

Allegato A

Regione Umbria

la regione che fa**rete**

#umbriadigitale

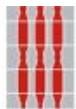
Agenda digitale dell'Umbria

Piano digitale regionale 2013-2015

v2.0 del 23/12/2013



www.agendadigitale.regione.umbria.it



Regione Umbria



**Agenda digitale
dell'Umbria
(DGR n.397/2012)**



**Task force dell'Agenda digitale
dell'Umbria (DGR n.148/2013)**

Il presente documento è stato adottato quale 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).
Per visualizzare una copia della licenza visitare il sito:
<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/it/>*

1. Introduzione (executive summary)

Il presente Piano digitale regionale per il periodo **2013-2015** è frutto del percorso partecipato e collaborativo #umbriadigitale svolto secondo quanto previsto dal Programma operativo dell'Agenda digitale dell'Umbria (D.G.R. n.1546/2012).

La strategia dell'Agenda digitale per il periodo **2014-2020** è connessa alla nuova programmazione europea la cui definizione è stata avviata con il "*Quadro strategico regionale*" (QSR) discusso al Tavolo dell'Alleanza in data 08/07/2013 ed approvato con dal Consiglio regionale con risoluzione n.267 del 10/09/2013.

Questo documento contiene il **posizionamento strategico** dell'Umbria sul digitale (prima parte) ed il "**Portafoglio programmi e progetti**" relativamente al periodo 2013-2015 (seconda parte) ed, inoltre, è compreso un glossario di riferimento.

L'Agenda Digitale dell'Umbria propone **un'idea di futuro, una visione dell'Umbria nell'era digitale** e quindi affronta la questione prioritaria dello sviluppo dell'economia della conoscenza decisiva per il futuro della Regione Umbria, così come previsto dal Programma di legislatura ed in linea con l'Agenda digitale italiana ed europea.

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.

La **prima parte** del documento contiene il posizionamento strategico dell'Umbria sul digitale ovvero:

- viene presentato sinteticamente il **quadro di riferimento** per l'Agenda digitale a livello regionale, nazionale ed europeo (vedere capitolo 2);
- partendo dalle priorità politiche della legislatura si delinea la **strategia** dell'Umbria sul digitale e la "**piattaforma**" dell'Agenda digitale dell'Umbria (vedere capitolo 3);
- alla luce del percorso #umbriadigitale vengono identificate le **missioni** dell'Agenda digitale dell'Umbria (vedere capitolo 4) ovvero in estrema sintesi:
 - A) Infrastrutture digitali (reti e data center);
 - B) Cittadinanza e diritti esigibili con il digitale;
 - D) Competenze digitali ed e-inclusion;
 - C) Sviluppo per la competitività con il digitale;
 - E) Qualità della vita e salute con il digitale;

La specificazione per missioni è determinata per:

- qualificare gli elementi di **allineamento** strategico tra il portafoglio regionale dei progetti e le idee emergenti dal confronto pubblico;
- puntare sull'**integrazione interfunzionale** facendo convergere o ottimizzando gli interventi con una *governance* complessiva;
- **“mettere a sistema” le scelte regionali**, ricomporle in un insieme coerente con le misure dall’Agenda digitale italiana ed Europea di modo da sottoporre al Tavolo dell’Alleanza una “vista” coerente (la **“vision” regionale**) delle iniziative pubbliche;
- **orientare il contributo progettuale** atteso dai Portatori d’interesse e per questa via innescare un circolo virtuoso di sviluppo territoriale e di sfruttamento degli investimenti già realizzati.

La **seconda parte** del documento contiene il “Portafoglio programmi e progetti” relativamente al periodo 2013-2015 ovvero:

- viene illustrata la natura del **Portafoglio progetti** e la sua composizione sia complessivamente che per ogni singola missione (vedere capitolo 5);
- si delinea la **seconda fase del Programma operativo** dedicata ad implementazione e monitoraggio del portafoglio (vedere capitolo 6).

Le singole missioni sono illustrate nel dettaglio nel capitolo 4 mentre la descrizione dei progetti in portafoglio è riportata nel capitolo 5 missione per missione.

Per alcuni approfondimenti sui temi trattati si rinvia a quanto già inserito a corredo della pre-adozione nella DGR n.846/2013.

In ragione dell’approccio collaborativo, caratteristico del processo di sviluppo dell’Agenda digitale dell’Umbria, si è reso necessario governare attentamente un progressivo processo di convergenza degli attori sociali sollecitati ad esprimere le loro esigenze ed aspettative, tenuto conto del quadro dei progetti regionali rilasciati o in cantiere.

Il portafoglio dei progetti inseriti nel Piano digitale non vuole contenere tutti i progetti messi in campo dall’Amministrazione regionale e dal sistema istituzionale umbro, ma **seleziona quelli oggi strategicamente rilevanti** rispetto ai criteri ed al paradigma dell’Agenda digitale dell’Umbria.

Allo stesso, per configurare l’Agenda digitale dell’Umbria come una piattaforma, occorrerà affiancare al **portafoglio progetti regionali** il **quadro delle iniziative progettuali sussidiarie** promosse dagli altri attori sociali del territorio (vedere capitolo 6).

Parte prima:
**Posizionamento strategico
dell'Umbria sul digitale**

2. Il quadro di riferimento per l'Agenda digitale

2.1. L'agenda digitale dell'Umbria

L'Agenda Digitale dell'Umbria propone **un'idea di futuro, una visione dell'Umbria nell'era digitale**: non è un semplice documento programmatico di settore, né solo l'articolazione di un insieme di azioni od interventi.

L'Agenda affronta difatti la questione prioritaria dello sviluppo dell'economia della conoscenza (ed in particolare dell'economia culturale e creativa) decisiva per il futuro della Regione Umbria, così come previsto dal Programma di legislatura e riaffermato dalla Presidente in Consiglio regionale il 6 giugno 2012.

In questa prospettiva, il percorso di costruzione dell'Agenda digitale dell'Umbria è stato organicamente strutturato su una base partecipata/collaborativa in quanto intende

- ottenere realizzazioni fortemente sinergiche e con impatti pervasivi sull'intero sistema sociale e produttivo umbro;
- usare in modo ottimale le risorse disponibili e conseguire per questa via rilevanti economie di scala e di scopo.

In ragione dell'approccio collaborativo, caratteristico del processo di sviluppo dell'agenda, si è reso necessario governare attentamente un progressivo processo di convergenza degli attori sociali sollecitati ad esprimere le loro esigenze ed aspettative, tenuto conto del quadro dei progetti regionali rilasciati o in cantiere. Nella fase, appena conclusa, definita di avvio (*startup*) dell'Agenda, i contributi di idee sono stati raccolti attraverso **tre modalità collaborative** sviluppate nel percorso #umbriadigitale:

- l'interazione a distanza via web rivolta alla generalità del territorio ("ideario");
- gli incontri "*focus group*" con i tradizionali portatori di interesse del sistema economico produttivo, del sistema sociale e delle Università;
- gli "*open talk*" attivati in occasione dell'evento di avvio del 15-16/4.

La convergenza delle diverse idee ed il superamento, anche in questo caso, dell'approccio squisitamente tecnologico, sono stati facilitati e sostenuti dalla scelta di ricondurre i suggerimenti della consultazione a **tre classi di fabbisogno (cluster)**, che rappresentano sinteticamente le direttrici prioritarie delle politiche di sviluppo dell'Umbria espresse dalla Giunta regionale.

Questa riaggregazione ha permesso di rendere espliciti e di valorizzare le finalità e gli obiettivi implicati dalla proposte degli *stakeholder*, qualificare i fabbisogni di servizio in coerenza col nuovo paradigma dell'Agenda, depotenziare la inevitabile forte connotazione tecnologica di molte idee e suggestioni. I tre cluster, individuati per far convergere le proposte per l'Agenda digitale, sono così specificati:

- Benessere, qualità della vita, salute: *il digitale per welfare e qualità della vita*
- Cultura, competitività, natura, territorio: *il digitale per la cultura e la competitività*
- Comunità, inclusione, sussidiarietà, competenze: *il digitale per comunità ed inclusione*

La **consultazione pubblica**, definita “ideario” ed aperta a tutti via web (umbriadigitale.ideascale.com), in un mese di attività (7 marzo – 7 aprile 2013) ha riscontrato un notevole interesse ed ha registrato l'attività di più di 500 partecipanti, ha raccolto più di 1500 voti sulle idee espressi on line, oltre 110 idee inserite con oltre 100 commenti sulle idee stesse che sono state discusse tra i partecipanti.

La consultazione on line e lo svolgimento contemporaneo degli incontri *face-to-face* con gli *stakeholder* sono stati essi stessi una efficace esemplificazione del nuovo paradigma e dei principi adottati dall'Agenda digitale dell'Umbria, ed hanno consentito di:

- realizzare una **intensa collaborazione inter-istituzionale** (tutte le Direzioni della Giunta regionale, Consiglio regionale, Consorzio SIR, Consorzio Scuola Umbra di Pubblica Amm.ne, Webred, Centralcom, ANCI Umbria, Provincia di Perugia, Comune di Città di Castello, ecc);
- **utilizzare in modo strutturato gli strumenti web ed i social network** (*ideascale, eventbrite, blog, slideshare, linkedin, twitter, facebook*, ecc) in un processo di pianificazione partecipata.

L'evento #umbriadigitale, che ha lanciato formalmente il percorso dell'Agenda, ha visto la partecipazione di più di 320 persone in presenza e più di 270 collegati in live streaming. Tutti i documenti di sintesi, le slide delle presentazioni ed i video degli interventi svolti sono disponibili all'indirizzo www.umbriadigitale.it (che in poco più di un mese ha registrato oltre 13.000 accessi).

Attraverso l'attività iniziale di clusterizzazione ed il successivo confronto in sede di *open talk* (gruppi di lavoro durante l'evento di avvio) è stato possibile filtrare la grande varietà delle indicazioni, coglierne le interdipendenze e la complementarità, confrontarle coi contenuti progettuali regionali.

Sotto questo profilo il processo di convergenza si è rivelato molto produttivo al punto da suggerire alla *governance* regionale di far evolvere il tradizionale quadro per linee di azione (priorità) in favore di una specificazione delle **principali mission** che la Regione intende assolvere col dispiegamento dell'Agenda digitale dell'Umbria.

La definizione delle missioni costituisce dunque una prima ipotesi di allineamento (*matching*), di alto livello, che la *taskforce* regionale ha elaborato per rendere compatibili le idee emergenti dal confronto con gli *stakeholder*, raggruppate nei tre cluster, con il quadro degli interventi regionali, tradizionalmente ricondotti invece alla struttura regionale o direzione competente.

Le cinque missioni dell'Agenda digitale dell'Umbria sono riepilogate nella Figura 1 e sono descritte nel dettaglio nel seguito.

