dirette ad accelerare e dare concretezza al percorso di trasformazione/semplificazione attraverso il rafforzamento delle competenze;
- Catalogo di dati (data catalog) una collezione curata di metadati riferiti a set di dati [DCAT];
- Cloud computing (art.2, comma 1, l.r. n.31/2013) il modello per abilitare un accesso conveniente e su richiesta ad un insieme condiviso di risorse di calcolo configurabili, quali reti, server e servizi che possono essere rapidamente procurate ed utilizzate via rete, mediante un minimo sforzo di gestione o una minima interazione con il fornitore del servizio [derivata da NIST];
- Cloud di comunità (Community cloud) un cloud realizzato da un gruppo di organizzazioni che hanno concordato requisiti condivisi in materia di sicurezza, riservatezza e di altra natura per un cloud personalizzato (privato, pubblico o ibrido) che gestiscono congiuntamente;
- Cloud ibrido un cloud che abbina un cloud privato e pubblico, solitamente con applicazioni e dati sensibili in un cloud privato e sistemi e processi più generici in un cloud pubblico;
- Cloud privato un cloud gestito in via esclusiva per un'organizzazione. Può
 essere gestito dall'organizzazione stessa o da un terzo, e può trovarsi in sede
 o in remoto;
- Cloud pubblico un cloud messo a disposizione del vasto pubblico, di proprietà di un'organizzazione che vende servizi cloud;
- Community network regionale (art.2, comma 1, l.r. n.9/2014) insieme di servizi infrastrutturali, standard/regole condivise e meccanismi di coordinamento, istituiti da una disposizione regionale e rispondenti ai requisiti previsti nel Sistema Pubblico di Connettività, di seguito SPC, con l'obiettivo di porre le condizioni per costruire reti e comunità di conoscenza tra i soggetti su un territorio regionale e rendere possibile l'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra i sistemi informativi delle pubbliche amministrazioni e tra queste ed i cittadini e le imprese;
- Consultazioni pubbliche online tramite questionari, invio di posizioni, documenti commentabili – processi che utilizzano le tecnologie digitali ed il web in cui individui od organizzazioni sono chiamati ad esprimere la propria opinione o posizione a partire da 76 richieste più o meno strutturate, nella

- forma di risposte chiuse o aperte a domande, invio di position paper o reazioni, commenti puntuali e glosse a testi disponibili online;
- Co-design (o co-production o co-progettazione) cooperazione tra il cliente (utente) ed il fornitore (erogatore) in fase di progettazione di un nuovo prodotto/servizio. Il fornitore è chiamato a sviluppare, con piena responsabilità, ma in cooperazione con il cliente un prodotto o un sottoinsieme sulla base delle prescrizioni funzionali fornite dal cliente, rispettando gli obiettivi generali stabiliti (qualità, tempi, costi), nell'ottica della soddisfazione del cliente finale;
- Co-marketing (o marketing cooperativo) individua una collaborazione tra attori diversi (individui, enti, imprese, ecc.) che si concretizza in un accordo di investimento congiunto riguardante una o più variabili di marketing con la finalità di ottenere benefici nell'approccio al proprio mercato di riferimento utilizzando iniziative di marketing di tipo diverso;
- Co-makership (o co-produzione) indica una forma di rapporto evoluto tra
 cliente (utente) e fornitore (erogatore) col quale gli attori formalizzano una
 collaborazione operativa al fine di gestire prodotti, processi, la qualità, lo
 sviluppo: il fornitore viene coinvolto nei rischi e nelle opportunità potenziali del
 "business" del cliente con responsabilità specifica di coproduttore (comaker)
 con l'obiettivo di ottenere un vantaggio competitivo attraverso una fornitura
 sincronizzata e di qualità garantita;
- Comunità di pratica (o comunità di conoscenza) gruppo formato nell'ambito della community network regionale dagli attori coinvolti da una tematica specifica, che possono essere soggetti appartenenti ad una o più amministrazioni ed anche soggetti esterni peri, senza ruoli gerarchici, disponibili a scambiarsi esperienze con l'obiettivo il generare conoscenza organizzata e di qualità cui ogni partecipante può avere libero accesso per migliorare la propria attività (knowledge management);
- Data center regionale unitario (DCRU art.5, comma 2, l.r. n.9/2014) è
 l'infrastruttura digitale abilitante del SIRU. Sono collocati nel DCRU tutti i
 sistemi server dell'Amministrazione regionale allargata. Sono, altresì, collocati
 nel DCRU i sistemi server delle Autonomie locali e di altri soggetti pubblici
 sulla base di specifici accordi attuativi con i soggetti interessati.
- Data warehouse (o DW, o DWH) –archivio informatico contenente l'infrastruttura dati di un'organizzazione, progettato per consentire analisi/report utili a fini decisionali. Vengono considerati componenti di un data warehouse anche gli strumenti per localizzare i dati, per estrarli, trasformarli e caricarli (Extract, Transform, Load - ETL) nonchè gli strumenti di gestione dei metadati e per la business intelligence;
- Data warehousing servizi connessi ad un data warehouse;
- Dato aperto o di tipo aperto il dato di cui all'art.68, comma 3, del d.lgs. n.82/2005 ;