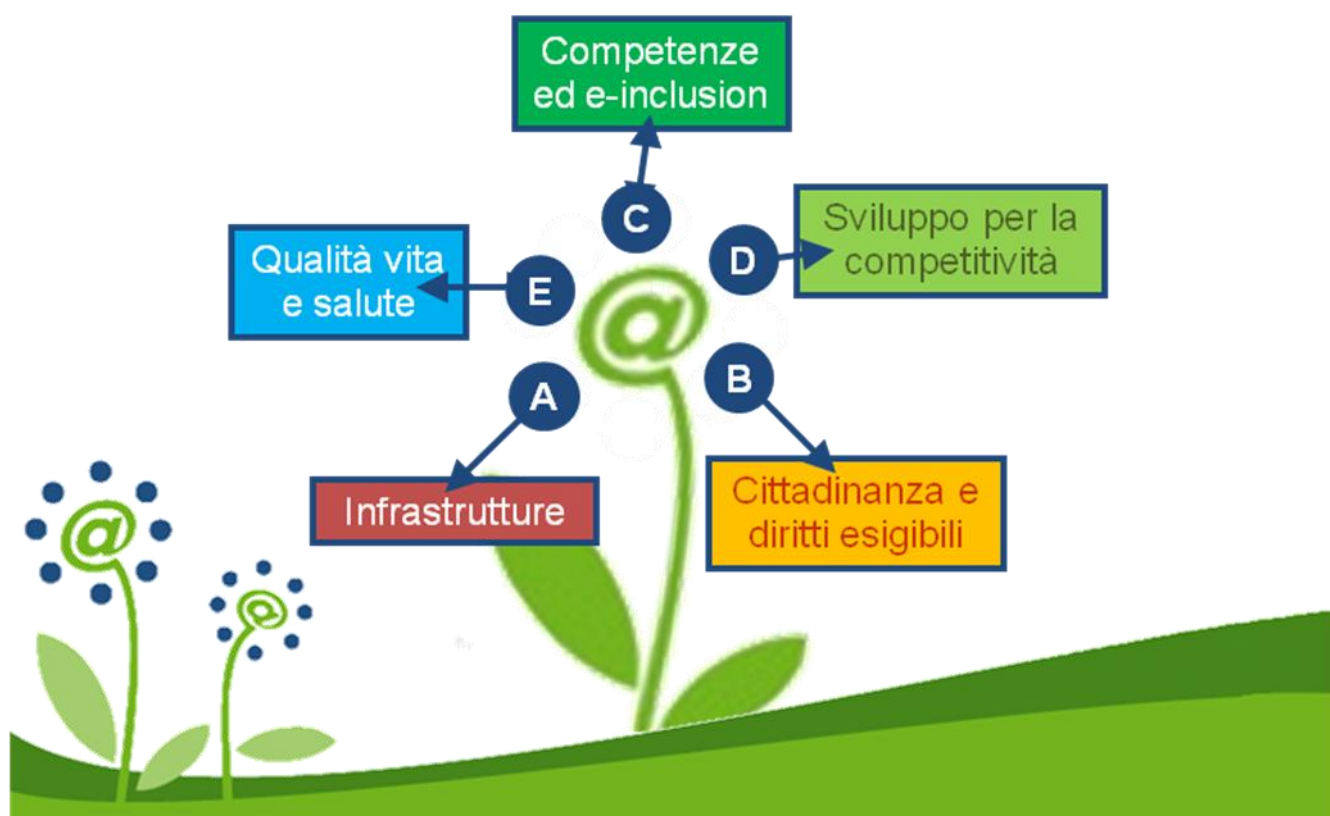


Fig.1 Le missioni dell'Agenda digitale dell'Umbria

L'Agenda digitale dell'Umbria delinea una strategia di attuazione del quadro di obiettivi fissati dall'Agenda digitale italiana e dall'Agenda digitale europea, e individua interventi che si inseriscono con azioni sinergiche nel quadro inter-regionale, nazionale ed europeo.

2.2. L'agenda digitale italiana

L'Agenda digitale italiana (in breve "ADI") è stata avviata il primo marzo 2012 con decreto del Ministro dello sviluppo economico, di concerto con il Ministro per la pubblica amministrazione e la semplificazione; il Ministro per la coesione territoriale; il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca e il Ministro dell'economia e delle finanze.

L'agenda italiana si è sostanziata nel **decreto legge 18 ottobre 2012, n.179** recante "*Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese*" - cosiddetto decreto "*Crescita 2.0*" - in cui i principali interventi previsti sono:

- Identità digitale e servizi innovativi per i cittadini
- Amministrazione digitale e Open Data
- Servizi e innovazioni per favorire l'istruzione digitale
- Misure per la sanità digitale
- Impulso per la banda larga e ultralarga.
- Moneta elettronica e fatturazione elettronica.
- Giustizia digitale

Recentemente il governo ha rilanciato l'Agenda digitale italiana con il **decreto legge 21 giugno 2013, n.69**, recante “*Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia*” - c.d. decreto “*Fare*” - attraverso una semplificazione della *governance* dell'**Agenzia per l'Italia digitale** che viene ricondotta **direttamente alla Presidenza del Consiglio dei Ministri** con un “*Commissario del Governo per l'attuazione dell'Agenda digitale*”.

In particolare l'Agenda Italiana da nuovo impulso alla diffusione del *Wi-Fi* libero, al Piano di razionalizzazione dei centri di elaborazione dati della PA (consolidamento data center) ed al “*Fascicolo sanitario elettronico (FSE)*”. Interventi tutti di grande rilevanza che confortano analoghe scelte individuate nell'Agenda Umbra.

2.3. L'agenda digitale europea

L'agenda Digitale Europea (in breve “DAE” oppure “ADE”) è stata presentata dalla Commissione Europea (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:FIN:it:PDF>) nel maggio 2010 con lo scopo di sfruttare al meglio il potenziale delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (in breve “ICT” ma vengono usati anche gli acronimi “TIC” o “ITC”) per favorire l'innovazione, la crescita economica e la competitività con il digitale. L'obiettivo principale dell'Agenda è ottenere vantaggi socio-economici sostenibili grazie ad un mercato digitale unico basato su internet veloce e superveloce e su applicazioni interoperabili.

L'agenda Digitale rappresenta una delle 7 iniziative faro individuate nella più ampia *Strategia Europa2020* (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:IT:PDF>), finalizzata ad una crescita inclusiva, intelligente e sostenibile dell'Unione.

Con una maggiore diffusione ed un uso più efficace delle tecnologie digitali l'Europa potrà stimolare l'occupazione e affrontare le principali sfide a cui è chiamata, offrendo ai suoi cittadini una migliore qualità della vita, per esempio assicurando un migliore servizio sanitario, trasporti più sicuri ed efficienti, un ambiente più pulito, nuove possibilità di comunicazione ed un accesso più agevole ai servizi pubblici e ai contenuti culturali.

Tuttavia i benefici che i cittadini potrebbero trarre dall'uso delle tecnologie digitali sono limitati da alcune preoccupazioni inerenti la riservatezza e la sicurezza e dalla mancanza o carenza di accesso ad internet, usabilità, capacità adeguate o accessibilità per tutti.

L'agenda Digitale individua i principali ostacoli che minano gli sforzi compiuti per sfruttare l'ICT ed indica la strategia unitaria a livello europeo volta al loro superamento individuando le aree d'azione che costituiscono i cosiddetti “pilastri” dell'Agenda digitale relativi a:

- Mercato digitale unico
- Internet veloce e superveloce
- Interoperabilità e standard
- Fiducia e sicurezza informatica
- Ricerca e innovazione
- Alfabetizzazione informatica
- ICT per la società

Recentemente Neelie Kroes, vicepresidente della Commissione Europea e commissario all'Agenda digitale, ha rilanciato il percorso dell'Agenda digitale europea ed in particolare l'iniziativa infrastrutturale “*Connecting Europe Facility (CEF)*” (<https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/connecting-europe-facility>) nel nuovo bilancio multi-annuale 2014-2020 e la proposta di un “singolo mercato europeo delle telecomunicazioni”.

L'avanzamento dell'Agenda digitale europea è monitorato per ognuno dei paesi europei attraverso uno “scoreboard” pubblico sempre aggiornato e disponibile online (<http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/scoreboard>) che riporta l'andamento degli indicatori.

La tabella 1 riepiloga pilastri ed indicatori dell'Agenda digitale europea su cui i Paesi membri saranno chiamati a confrontarsi annualmente.

Pilastri/Obiettivi	Indicatori
<i>Banda Larga</i>	▪ Copertura con banda larga di base per il 100% dei cittadini dell'UE, entro il 2013 ▪ Copertura con banda larga pari o superiore a 30 Mbps per il 100% dei cittadini UE, entro il 2020 ▪ Il 50% delle famiglie dovrebbe usare una connessione superiore ai 100 Mbps, entro il 2020
<i>Mercato Unico Digitale</i>	▪ Il 50% della popolazione dovrebbe fare acquisti online, entro il 2015 ▪ Il 20% della popolazione dovrebbe fare acquisti online all'estero, entro il 2015 ▪ Il 33% delle PMI dovrebbe effettuare vendite ed acquisti online, entro il 2015 ▪ La differenza fra tariffe in roaming e tariffe nazionali dovrebbe essere inesistente, entro il 2015
<i>Inclusione Digitale</i>	▪ Portare l'uso regolare di internet al 75% della popolazione (60% per categorie deboli), entro il 2015 ▪ Dimezzare il numero di persone che non ha mai usato internet (portandolo al 15%), entro il 2015
<i>Servizi Pubblici</i>	▪ Utilizzo dell'e-government da parte del 50% della popolazione, entro il 2015 ▪ Rendere disponibili in rete tutti i servizi pubblici fondamentali transfrontalieri, entro il 2015
<i>Ricerca ed Innovazione</i>	▪ Raddoppiare gli investimenti pubblici in ricerca e sviluppo per l'ICT, entro il 2013
<i>Economia a basse emissioni di carbonio</i>	▪ Ridurre il consumo globale di energia per l'illuminazione, entro il 2020

Tab.1 Indicatori dell'Agenda digitale europea e target al 2013, 2015 e 2020

2.4. L'agenda digitale nella programmazione 2014-2020

L'Agenda digitale, in ragione della architettura adottata e della pervasività delle tecnologie ICT, si pone in modo trasversale all'intero insieme delle politiche di sviluppo della Regione Umbria per il periodo 2014-2020. Gli interventi in Agenda, di conseguenza, sono sostenuti da un quadro ampio di risorse tra cui FESR, FEASR, FSE ma possono sostenere gli interventi anche altri possibili finanziamenti europei come ad esempio in Horizon2020, il finanziamenti in FSC (ex FAS), le risorse ordinarie del bilancio regionale (ad esempio per il SSR), ecc.

Nello specifico, il regolamento generale dei Fondi della programmazione 2014-2020 inserisce l'Agenda digitale come Obiettivo n.2 (*"Migliorare l'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché l'impiego e la qualità delle medesime"*) ed il tema è connesso anche alla Strategia di specializzazione intelligente (Ris3) nell'Obiettivo n.1 *"Rafforzare la ricerca, lo sviluppo tecnologico e l'innovazione"*.

Nel documento di apertura del confronto pubblico *"Metodi ed obiettivi per un uso efficace dei fondi 2014-2020"* (<http://www.coesioneterritoriale.gov.it/wp-content/uploads/2012/12/Metodi-e-obiettivi-per-un-uso-efficace-dei-fondi-comunitari-2014-20.pdf>) è altresì individuata l'area tematica *"Agenda digitale"* corrispondente all'Obiettivo tematico n.2 del regolamento.

L'agenda digitale è in effetti in forte e naturale coerenza con la nuova logica di programmazione 2014-2020 dei fondi strutturali in ottica Europa 2020 e ne rappresenta una realizzazione esemplare, tanto che l'Obiettivo n.2, ricordato sopra, ricorre in tutte le missioni del *"Quadro strategico comune"* (QSC) e nei regolamenti FESR, FEASR, FSE.

Da non trascurare inoltre la stretta connessione tra le azioni previste in Agenda digitale e l'Obiettivo n.11 di *Capacity building* presente nel FSE. L'agenda si propone infatti di sostenere le iniziative di "capacitazione" del territorio puntando sullo sviluppo di competenze individuali e di gruppo, organizzative e gestionali connesse alla realizzazione delle iniziative progettuali.

2.4.1. Contesto dell'agenda digitale nella Strategia di specializzazione intelligente (Ris3)

Nell'ambito del percorso di definizione della *"Strategia di specializzazione intelligente"* (Ris3) è stato elaborato, a partire dal RUI2010, un quadro di valutazione regionale dell'innovazione in Umbria (http://www.alleanzaperlosviluppo.regione.umbria.it/documents/11891/130694/03_Sintesi+Quadro+Valutazione+regionale+della+innovazione+in+Umbria) di cui si riporta uno stralcio:

*"In estrema sintesi, nel confronto con le regioni italiane, emerge per l'Umbria la buona posizione rispetto all'Italia nell'area **"Risorse umane"**, dove si assiste ad un aumento rispetto al RUIS 2009 che permette all'Umbria di guadagnare tre posizioni. L'area **"Creazione di conoscenza"** si caratterizza per i negativi risultati nei brevetti presentati all'UEB nei settori ad alta tecnologia, ICT, biotech e in quelli presentati all'UEB per milione di abitanti e nella bassa spesa delle imprese private in R&S; nell'area **"Innovazioni finanziarie, di prodotto, di struttura di mercato"**, gli elementi positivi riguardano soprattutto gli **"investimenti di capitale di rischio early stage"**, il **"tasso di natalità netta delle imprese"**,*

“l'indice di diffusione della banda larga nelle imprese” e il “grado di diffusione di internet nelle famiglie (..)”.

La Regione con la D.G.R. n.1704/2012, ha avviato il processo di elaborazione della Ris3 nell'ambito della nuova programmazione delle politiche di coesione 2014-2020.

Come riportato nel QSR, la Commissione Europea ha infatti reso la RIS3 una **condizionalità ex ante** per sostenere gli investimenti nell'ambito di due obiettivi tematici della politica di coesione 2014-2020, ovvero dell'obiettivo 1 *“Rafforzare la ricerca, lo sviluppo tecnologico e l'innovazione”* e dell'obiettivo 2: *“Migliorare l'accesso alle tecnologie dell'informazione e l'utilizzo delle ICT”*. Le nuove strategie regionali per la specializzazione intelligente superano la logica degli investimenti classici nella ricerca e nella tecnologia, esaminando tutti i fattori endogeni rilevanti ai fini di un successo della politica (posizione geografica, struttura demografica, clima e risorse naturali), nonché le esigenze sociali ed i clienti potenziali. In questo processo devono essere valorizzate le connessioni con i “fornitori della conoscenza” quali università, laboratori, centri di ricerca.

La strategia RIS3 della Regione Umbria, nel “draft” presentato in data 23/10/2013 (<http://www.fesr.regione.umbria.it/mediacenter/api/Risorse/StreamRisorsa.aspx?quid=C5863012-7A32-47A0-84A9-870395DDF5E6>), riporta che *“l'Agenda Digitale va vista come una componente trasversale agli strumenti di programmazione regionale dei Fondi”*.

Tra i 3 “goal” della RIS3 umbra è previsto anche il **goal c) “sostenere l'offerta di servizi innovativi e la diffusione della ICT in settori rilevanti per la qualità della vita dei cittadini e delle imprese”** e quindi le ICT sono considerate quale importante KET (*key enabling technologies*).

L'Agenda digitale dell'Umbria è allineata agli obiettivi specifici della RIS3:

1. Promuovere la valorizzazione dei risultati della ricerca conseguiti nella regione;
2. Sostenere l'accesso delle PMI ai risultati della ricerca condotta in Italia ed all'estero;
3. Promuovere e supportare una nuova imprenditorialità basata sulla conoscenza orientata ai mercati internazionali;
4. Promuovere processi di innovazione continua e diffusa favorendo un collegamento con la domanda di innovazione e l'accesso a nuove conoscenze;
5. Sviluppare un sistema di servizi innovativi ai cittadini, in grado di migliorarne la qualità della vita.

2.4.2. L'agenda digitale nel Quadro strategico regionale (QSR)

Il “*Quadro strategico regionale*” (QSR) discusso al Tavolo dell'Alleanza in data 08/07/2013 ed approvato con dal Consiglio regionale con risoluzione n.267 del 10/09/2013, ha individuato le seguenti *mission* per la Regione Umbria nella programmazione 14-20:

- 1) Specializzare e innovare il sistema produttivo umbro;
- 2) Tutelare attivamente le risorse territoriali;
- 3) Promuovere politiche inclusive per chi vive in Umbria;
- 4) Rafforzare il capitale umano regionale.

In specifico l'Obiettivo tematico n.2, che fa riferimento all'Agenda digitale, è individuato dal documento strategico come “**servente**” per le missioni 1 e 4, mentre è individuato come “**complementare**” per le missioni 2 e 3.

La figura 2 evidenzia come le cinque grandi missioni dell'Agenda digitale dell'Umbria **sostengono e sono trasversali** a tutte e quattro le missioni della Regione Umbria nella programmazione 2014-2020 che sono individuate e descritte nel “*Quadro strategico regionale*” (QSR):



Fig.2 Missioni della Regione Umbria nella progr.14-20 e missioni dell'Agenda digitale

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

L'Umbria ha investito in grandi progetti di informatizzazione della P.A. e di infrastrutturazione digitale del territorio. Questi interventi costituiscono basi significative per lo sviluppo di una economia del digitale e della creatività nel territorio. Essi hanno già prodotto un parziale ammodernamento dell'amministrazione pubblica umbra e reso disponibile una moderna rete di trasporto in fibra ottica. Allo stato le ricadute degli investimenti tecnologici sul sistema socio-economico sono però circoscritte. Ne limitano il dispiegamento efficace un **divario di cultura digitale**, delle **esperienze puntuali di innovazione** a base tecnologica nei settori produttivi e dei servizi, uno **sviluppo limitato** del locale business ICT, come emerge dal rapporto sulla "modernità ICT" (MIP/SDABocconi 2011) e dalle rilevazioni effettuate per la Regione Umbria da **Doxa** (*e-citizen 2010*, *e-business/e-gov 2012*) sintetizzate anche nello scenario di avvio (http://www.agendadigitale.regione.umbria.it/agenda/20120705_scenario_avvio_agenda_digitale_v8_web.pdf).

3.1. 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:

- 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.

3.2. I fabbisogni digitali emergenti

La strategia perseguita trova peraltro un riscontro nei fabbisogni rilevati in sede di consultazione pubblica nel percorso #umbriadigitale, fabbisogni che, se pur se 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 su 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*).

3.3. Il nuovo paradigma della rete

In questo contesto l'Agenda digitale si pone al servizio della crescita della Regione Umbria, e a tal fine adotta il **“nuovo paradigma della rete”** che, per incidere sulla crescita socio-economico del territorio, presuppone interventi capaci di affrontare congiuntamente:

- a) uno **sviluppo di servizi in rete orientato dai fabbisogni** di target di utenza diversificati, superando l'approccio centrato sullo sviluppo di “reti tecnologiche”;
- b) la **creazione di partnership pubblico-privato** nello sviluppo del digitale che **responsabilizza** tutti gli attori del territorio e rimodula il classico modello di intervento pubblico solo di tipo *top down*;
- c) la **costruzione di reti di conoscenza** indotta dalla **compartecipazione attiva** di soggetti diversi nella progettazione e realizzazione degli interventi.

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 su una “Pubblica Amministrazione più efficiente” e lo “Sviluppo dell'economia della conoscenza”;
- **agevolare modalità integrate di programmazione e di intervento in ambito ICT** delle strutture regionali indispensabili per conseguire sinergie e ottimizzazioni ed eliminare sprechi e ridondanze.

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.

3.4. 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**” ampia e differenziata costituita da :

- iniziative e grappoli di progetti avviati dalla Regione Umbria per realizzare **infrastrutture digitali**, reingegnerizzare i **servizi pubblici** con il digitale, valorizzare il **patrimonio informativo pubblico**, che nel complesso possono integrarsi tra loro in quanto progettati con forme modulari;
- l'insieme delle **iniziative progettuali** sui temi del digitale **esprese dal territorio** in modo **complementare**, di modo da integrarsi o far leva su infrastrutture, servizi e dati forniti dalla PA;
- una **governance** regionale qualificata da una forte relazione di *partnership* con gli attori sociali che definisce dinamicamente la configurazione della piattaforma e governa per “**portafoglio**” i programmi e i progetti
- una **taskforce** delle strutture della Giunta, supportata da un “**project office**” (in breve P3O) e dalla **Community Network** di cui all'art.10 l.r. n.8/2011;

La **piattaforma complessiva dell'Agenda digitale dell'Umbria** è raffigurata in figura 3 e le sue componenti vengono approfondite nel dettaglio nei capitoli seguenti.



Fig.3 Piattaforma dell'Agenda digitale dell'Umbria

La messa a punto di questa piattaforma è resa possibile dal processo di progressiva convergenza sugli interventi da sviluppare che continuerà a impegnare direttamente le strutture interne e gli attori del territorio. In effetti si è innescata una **convergenza**

- tra le molteplici esigenze di servizio espresse di recente dagli *stakeholder* che sono state incanalate in tre grandi **classi di fabbisogno** (o *cluster* tematici) relativi alla qualità del vivere, l'inclusione sociale, lo sviluppo culturale e produttivo;
- tra le strutture regionali che ha permesso di ricondurre le diverse traiettorie di innovazione ICT delle Direzioni Regionali a qualificate **missioni** prioritarie in materia di infrastrutturazione, *e-government*, diffusione delle competenze digitali ed e-inclusion, sviluppo economico, qualità della vita e salute;

Il portafoglio dei progetti inseriti nel Piano digitale non vuole contenere tutti i progetti messi in campo dall'Amministrazione regionale e dal sistema istituzionale umbro, ma seleziona quelli oggi strategicamente rilevanti rispetto ai criteri ed al paradigma dell'Agenda digitale dell'Umbria (vedere capitolo sul Portafoglio).

Allo stesso, per configurare l'Agenda digitale dell'Umbria come una piattaforma, occorrerà affiancare al **portafoglio progetti regionali** il **quadro delle iniziative progettuali sussidiarie** promosse dagli altri attori sociali del territorio (vedere capitolo sulla seconda fase del Programma operativo).

3.5. Il ruolo strategico della “Community Network regionale” di cui all’art.10 della l.r. n.8/2011

La Community Network regionale (CN-Umbria) istituita dall’art.10 della legge regionale n.8/2011 struttura in un ecosistema di componenti organizzative e tecnologiche abilitanti la logica di sistema complessiva per l’attuazione dell’Agenda digitale dell’Umbria.

La struttura attuale della CN-Umbria è regolata dalla DGR n.725/2011, e dalle connesse convenzioni attuative con il Consorzio SIR Umbria e con Webred s.p.a.