- Dato delle pubbliche amministrazioni il dato formato, o comunque trattato da una pubblica amministrazione;
- Dato di pubblica utilità (art.2, comma 1, l.r. n.9/2014) il dato, da chiunque formato, di rilevante valore economico e sociale per la collettività;
- Dato pubblico il dato conoscibile da chiunque;
- Divario digitale (o digital divide) divario tra le persone (o porzioni di popolazione) che hanno accesso a strumenti di comunicazione, informazione, elaborazione digitale al passo con i tempi, e quelle che ne sono prive per ragioni culturali, economiche, infrastrutturali;
- Divario digitale culturale (o knowledge divide) divario tra le persone rispetto al possesso o meno delle competenze digitale all'inclusione nel mondo digitale;
- Enterprise Architecture modellazione dell'architettura delle informazioni del complesso dell'organizzazione, per un approccio integrato alla progettazione, pianificazione ed attuazione delle strategie ICT;
- Governance sistema innovativo a rete di realizzazione del policy making, nel quale il processo di decisione è la risultante di un'interazione tra soggetti diversi (stakeholder) che condividono responsabilità di governo (gli attori sociali ed istituzionali del sistema territoriale locale) e la formulazione e l'implementazione delle politiche pubbliche coinvolgono una pluralità di soggetti;
- Idea gathering (raccolta organizzata e aggregazione online di idee e soluzioni)
 uso di piattaforme digitali per la gestione organizzata del processo di proposizione, discussione e prioritizzazione di proposte o soluzioni intorno a tematiche predeterminate;
- Infrastructure as a Service (IaaS) Il modello di servizio IaaS prevede che il servizio offerto consista in una infrastruttura con capacità computazionale, di memorizzazione, e di rete, sulla quale l'utente possa installare ed eseguire il software a lui necessario, dal sistema operativo alle applicazioni. [derivata da DigitPA 2012];
- Intermediario ruolo svolto dal soggetto a cui è stato conferito un potere di rappresentanza da un utente o da altro soggetto;
- Intermediario infrastrutturale ruolo svolto dalla Regione per il suo territorio ai sensi dell'articolo 10, comma 2, della I.r. 16 settembre 2011, n.8, nell'ambito della community network regionale;
- Innovazione sociale (social innovation) processi sociali creativi e produttivi portati avanti da organizzazioni della società, cittadinanza attiva, progetti di ricerca, comunità online, ed imprenditoria classica o sociale capaci di generare soluzioni innovative, anche attraverso le nuove opportunità del digitale, alle sfide sociali ed ambientali emergenti;

- Livelli di interoperabilità EIF (European Interoperability Framework) il quadro europeo prevede interoperabilità a vari livelli: interoperabilità legale (tra paesi EU); interoperabilità organizzativa; interoperabilità semantica; interoperabilità tecnica (vedere base, evoluta e cooperazione applicativa) [derivata da Annex 2 COM(2010) 744 final "Towards interoperability for European public services"]
- Information and Communication Technologies (ICT) le tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- Open source programmi per elaboratore a codice sorgente aperto di cui alla l.r. 25 luglio 2006, n. 11 per il pluralismo informatico;
- Open government (o amministrazione aperta) una governance a livello centrale o locale, basata su modelli, strumenti e tecnologie che consentono alle Amministrazioni di essere "aperte" e "trasparenti" nei confronti degli stakeholder, ripensando i processi decisionali ed operativi in un'ottica di partecipazione e collaborazione;
- Piattaforma sistema che fornisce servizi abilitanti a favore di altre applicazioni o servizi che permettono di implementare e/o configurare degli applicativi;
- Platform as a Service (PaaS) Il modello di servizio PaaS prevede che il fornitore del servizio metta a disposizione dell'utente una interfaccia di programmazione (API) con la quale l'utente può scrivere applicazioni che interagiscono con il servizio. Le specifiche funzionalità offerte dalla API dipendono dal servizio offerto, e la loro esecuzione viene assicurata dal fornitore del servizio. [derivata da DigitPA 2012];
- Portafoglio progetti (o project portfolio) insieme di programmi e progetti avviati o in corso di sviluppo in una organizzazione. Il portafoglio è costituito da progetti e da programmi con caratteristiche operative, economiche e gestionali di diverso tipo: costo, benefici, tempi, dimensioni, importanza strategica. Il flusso di progetti e di programmi è continuo per consentirne una gestione dinamica complessiva (multiproject): entrano nel portafoglio nel momento in cui vengono approvati, escono quando sono stati completati;
- Progetto struttura organizzativa temporanea creata allo scopo di consegnare uno o più prodotti unici secondo un business case prestabilito ed impegnando ben determinate risorse. Ha durata limitata [derivata da Prince2];
- Programma struttura organizzativa flessibile e temporanea creata al fine di coordinare, dirigere e supervisionare l'implementazione di un insieme di progetti e attività correlati per realizzare risultati finali (outcome) e benefici connessi ad obiettivi strategici dell'organizzazione. Serve ad assicurare le capacità organizzative (capacity) ed il coordinamento necessario rispetto ad un cambiamento significativo dell'organizzazione. Può durare più anni [derivata da Prince2];