Alla luce di quanto emerso dalla consultazione ed in base all’elaborazione del portafoglio portata avanti dalla *taskforce* delle strutture della Giunta regionale, le componenti della CN-Umbria dovranno evolvere per supportare appieno la strategia dell’Agenda digitale dell’Umbria, verso la struttura rappresentata nella figura seguente:

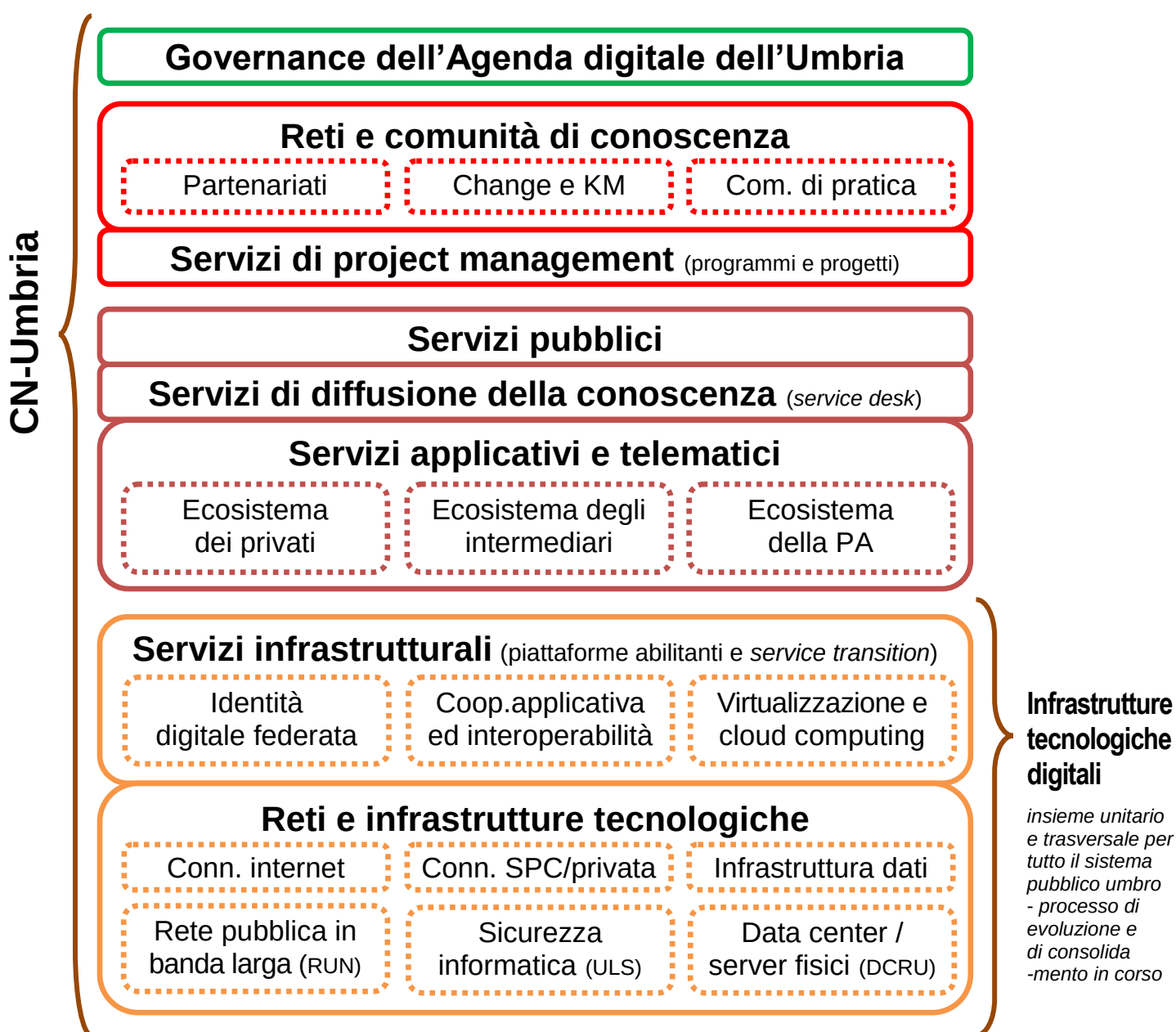


Fig.4 Componenti della Community Network regionale dell'Umbria

In relazione a questo, nella figura seguente è illustrato, sinteticamente, il rapporto tra la Community Network ed il suo “core” di natura esclusivamente pubblica denominato “**Sistema informativo regionale dell’Umbria**” (SIRU).

Il SIRU 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 della PA.

Inoltre, come elemento centrale del SIRU sono poste le “**Banche dati di interesse regionale**” (BDIR) di cui all’art.16 della legge regionale n.8/2011, fattore chiave per lo sviluppo dello scambio automatico tra le PA di “dati e non documenti”.

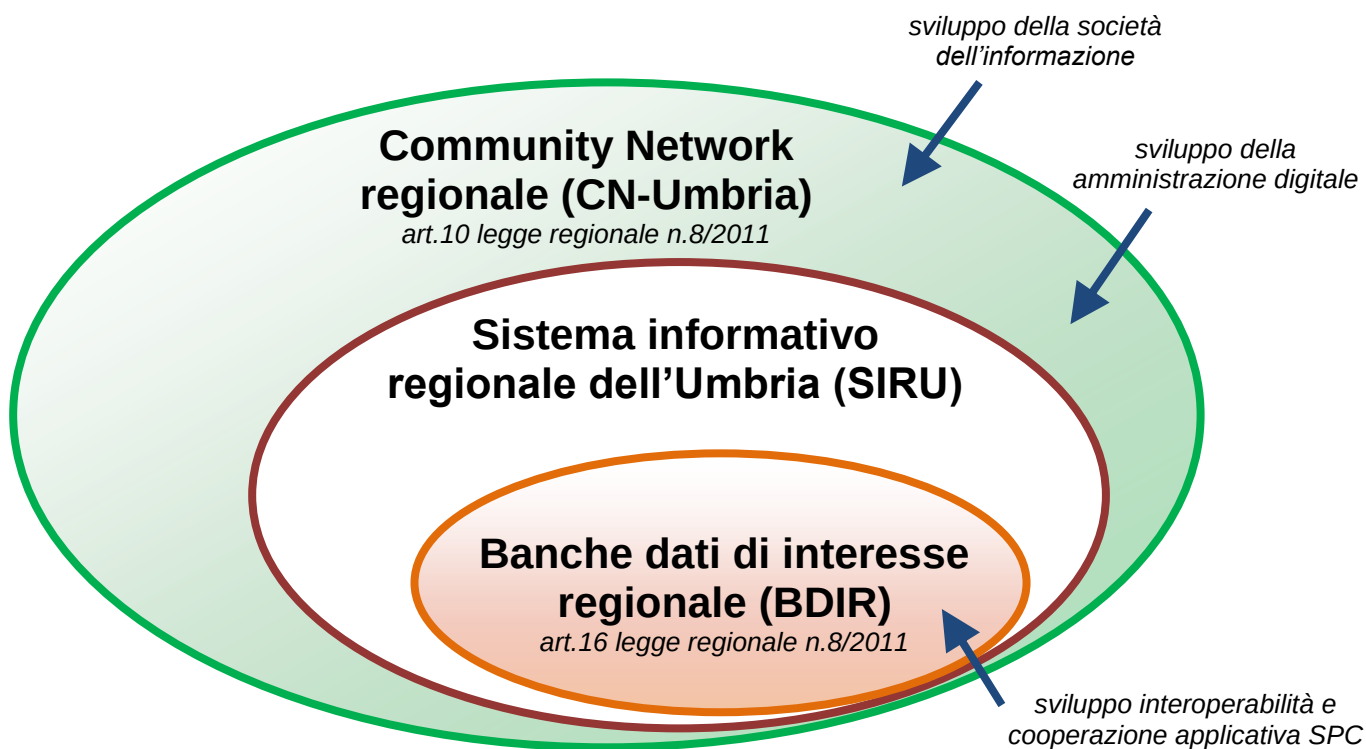


Fig.5 Rapporto tra Community Network, SIRU e banche dati di interesse regionale

3.6. Riordino della Filiera ICT dell'Umbria

Come da indirizzi del Consiglio regionale e sulla base dei criteri contenuti nella D.G.R. n.397/2012 e delle successive deliberazioni specifiche (D.G.R. n.1319/2012, n.659/2013, n.1124/2013 e n.1293/2013) è in corso di attuazione il riordino dell'insieme dei soggetti operano nella filiera ICT in Umbria, ovvero in materia di innovazione, informatica e telematica in ambito pubblico.

Si tratta di una strumentazione regionale rilevante per l'attuazione operativa dell'Agenda digitale stessa, e le *mission* vanno quindi allineate alla nuova strategia ed alle nuove priorità dell'Agenda nella logica di sistema della Community Network regionale.

Con il riordino sono perseguiti i seguenti obiettivi:

- a) riduzione dei soggetti operanti nella filiera e realizzazione delle sinergie necessarie allo sviluppo della società dell'informazione;
- b) razionalizzazione degli assetti organizzativi esistenti ed integrazione dei processi tra i vari soggetti pubblici;
- c) valorizzazione delle professionalità e delle competenze esistenti, sviluppando i necessari centri di competenza;
- d) miglioramento dell'erogazione dei servizi del sistema pubblico e ricerca delle economie di scala e di scopo.

Al termine del riordino si avranno in essere solo due società consortili:

- **Umbria Digitale**, dedicata agli aspetti di infrastrutturazione (rete pubblica e data center) e dei servizi infrastrutturali (di natura abilitante e trasversale) quale "centro servizi territoriale" per tutto il sistema pubblico umbro (Giunta, Agenzie, Sanità, Comuni, ecc);
- **Umbria Salute**, eroga servizi di interesse generale preordinati alla tutela della salute, operando per la produzione di beni e la fornitura di servizi rivolti all'utenza, compresa l'attività di front-office di servizi al cittadino, e curando la gestione dei flussi informativi del Sistema sanitario regionale nonché per favorire l'attuazione della digitalizzazione del Sistema sanitario regionale, per quanto di competenza delle Aziende sanitarie regionali.

In particolare, la D.R.G. n.1124/2013 stabilisce che Umbria Digitale *"dovrà rivestire un ruolo rilevante nella filiera regionale del Information & Communication Technology (ICT) e conseguentemente per lo sviluppo e la crescita del sistema economico locale.*

Ciò implica strategie poliedriche: verso gli attori locali dello sviluppo, facendo crescere le imprese del territorio, trasferendo loro, nel rispetto delle normative vigenti, una parte sempre più qualificata della domanda pubblica di ICT, divenendo di fatto un "facilitatore", in grado di raccogliere e qualificare la domanda pubblica per riorientarla quale leva per l'innovazione e la crescita della produttività e della competitività del sistema; verso gli enti pubblici clienti, offrendo servizi efficaci ed innovativi. (..)

In sintesi, il nuovo soggetto va orientato verso una mission che lo caratterizzi come gestore dell'erogazione di servizi ICT integrati, compresi quelli di rete, per tutti gli attori pubblici del territorio regionale, in stretta cooperazione con le imprese locali ICT, i centri di ricerca e di alta formazione e gli Enti Pubblici del territorio umbro. (..)"

Ad Umbria Digitale “faranno capo, in particolare, per tutto il sistema pubblico umbro, compresa la sanità, le seguenti attività: infrastrutture tecnologiche digitali (evoluzione e gestione rete pubblica regionale RUN, consolidamento e gestione data center regionale, compresi i servizi di technical management, operations management, sicurezza informatica – Unità Locale di Sicurezza); servizi infrastrutturali (gestione delle piattaforme abilitanti trasversali relative a identità digitale federata, interoperabilità e cooperazione applicativa, open data, datawarehousing, cloud computing); servizi di direzione dell’esecuzione di progetti (project management su incarico degli enti); servizi di messa in esercizio di servizi digitali (service transition); servizi di supporto alla scelta, da parte degli enti, dei migliori prodotti sul mercato e controllo dei livelli di servizio erogati (supplier management); servizi di conduzione applicativa (application management) sulle soluzioni prese in carico o precedentemente sviluppate in house; servizi di punto unico di contatto ed assistenza avanzata (service desk avanzato) per i servizi digitali in carico e compresa l’assistenza postazioni di lavoro.

Tra le sue attività d'interesse generale rientrano pure quelle: di conduzione di sistemi informativi di carattere sanitario interaziendale a valenza regionale per le funzioni di coordinamento, valutazione e controllo delle attività del Servizio Sanitario Regionale; di supporto della progettazione e della direzione esecutiva dei sistemi informativi dialoganti con i sistemi ministeriali e dei sistemi informativi per la gestione di flussi di interesse regionale; di supporto per l'integrazione dei sistemi informatici regionali con quelli aziendali in sanità.”

L'erogazione dei servizi dovrà essere basata sugli standard e le best practices internazionali ITIL ed integrarsi con i processi delle strutture ICT degli enti. Nella figura seguente sono raffigurati in maniera sintetica fasi e processi della filiera ICT complessiva:

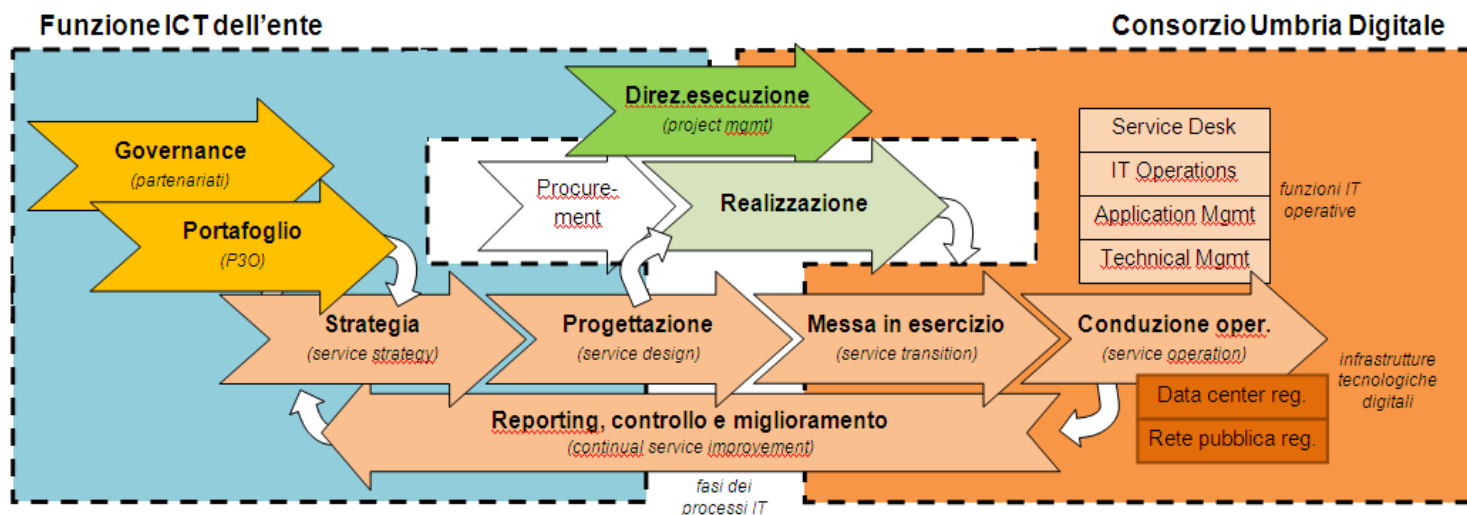


Fig.6 Fasi e processi della Filiera ICT

4. Le missioni dell'Agenda digitale dell'Umbria

Come descritto nei capitoli precedenti, alla luce della consultazione pubblica svolta su internet tramite "ideario", degli incontri con i portatori d'interesse e del lavoro della *taskforce* delle strutture della Giunta regionale, emergono **cinque grandi missioni dell'Agenda digitale dell'Umbria** che sono riepilogate nella Tabella 3.

Missioni dell'Agenda digitale dell'Umbria		
A	Infrastrutture	<i>assicurare un'infrastruttura digitale utilizzabile dal sistema pubblico e privato</i>
B	Cittadinanza e diritti esigibili	<i>riconoscere la cittadinanza digitale e rendere esigibili i diritti con il digitale</i>
D	Competenze ed e-inclusion	<i>sviluppare le competenze digitali del capitale umano e rinforzare i processi di inclusione nella società digitale</i>
C	Sviluppo per la competitività	<i>innovare con il digitale mercati, prodotti e processi per la competitività</i>
E	Qualità della vita e salute	<i>accrescere la qualità della vita, il benessere e la salute dei cittadini con il digitale</i>

Tab.3 Titolo ed esplicazione delle missioni dell'Agenda digitale dell'Umbria

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.

La specificazione per missioni è determinate per:

- qualificare gli elementi di **allineamento** (*matching* strategico) tra il portafoglio regionale dei progetti e le idee emergenti dal confronto pubblico;
- puntare sull'**integrazione interfunzionale** facendo convergere o ottimizzando gli interventi ICT che contribuiscono a conseguire i risultati attesi dalle diverse missioni con una *governance* complessiva;
- "**mettere a sistema**" le **scelte regionali**, ricomporle in un insieme coerente con le misure dall'Agenda digitale italiana ed Europea di modo da sottoporre al tavolo dell'Alleanza una "vista" coerente (la "**vision**" **regionale**) delle iniziative pubbliche;
- **orientare il contributo progettuale** atteso dagli *stakeholder* e per questa via innescare un circolo virtuoso di sviluppo territoriale e di sfruttamento degli investimenti già realizzati.

4.1. Missione A) Infrastrutture: assicurare un'infrastruttura digitale utilizzabile dal sistema pubblico e privato

Il consistente intervento pubblico sulle infrastrutture attenua il rischio che reti veloci finiscano per concentrarsi in poche zone ad alta densità e comportino elevati costi di accesso e d'uso per il territorio, per le imprese e per le persone.

È peraltro un prerequisito del ridisegno dei servizi digitali della PA la disponibilità di una infrastrutturazione digitale coerente che ricomprenda, oltre alle dotazioni di rete (infrastrutture di telecomunicazione in banda larga ed ultralarga) un insieme integrato di tecnologie informatiche che prospetticamente assicuri un utilizzo di risorse *hardware/software* distribuite in remoto (*data center* e *cloud computing*).

Per l'Umbria assolvere questa missione vuol dire

A1. Far evolvere l'infrastruttura tecnologica digitale di tutta la pubblica amministrazione umbra, potenziando anche standard e servizi infrastrutturali (interoperabilità, identità digitale, continuità operativa, sicurezza informatica, ecc) nella prospettiva sfidante posta dall'Europa e proseguendo nell'evoluzione delle reti a banda larga/ultralarga e nel consolidamento dei data center pubblici;

A2. Aumentare le opportunità di accesso e utilizzo delle infrastrutture pubbliche da parte di cittadini, professionisti e imprese per ridurre la polarizzazione tra utenti forti e utenti deboli tipica del territorio umbro e che segnala un aspetto del divario digitale infrastrutturale (*digital divide*) in particolare per le aree rurali;

A3. Creare ecosistemi sostenibili, interoperabili e sicuri nei quali tutti gli attori condividano un insieme di regole e standard, in un quadro di forte cooperazione anche tra pubblico e privato, presidiati dalla regolazione pubblica.

4.1.1. Il ruolo strategico delle infrastrutture tecnologiche digitali

Oggi le infrastrutture tecnologiche digitali (reti di telecomunicazione in banda larga e ultra larga, data center, *cloud computing* e connessi servizi infrastrutturali come l'identità, l'interoperabilità e la sicurezza, ecc) costituiscono una importante preconditione per la realizzazione di tutte le missioni dell'agenda digitale, sia per il ridisegno dei servizi della PA sia per la crescita dell'economia.

Quanto viene trasportato ed elaborato su queste infrastrutture digitali è immateriale, ma il loro valore per la crescita è oggi indiscusso, anche se, nei fatti, i grandi investimenti necessari in questa direzione stentano ad affermarsi sia a livello europeo che nazionale.

La Regione Umbria nell'ultimo decennio ha investito molte risorse per l'infrastrutturazione digitale del proprio territorio ed ora si pone l'ambizioso obiettivo di rendere disponibili infrastrutture ampiamente accessibili, intrinsecamente sicure, interoperabili e ad elevata standardizzazione.

Nel precedente periodo 2007-2013 e nel nuovo periodo 2014-2020 le azioni di infrastrutturazione rientrano sia nell'ambito del FESR, con particolare attenzione alle imprese, sia nell'ambito del FEASR (PSR), con particolare attenzione alle zone rurali ed alle aziende agricole.

4.1.2. L'urgenza della banda larga per scuole/sanità e del wi-fi libero

Dalla consultazione pubblica emerge una forte richiesta di infrastrutturazione in banda larga per le scuole e per le strutture sanitarie (vedere missione C ed E).

Si segnala inoltre una “emergenza wi-fi” ovvero una forte richiesta di rendere disponibile connettività wi-fi in forma “libera” e “gratuita” sia nei principali luoghi pubblici che nelle strutture di ricettività per il quale il wi-fi è oggi un importante fattore di competitività (essendo un servizio dato per scontato dai turisti provenienti dall'estero).

La regione ha già messo in campo l'iniziativa dei *free hotspot* “**Umbria Wifi**” ma sono necessarie ulteriori iniziative.

4.1.3. Il ruolo strategico della rete pubblica a banda larga/ultra-larga (RUN)

La **rete pubblica regionale a banda larga** si configura come una serie di interventi realizzati con la finalità di abbattere il *digital divide* di primo livello, cioè di consentire il minimo livello di connettività a chi ancora ne è sprovvisto. Alcuni degli interventi messi in campo consistono in rilegamenti in fibra ottica di centrali telefoniche esistenti (intervento in progettualità congiunta con il MISE), reti wireless di copertura dei territori in fallimento di mercato realizzati direttamente su iniziativa regionale, altre reti di accesso locale in corso di realizzazione da parte di altri soggetti pubblici con il contributo economico della Regione.

Oltre alla rete a banda larga, la Regione realizza una **rete pubblica a banda ultra larga** denominata **RUN** (“Regione Umbria Network”) secondo criteri di apertura, compatibilità, prestazioni ed efficienza.

Ad oggi, l'impegno economico regionale per le reti a banda larga e a banda ultra larga (RUN) ammonta, rispettivamente, a circa 10 milioni e a circa 21,5 milioni di euro, derivanti da vari canali finanziari (POR-FESR, CIPE, FAS, bilancio regionale, PSR, ecc.).

Per il completamento in termini infrastrutturali della Rete regionale è stimata un'esigenza di ulteriori 10/15 milioni di euro da destinare alla dorsale ovest ed al collegamento della Valnerina.

La rete pubblica regionale costituisce un'integrazione ed un potenziamento della dotazione infrastrutture di telecomunicazione del territorio regionale e non può ritenersi sostitutiva delle reti degli operatori privati.

Il contributo della RUN è invece determinante per potenziare la dotazione infrastrutturale, sia direttamente che tramite l'attrazione che le infrastrutture, rese disponibili attraverso una procedura pubblica, aperta e neutrale, potranno esercitare verso ulteriori investimenti privati in quanto ne abbassano costi e rischi.