- Portfolio, programme and project office (in breve project office o P3O) –
 struttura di supporto decisionale per un uso efficace ed efficiente delle risorse,
 per la gestione del portafoglio progetti, per il coordinamento di processi di
 cambiamento complessi e per mantenere l'allineamento di programmi e
 progetti alla strategia complessiva dell'organizzazione;
- Servizio IT un servizio è un mezzo per fornire valore ai clienti/utenti facilitando la produzione degli output desiderati dai clienti stessi (risultati di business e valore) senza che questi si debbano occupare dei rischi e dei costi connessi con il rilascio del servizio [ITIL 2011];
- Servizio pubblico (es. "SUAP") l'attività con cui, mediante l'esercizio di un
 potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione, un'amministrazione
 pubblica rende un servizio al pubblico, e soddisfa un interesse giuridicamente
 rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto
 ad una collettività differenziata di utenti [CIViT n.88/2010];
- Service asset per erogare un servizio sono necessarie risorse (resources) ed abilità (capabilities). Le risorse possono essere acquisite ed utilizzate immediatamente (come ad esempio risorse umane, infrastrutture, applicazioni, informazioni) mentre, di solito, le abilità devono essere sviluppate nel tempo;
- Set di dati (dataset) una collezione di dati, pubblicati e curati da un singolo agente, e disponibile per l'accesso o il download in uno o più formati [DCAT];
- Smart city (o città intelligente) processo continuo di miglioramento e coordinamento dei servizi pubblici e privati, anche attraverso il digitale, in un agglomerato urbano di grande e media dimensione che affronta congiuntamente tematiche riferibili alle sfide sociali emergenti;
- Smart community (o comunità intelligente) processo continuo di miglioramento e coordinamento dei servizi pubblici e privati, anche attraverso il digitale, in un'area vasta (spesso ci si riferisce al concetto di città diffusa, area interna, piccoli comuni, borghi e centri storici) che affronta congiuntamente tematiche riferibili alle sfide sociali emergenti;
- Società dell'informazione e della conoscenza (art.2, comma 1, l.r. n.9/2014) –
 una società in cui la creazione, la distribuzione, la diffusione, l'uso e la
 manipolazione di informazioni ha un valore economico, politico e culturale;
- Software as a Service (SaaS) Il modello di servizio SaaS prevede che il servizio offerto sia un'applicazione software che può essere utilizzata su richiesta. In questo caso, il fornitore del servizio installa l'applicazione nei propri data center, e fornisce agli utenti una interfaccia per utilizzarla, come ad esempio una interfaccia web. [derivata da DigitPA 2012];
- Sistema informativo regionale dell'Umbria (SIRU art.5, comma 1, l.r. n.9/2014) – è costituito da strutture organizzative, infrastrutture e sistemi informativi, telematici e tecnologici degli organismi pubblici dell'Umbria, e

comprende il complesso integrato delle procedure, basi di dati e servizi infrastrutturali, telematici ed applicativi. Il SIRU è articolato in ragione dei domini di competenza dei singoli soggetti per le relative funzioni amministrative, tecniche e gestionali;

- Sistema pubblico di connettività (SPC) il framework per l'infrastruttura digitale nazionale, l'interoperabilità e la cooperazione applicativa di cui all'art.73 del d.lgs. n.82/2005.
- Titolare del dato la pubblica amministrazione, o altro soggetto pubblico o privato, che ha originariamente formato il dato per uso proprio o che lo ha commissionato ad altro soggetto pubblico o privato.