Parallelamente, la RUN può avere un ruolo determinante come fattore abilitante di alcune iniziative pubbliche nel contesto dell'amministrazione digitale, tra cui:

- integrazione delle grandi basi di dati informative e dei sistemi applicativi, in particolare della sanità (servizi di tele diagnosi e teleconsulto, consultazione e trasmissione di immagini mediche, accesso distribuito alla cartella clinica)

elettronica, servizi di prenotazione e *scheduling*, accesso wifi gratuito nelle strutture ospedaliere ed altri luoghi pubblici);

- interconnessione garantita verso il Datacenter regionale unitario, in cui concentrare e razionalizzare i sistemi digitali di tutta la pubblica amministrazione allargata del territorio e sviluppare il *cloud computing*;
- realizzazione di soluzioni a supporto della continuità operativa;
- integrazione e potenziamento di SPC (Sistema Pubblico di Connettività) nel contesto locale;
- diffusione e abilitazione sul territorio di servizi di sorveglianza del territorio ed altri servizi connessi ai processi in ottica “*smart city*”;

La RUN è costituita da:

- **il Backbone:** dorsale principale in fibra ottica che collega da nord a sud la Regione Umbria, corre lungo i 140 Km di palificata “Ferrovia Centrale Umbra”;
- **le dorsali cittadine (reti MAN) di Città di Castello, Foligno, Orvieto, Perugia e Terni:** reti di accesso in fibra ottica che collegano le principali sedi della pubblica amministrazione allargata (sedi comunali, provinciali, sanità, protezione civile, scuole, aree industriali etc.);
- **la dorsale Est:** collegamento in fibra ottica, di lunghezza pari a circa 150 Km, che attraversa i comuni di Umbertide, Gubbio, Gualdo Tadino, Nocera Umbra, Valtopina, Foligno, Todi, Trevi, Campello sul Clitunno, Spoleto, Acquasparta. Si collega a nord e a sud con il backbone regionale e intercetta lungo il tracciato le principali sedi della pubblica amministrazione allargata;
- **i rilegamenti al backbone:** collegamenti in fibra ottica dei principali centri ubicati lungo il tracciato della dorsale principale. In particolare gli sbracci raggiungono i centri di Umbertide, Marsciano e Todi;
- **il rilegamento tra Perugia e Foligno:** collegamento in fibra ottica tra il Centro di Protezione Civile di Foligno e la Prefettura di Perugia. Il suo tracciato, lungo circa 35 Km attraversa i comuni di Spello, Assisi, Bastia Umbra;
- **la dorsale Ovest:** collegamento in fibra ottica tra Perugia, Trasimeno, Orvieto, Narni e Terni;

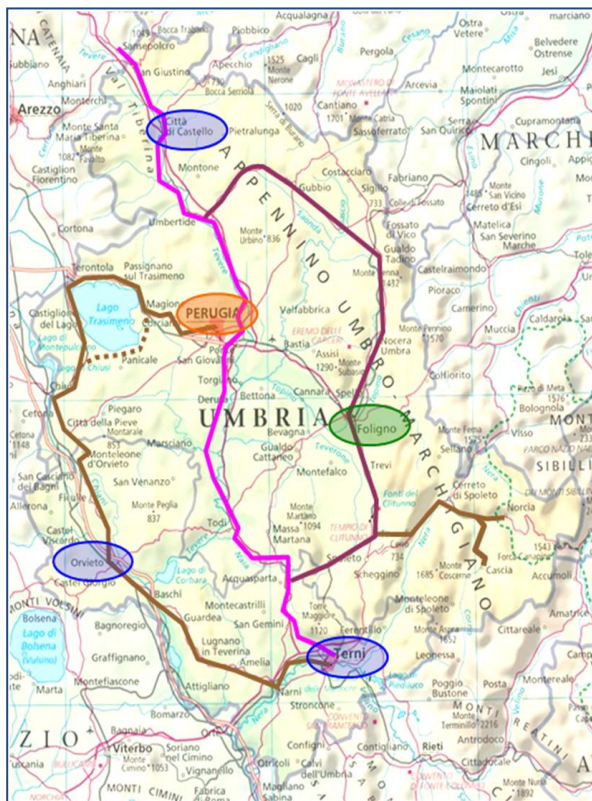


Fig.4 schema della rete pubblica RUN

- **il rilegamento della Valnerina:** collegamento in fibra ottica Spoleto e Norcia;
- **i rilegamenti dei centri urbani $\geq$ 15.000 ab.:** collegamenti in fibra ottica nei comuni umbri con più di 15.000 abitanti, oltre quelli già interessati dalle reti realizzate.
- **la rete wireless WIRUN:** rete di trasporto realizzata in tecnologia wireless che copre circa 300 aree in divario digitale, ove risiedono circa 57.000 cittadini.

Con D.G.R. n. 90 del 6/2/2012 e n. 453 del 24/4/2012, sono stati approvati, rispettivamente, l'aggiornamento del Piano Telematico per il triennio 2011-2013 ed il Programma delle azioni per l'anno 2012.

E' stata inoltre approvata una **legge regionale sulle infrastrutture di telecomunicazione**, prima del suo genere in Italia.

Il principale strumento operativo della legge sarà il nuovo **Piano Telematico 2014-2016**, previsto per il primo semestre 2014 e da approvare da parte del Consiglio Regionale, che rappresenta una sorta di "edizione speciale" sia sul piano normativo, perché - per la prima volta - è affermato il "*diritto di tutti i cittadini di accedere a internet*", che sul piano dei contenuti, perché inquadrerà tutto il complesso delle infrastrutture tecnologiche digitali e sarà direttamente correlato con la programmazione 2014-2020.

4.1.4. Il ruolo strategico del Data center regionale unitario (DCRU)

In stretta connessione alle infrastrutture di telecomunicazione, un altro asset abilitante è rappresentato dalle infrastrutture rappresentate dai data center pubblici.

Sotto la denominazione "**Data center regionale unitario (DCRU)**" vengono ricompresi gli aspetti legati alle infrastrutture digitali per i server e la loro conduzione, la rete SPC, i servizi infrastrutturali (piattaforme abilitanti) per l'identità digitale federata, l'interoperabilità e la cooperazione applicativa, il datawarehousing, nonché la tematica della sicurezza informatica e la continuità operativa / *disaster recovery*.

Come già previsto nel 2012 e in coerenza con gli indirizzi dell'Agenzia per l'Italia digitale (AgID), si è iniziata la prima fase del **programma di consolidamento** e quindi è stato potenziato il data center di Terni e virtualizzati i server dei sistemi della Giunta e dei sistemi regionali della Sanità. A questo seguirà una seconda fase che, nell'arco di un triennio, dovrà portare a far convergere i data center dei vari enti pubblici locali sparsi sul territorio nel data center regionale unitario.

Per quanto riguarda la "prima fase" del consolidamento dei data center, ovvero il potenziamento del lato "server" dell'infrastruttura, anche al fine di una gestione più economica (anche dal punto di vista del consumo di energia) e performante (tramite virtualizzazione) e per il miglioramento degli standard di sicurezza informatica, la Giunta regionale ha finanziato l'intervento con € 1.500.000 di fondi FSC ed SSR.

Dopo il consolidamento del data center regionale, occorre ora affrontare la “seconda fase” ovvero il tema della **razionalizzazione dell’infrastruttura digitale (server e rete)** di tutto il sistema pubblico umbro (Giunta, Agenzie, SSR, EELL) con l’accentramento dei server in un unico data center regionale unitario gestito dalla società consortile “Umbria Digitale”.

E’ chiaro che è importante presidiare, con una forte volontà politica, i delicati processi di razionalizzazione delle infrastrutture visto che questo incide sull’organizzazione attuale degli enti, ma si tratta di una operazione ineludibile se si vogliono garantire economie di scala e rispetto degli standard di sicurezza previsti per legge, che il singolo ente (anche di medie dimensioni) non è in grado di affrontare da solo.

Si tratta quindi di uno sforzo di sistema notevole, che la Giunta regionale ha preparato per tempo, avendo già attuato la prima la fase di consolidamento/potenziamento ed accingendosi ora a progettare, in maniera condivisa con tutto il sistema pubblico umbro, la fase di attuazione della razionalizzazione/accentramento al fine di avere:

- a) maggiore efficienza nella conduzione dei sistemi, secondo processi standard internazionali;
- b) riduzione dei costi di gestione e una migliore efficienza energetica, economie di scale negli investimenti per l’acquisto di nuovo hardware/software;
- c) garanzia degli standard di sicurezza informatica ed un sistema complessivo orientato alla continuità operativa e con procedure di *disaster recovery*;
- d) unitarietà di politiche e sistemi di sicurezza validi per tutti gli enti e con caratteristiche adeguate agli standard internazionali;
- e) consolidamento delle infrastrutture server, con maggiori prestazioni complessive anche grazie all’utilizzo della virtualizzazione e del cloud;
- f) integrazione e congruità delle infrastrutture di rete (fibra ottica e connettività SPC) in modo da garantire sufficiente banda nei collegamenti tra gli enti ed il Data center regionale;
- g) abilitare la creazione di ecosistema di servizi applicativi e telematici, sia nella PA che da parte degli attori privati in tutto il territorio regionale.

Quanto sta attuando la Giunta regionale è già in linea con gli indirizzi dell’Agenzia per l’Italia digitale (AgID) che in attuazione delle disposizioni del decreto Sviluppo, ha definito le **“Linee guida per la razionalizzazione della infrastruttura digitale della PA”**.

4.2. Missione B) Cittadinanza e diritti esigibili: riconoscere la cittadinanza digitale e rendere esigibili i diritti con il digitale

Con l'amministrazione digitale (*e-government*) si affermano, nel contesto globale, nuovi diritti resi necessari dallo sviluppo di nuovi modelli di vita, di comunità, di organizzazione pubblica, di lavoro, di produzione, di mercato.

La nuova **visione emergente dei servizi pubblici** riconosce la centralità dei portatori d'interesse (*stakeholder*) nella co-progettazione (*co-design*) dei servizi e la loro partecipazione responsabile alla realizzazione di attività e processi amministrativi (*co-makership*) - vedere ad esempio: OASIS "*Transformational Government Framework*" <http://docs.oasis-open.org/tgf/TGF-Primer/v1.0/TGF-Primer-v1.0.html> , M. Braken, "*On Strategy: The strategy is delivery. Again*" <http://mikebracken.com/blog/the-strategy-is-delivery-again/> , P. Dunleavy "*The Future of Joined-up Public Services*" http://eprints.lse.ac.uk/28373/1/The_Future_of_Joined_Up_Public_Services.pdf .

Per l'Umbria assolvere questa missione vuol dire

B1. Offrire con il digitale **servizi ai cittadini e alle imprese fruibili in modo tempestivo ed efficiente** in quanto sostenuti da *back office* dematerializzati, integrati e coordinati in tutti i sottosistemi della pubblica amministrazione, 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, prevedendo il riuso delle buone pratiche già in atto e l'impiego di infrastrutture e servizi nell'ambito della Community Network regionale;

B2. 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;

B3. Evolvere 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 network;

B4. 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*), disponibile in formato aperto e strutturato (*web semantico*), riusabile con applicazioni diverse, multiplatforma e meno onerose (*open source* – pluralismo informatico). 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.

4.2.1. L'affermazione di nuovi diritti esigibili con il digitale

La Società dell'informazione, ed in particolare l'Amministrazione digitale, si caratterizza anche per la nascita e l'affermazione, in un contesto di globalizzazione, di nuovi diritti che possono supportare lo sviluppo di nuovi paradigmi e modelli di vita, di comunità, di organizzazione pubblica, di mercato. I nuovi diritti sono strettamente correlati alla specificità della società dell'informazione: la società dell'accesso; una società che opera sulla circolarità e lo scambio dei dati digitali anche in grandi quantità (*big data*).

I principali diritti emergenti di questa società sono: il diritto di accesso ad internet, così come stabilito dall'art.1, comma 1, del disegno di legge regionale "*Norme in materia di infrastrutture per le telecomunicazioni*"; il diritto all'uso delle tecnologie dell'informazione per comunicare con le pubbliche amministrazioni; il diritto di fruire delle reti sociali attraverso il digitale; il diritto all'amministrazione digitale; il diritto all'amministrazione aperta; il diritto all'accesso civico; il diritto all'uso dei dati aperti; il diritto alla democrazia elettronica; il diritto alla protezione dei dati personali nei trattamenti informatici e telematici. Alcuni di questi diritti sono già supportati da norme; altri sono in fase di formazione. Da questi diritti nascono nuove forme di garanzie e di tutela; a questi diritti corrispondono nuovi obblighi; su questi diritti è in corso un'ampia discussione in rete e fuori. Rispetto a tali diritti vi è la necessità di profondi cambiamenti nei modelli di "*governance*" e di "*management*" sia nel pubblico che nel privato.

In particolare, per sviluppare la cittadinanza digitale e rendere **i diritti effettivamente esigibili con il digitale su tutto il territorio regionale**, occorre puntare sulla costruzione delle "reti di conoscenza" (vedere anche missione C) attraverso comunità di conoscenza da sviluppare nell'ambito della Community Network regionale di cui all'art.10 della l.r. n.8/2011), che sono al centro del cambio di paradigma dell'agenda, al fine di:

- ricercare la partecipazione collaborativa dell'utente e di tutti gli attori coinvolti, fin dal disegno dei servizi stessi (*co-design* e *co-makship*);
- responsabilizzare gli "attori di prossimità" in grado di condurre o almeno facilitare l'esigibilità dei diritti, e sollecitare la collaborazione con l'Università, le scuole ed in genere con i centri di competenza del territorio;
- non approcciare il tema dal lato tecnologico, non cercare per forza soluzioni avveniristiche "*hi tech*", ripensare invece i servizi ed i processi nell'ottica dell'utente (*user-centered design*);
- spingere ad usare la creatività per sviluppare servizi concreti e sostenibili nel tempo anche in ottica di sussidiarietà (vedi esperienze legate alla SCIA nel SUAPE oppure ai Centri di Assistenza Agricola - CAA);
- spingere a "fare rete" tra soggetti dello stesso ambiente e, possibilmente, anche tra ambienti diversi favorendo la fertilizzazione incrociata;
- fare "cultura digitale" non attraverso generiche azioni di "alfabetizzazione" ma attraverso l'attivazione di tutti gli attori interessati ai servizi in rete ed attraverso lo "*switch-off*" al digitale (ovvero non accettare più la carta).

4.2.2. Patrimonio informativo pubblico ed “open data”

Dagli incontri con i portatori d'interesse e dall'ideario è venuta una forte richiesta di “*liberare i dati*”. Oggi il patrimonio informativo del settore pubblico (*Public Sector Information* o PSI) rappresenta un grosso valore che può contribuire alla crescita attraverso lo sviluppo, nel settore privato, di servizi digitali sul web e nei *device* mobili (*app*), ma si tratta anche di una occasione per rivedere i processi ed intervenire sulle modalità di erogazione dei servizi delle PA con l'obiettivo di innescare ulteriore ricadute sul tessuto sociale e produttivo.

Dal percorso #umbriadigitale è venuta una richiesta urgente di liberare tutti i dati in possesso della PA, rendendo tali dati accessibili non attraverso un sito ma come dati grezzi lavorabili in automatico da chiunque ne abbia interesse (naturalmente nel rispetto della privacy delle persone fisiche e del segreto statistico).

Con riferimento agli “open data” diventano prioritari, qualunque sia il settore di riferimento, interventi centrati non tanto sull'obbligo di “trasparenza” (obiettivo minimo) ma sulla possibilità di sfruttamento da parte dei cittadini e delle imprese di informazioni, dati e conoscenze in possesso delle PA che, se opportunamente elaborati, possono generare ulteriore valore (“*app*”, servizi digitali di terzi, e-commerce, turismo&cultura, ecc).

Inoltre, il tema degli open data non riguarda solo il pubblico ma anche il settore privato, e viene sviluppato ulteriormente nelle missioni C, D ed E.

La Regione Umbria proprio durante il percorso #umbriadigitale ha messo in esercizio il Repertorio dei dati aperti previsto dalla l.r. n.8/2011 (www.dati.umbria.it) che è a disposizione di tutta l'Amministrazione regionale allargata e degli EELL del territorio. Sono già stati pubblicati alcuni *dataset* proprio sulla base delle richieste venute dal percorso dell'agenda, ma è necessario avviare un programma operativo, di lungo periodo e sostenibile, per la catalogazione e pubblicazione dei dati aperti dell'Umbria in sinergia con il territorio.

4.2.3. La circolarità dei dati tra le banche dati della PA

Il percorso #umbriadigitale ha evidenziato la necessità di dare ulteriore impulso allo scambio automatico di dati tra le banche dati della PA (la cosiddetta “circolarità dei dati”), al fine di evitare che sia il cittadino a “portare” le informazioni da uno sportello ad un altro ma anche per evitare che la “decertificazione” si trasformi semplicemente in lavoro svolto in back office per chiedere/inviare informazioni tra gli enti senza rivedere i processi ed automatizzarli.

Occorre proseguire ed estendere le attività in corso sulle banche dati più rilevanti, in base agli obblighi normativi nazionali e regionali ma anche in relazione all'impatto sui servizi pubblici erogati, attivando la cooperazione applicativa in via prioritaria su:

- **Dati delle anagrafi dei residenti** - il progetto “INA/SAIA” è finanziato nel dominio Sanità (scambio tra comuni e anagrafe assistiti) e la fase sperimentale si chiuderà con la firma della convenzione finale da parte del Min.Interno (come Regione è tutto pronto). Da ampliare ad altri domini (Tributi, Scuola, ecc) ed da implementare ulteriormente con servizi di visura per gli enti procedenti, la pubblica sicurezza ed anche per i professionisti abilitati;

- **Dati del sistema delle imprese** - il progetto “Parix” è stato attivato per rendere disponibile a tutti gli Enti i dati di Camere di Commercio e Registro Imprese, cooperazione applicativa con progetto in corso;
- **Dati del sistema ecografico-catastale** (interscambio dati catastali in cooperazione applicativa con l’Agenzia del Territorio per tutti gli Enti) - cooperazione applicativa con progetto “YC14” in corso;
- **Dati del sistema agricolo** (SIGPA con dati su fascicoli aziendali, utilizzo fertilizzanti, fitofarmaci e reflui zootecnici) con progetto in corso;
- **Dati del sistema scolastico** (studenti, edilizia scolastica, leFP) – in progetto
- **Dati del sistema sociale** – in progetto
- **Dati del SUAPE** – in progetto
- **Dati delle attività commerciali** – in progetto

Per una completa effettività dei processi di circolarità dei dati, occorre coinvolgere anche il sistema delle agenzie e delle società partecipate/municipalizzate nonché le articolazioni territoriali della Pubblica Amministrazione Centrale (Soprintendenze, Agenzia Entrate, INPS, ecc) con il ruolo di “intermediario infrastrutturale” svolto alla Regione.

4.2.4. Diffusione del free libre open source (FLOSS)

Per quanto riguarda l’open source (ovvero la diffusione del free libre open source - FLOSS), occorre proseguire le attività in corso ovvero:

- **Costruire la comunità di pratica regionale sul FLOSS** (tra PA e scuole, aperta anche alla partecipazione di privati) quale preconditione per la prosecuzione delle attività di diffusione, al fine di valorizzare quanto investito in disseminazione fino ad oggi attraverso i finanziamenti erogati ad enti e scuole tramite l.r.n.11/2006;
- Portare avanti il progetto “**LibreUmbria**” per la diffusione del software di produttività LibreOffice nella PA umbra – in particolare questo progetto ha ottenuto molto interesse, e premi, sia a livello nazionale che internazionale;
- Proseguire il Programma operativo finanziato dal **Fondo della l.r. n.11/2006** sul pluralismo informatico, puntando su progetti di sistema in particolare su come l’*open source* può aiutare la pubblicazione e diffusione di *open data* e lo sviluppo di competenze digitali ed *e-inclusion*.

4.3. Missione C) Competenze ed e-inclusion: sviluppare le competenze digitali del capitale umano e rinforzare i processi di inclusione nella società digitale

La domanda di servizi di accesso ad internet veloce da parte della popolazione più attiva ed il bisogno di digitale espresso dalle imprese più competitive se coniugato al divario digitale culturale (*knowledge divide*) che contraddistingue ancora gran parte della società umbra, rischia di aumentare la distanza dal mondo digitale di parte delle famiglie e delle imprese. Per questo è decisivo colmare questo *gap* tenuto conto del fatto che esso assume differenti livelli di ampiezza e profondità in diverse fasce della popolazione e può facilmente tradursi in nuove forme di marginalità sociale. In questo senso anche le strategie tecnologiche di inclusione digitale oggi debbono essere fortemente connotate in funzione dei *target* che si intende raggiungere invece di circoscriverle a forme statiche di alfabetizzazione. Non essendo più possibile supportare larghi progetti di “assistenza”, oggi è necessario puntare sull’autoapprendimento degli utenti di strumenti/servizi digitali e sulla “formazione dei formatori”.

Nell'età scolare un moderno sistema di istruzione può fornire quelle competenze digitali di cui il territorio ha bisogno e può assicurare a tutti parità di condizioni in ingresso. Altre categorie di cittadini invece (tra cui ad esempio anziani, disabili, stranieri) rischiano di non poter accedere ai servizi digitali resi disponibili dai diversi soggetti pubblici e privati e necessitano di forme di accesso assistito a internet.

Per l'Umbria adempiere la missione vuol dire

C1. 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 (*e-learning* 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, ma occorre arrivare a stimolare l'innovazione didattica anche al livello universitario;

C2. Realizzare canali di erogazione dei servizi pubblici specifici per ogni *target* di utenti e far evolvere le interfacce (realizzare *killer application* ed effettuare 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**), anche attraverso luoghi di accesso assistito ad internet e le politiche di invecchiamento attivo;

C3. 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 e supportino le categorie sociali più in difficoltà, sostengano la crescita dei processi produttivi e di servizio. In particolare l'apertura dei dati (*open data*) sia in ambito pubblico che privato, può favorire la creazione delle comunità, lo sviluppo di competenze digitali ed il rinforzo

dell'inclusione digitale (e-inclusion). 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

C4. Sostenere un uso consapevole dei social network: 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.

4.3.1. L'urgenza della scuola digitale (“scuola 2.0”)

L'utilizzo del digitale nella didattica è via primaria per un innalzamento della qualità del sistema di istruzione. Il tema della digitalizzazione della scuola è una priorità d'azione espressa da larghissima parte degli *stakeholder* del Tavolo dell'Alleanza ed è una esigenza emersa fortemente anche nella consultazione dell'ideario.

Si tratta di una urgenza che parte dai primi livelli di istruzione, ovvero asili nido e scuola dell'infanzia, ma occorre arrivare a stimolare l'innovazione didattica anche al livello universitario.

Dal percorso emerge la complessità dell'azione richiesta, che richiede il coinvolgimento diretto del MIUR e degli altri soggetti istituzionali deputati, per :

- implementazione del “**Piano Nazionale Scuola Digitale**” in Umbria sulla base dell'accordo operativo sottoscritto tra Regione Umbria, MIUR e Ufficio Scolastico Regionale il 18/09/2012;
- evolvere l'infrastrutturazione in banda larga e la dotazione di “lavagne elettroniche (LIM)” settore in cui l'Italia e l'Umbria scontano un divario davvero notevole rispetto alla media europea (in presenza delle competenze, le infrastrutture sono anch'esse una preconditione);
- implementazione del “**Piano triennale di diritto allo studio 2013-2015**” approvato dal Consiglio regionale il 25/11/2013;
- sostenere la digitalizzazione della parte amministrativa delle istituzioni scolastiche, che va considerata in stretta connessione alle missioni B ed E;
- supportare le scuole, a livello di area vasta, nella gestione delle loro dotazioni informatiche (anche con il riutilizzo di strumenti considerati obsoleti dagli EELL), nelle tecnologie di *e-learning*, negli aspetti legati alle reti ed ai servizi infrastrutturali tra cui la sicurezza informatica;
- innovare la didattica sul modello della “**Scuola 2.0**”;
- diffondere tra i docenti le competenze digitali preconditione dell'innovazione didattica attraverso il digitale.

Dal percorso #umbriadigitale emerge altresì la possibilità di sviluppare una **rete di concreta e stabile interazione tra sistema scolastico e territorio**, mettendo a disposizione le competenze digitali presenti nella scuola per collaborare con gli EELL, cittadini ed imprese alla realizzazione di azioni di alfabetizzazione di cittadini/imprese,

punti di accesso assistito ad internet, progetti di invecchiamento attivo, promozione del patrimonio culturale, ecc

4.3.2. La crescente rilevanza dell'inclusione digitale (e-inclusion)

Rispetto al tema dell'inclusione attraverso il digitale, è importante rilevare come dal percorso di consultazione pubblica e dagli incontri con i portatori d'interesse, emerge che l'Umbria è diventata più complessa e differenziata: il mutamento sociale, il passaggio "dalla spiga al computer" non ha completamente annullato le formazioni sociali pre-esistenti, li ha riadattate per farle coesistere insieme a quelle più attuali. Una diversificazione particolare riguarda la "società multi-generazionale" e la compresenza di "visioni del mondo" differenti, ciascuna legata ad una propria generazione. A questa diversificazione vanno aggiunte molte altre: l'immigrazione - che nell'Umbria ha un'incidenza molto più alta di quasi tutte le altre regioni - ha reso la nostra regione una società multiculturale e multietnica, tanto che in Umbria si contano 157 nazionalità diverse. Anche a prescindere dalle diverse etnie, la nostra regione è diventata teatro di un'ampia molteplicità di stili di vita e di consumo.

A fronte di una società complessa e diversificata, diviene impellente l'esigenza di trovare una maggiore coesione, di garantire una migliore inclusione, di erigere "ponti" fra ambiti sociali diversi, di creare collegamenti e canali di comunicazione fra sotto-sistemi, istituzioni e individui. **In questo il digitale può svolgere un ruolo importante.**

Rispetto al disancoramento territoriale e allo stiramento dei rapporti, è frequente la tendenza a cercare un riequilibrio intensificando l'identificazione con il proprio spazio locale. Ciò non coincide necessariamente con una chiusura di tipo localistico. Come dimostrano i dati di un recente sondaggio sugli umbri, promosso dalla Provincia di Perugia, "localismo" e "globalismo" non sono atteggiamenti contrapposti; anzi i "glocalisti" - cioè coloro che intrecciano queste due dimensioni - sono la maggioranza (38%), mentre i localisti "puri" sono il 33%. Il riferimento alla dimensione locale, d'altra parte, non è necessariamente un residuo arcaico. Anzi, nella società post-industriale e digitale la neo-terziarizzazione tende ad insediarsi in aree medio-piccole ad alta qualità urbana (in senso storico-paesaggistico, urbanistico-architettonico, sociale) e con sedi universitarie.

Anche in questo senso l'Umbria ha molte potenzialità da valorizzare.

Va anche considerato che la comunicazione risponde anche a bisogni che invece gravitano intorno all'ambito della affettività. In tal senso la comunicazione è mossa ed alimentata da valori etici, estetici, ideali, emozionali, etc. Ad esempio, **la possibilità di comunicare con gli altri è strategica in una vasta gamma di relazioni possibili**: con i familiari, con i coetanei, con un'istituzione che altrimenti sembrerebbe troppo estranea, etc. **Anche in questo campo il digitale ha un ruolo importante, in particolare le reti sociali sviluppate attraverso internet (i cosiddetti social network).** Occorre affiancare in modo consapevole (senza pretendere di sostituire) i canali di comunicazione più tradizionali con quelli più innovativi. Uno strumento di comunicazione di solito è più efficace non quando sostituisce un altro, ma quando arricchisce le opportunità.

Data la presenza di numerose città medie e piccole, vi è la necessità di "fare rete", a partire dall'opportunità di rielaborare il concetto di Umbria come "città-regione" come evidenziato anche nella **candidatura a capitale europea della cultura "Perugia2019 con i luoghi di Francesco d'Assisi e dell'Umbria".**

Con il digitale è possibile dare risposta all'esigenza di comunicare le identità storiche, le caratteristiche particolari del territorio, rialimentando la memoria collettiva. Ad una più intensa identificazione territoriale di solito corrisponde una più vivace partecipazione civica e sociale.

Come afferma Jeremy Rifkin, *«mentre un quinto della popolazione sta migrando verso il cibernazio, il resto dell'umanità è ancora intrappolato in un mondo in cui scarseggiano i beni materiali (...). Il divario fra chi ha e chi non ha è grande, ma potrebbe essere ancora più grande quello fra chi è connesso e chi non lo è»*.

4.3.3. Il divario digitale culturale (*knowledge divide*)

Il divario culturale sul digitale caratterizza in modo particolare l'Italia, ed il dato Umbro è nella media nazionale: ad esempio solo la metà della popolazione ha accesso con regolarità ad internet. Si tratta di un dato allarmante, con un divario molto superiore a quello infrastrutturale. Quasi la metà della popolazione dichiara di non percepire l'utilità oggi rappresenta dall'accedere ad internet.

Anche tra coloro che accedono ad internet, la mancanza di forti competenze digitali (sia riguardo l'uso che la creazione) è emersa come una vera "emergenza" condivisa da tutti i portatori d'interesse del Tavolo dell'Alleanza, nei vari incontri che si sono tenuti, ed emersa come necessità molto forte anche dall'ideario.

Si tratta di un tema rilevante e come tale **è stato inserito tra le sfide della nuova programmazione 2014-2020 nel Quadro strategico regionale (QSR)**.

Più volte è emerso anche la necessità di sviluppare forme di assistenza ed e-accessibilità per coloro che hanno difficoltà nell'uso a strumenti/servizi digitali.

Il sistema degli enti pubblici già svolge un importante ruolo di "traino" verso lo sviluppo tali competenze digitali, in quanto la digitalizzazione dei rapporti con la PA (ed in particolare i casi di "switch-off" con l'eliminazione completa della possibilità di presentare cartaceo) spingono verso il digitale cittadini, famiglie, imprese, terzo settore, ecc

Dal percorso #umbriadigitale emerge che biblioteche, scuole e terzo settore possono svolgere il ruolo di **"punti di accesso assistito"** ovvero realizzare una rete di luoghi in cui i cittadini possono ricevere assistenza nella fruizione del web e dei servizi digitali.

La Regione già nell'ambito della formazione, tramite Fondo Sociale Europeo (FSE), ha finanziato numerosi corsi di formazione ed alfabetizzazione informatica, svolti a titolo gratuito e rivolti a tutte le fasce della popolazione.

Quella della cultura digitale è, però, una emergenza che richiede lo sforzo congiunto di tutti i portatori d'interesse regionali, per realizzare una **mobilitazione complessiva per una forte campagna di sensibilizzazione** verso le competenze digitali, una delle chiavi per accrescere competitività e produttività dell'intero paese.

La Regione potrà andare ad agire a supporto delle imprese che intendono avviare percorsi di formazione specialistica del proprio personale, andando a mettere a sistema ed indirizzare l'offerta formativa specifica sull'ICT ed il digitale, oltre che a favorire l'incontro tra domanda ed offerta formativa in tal senso.

E' indubbio come quello dell'agricoltura sia uno settori produttivi per i quali la questione della alfabetizzazione digitale ha rilievo significativo mentre l'impiego del digitale può

mettere l'agricoltura in una prospettiva strategico per tutto il territorio. Occorrerà quindi valutare iniziative specifiche nell'ambito del FEASR (PSR) ed il coinvolgimento dei Centri di Assistenza Agricola (CAA), nonché associazioni di categoria e professionisti.

4.4. Missione D) Sviluppo per la competitività: innovare con il digitale mercati, prodotti e processi per la competitività

In qualsiasi settore produttivo il digitale è un *driver* indiscusso di innovazione dei mercati, dei prodotti e dei servizi, di integrazione delle catene di fornitura e delle imprese distrettuali, di contenimento dei costi di transazione tra imprese. Le nuove piattaforme tecnologiche e le nuove modalità di lavoro determinano incrementi di produttività, aumentano i tassi d'innovazione e di competitività, sostengono l'accesso ai mercati, facilitano la creazione e la gestione della conoscenza.

L' Umbria peraltro dispone di un rilevante capitale naturale, **artistico** e culturale che può tradursi, col supporto del digitale, in economia, reddito e occupazione di qualità.

Per l'Umbria adempiere questa missione vuol dire

D1. 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 – vedere glossario) che danno un vantaggio agli aderenti in termini di conoscenze e relazioni privilegiate o esclusive condividendo il rischio.
D2. Rendere disponibili competenze, conoscenze e servizi per il networking 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;
D3. 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 C), luoghi di <i>co-working</i> , lo sviluppo di valore condiviso (" <i>shared value</i> ") e la diffusione/riutilizzo dei dati aperti;
D4. Sostenere nell'ambito della strategia di specializzazione intelligente (Ris3) la " Crescita digitale " intesa come anello di congiunzione tra l'obiettivo tematico " <i>ricerca & innovazione</i> " e l'obiettivo tematico " <i>agenda digitale</i> " anche attivando ricadute <i>low-tech</i> per il territorio dei processi di trasferimento tecnologico;
D5. 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;
D6. Stimolare lo sviluppo di tecnologie ed infrastrutture digitali a supporto dello sviluppo del patrimonio culturale (" cultural heritage ") nella filiera turismo, natura, cultura, agricoltura; In particolare occorre favorire l'apertura dei dati (open data) sia in ambito pubblico che privato, incoraggiandone il riutilizzo anche a fini privati o commerciali con vincoli minimi o, quantomeno per i dati pubblici, in assenza di ogni vincolo di natura legale, tecnica o finanziaria, per dar vita allo sviluppo di nuovi servizi basati su modi innovativi di combinare informazioni tra loro e di usarle, per la crescita economica.

4.4.1. Le politiche per l'innovazione del sistema produttivo

La Regione Umbria ha portato avanti negli anni un insieme di politiche per favorire l'innovazione del sistema produttivo, ed in particolare incentivi verso il digitale (anche indicato nei bandi dall'acronimo *TIC–Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione*) sono presenti in tutti i bandi di finanziamento regionali, come riepilogato nello schema di figura 5.

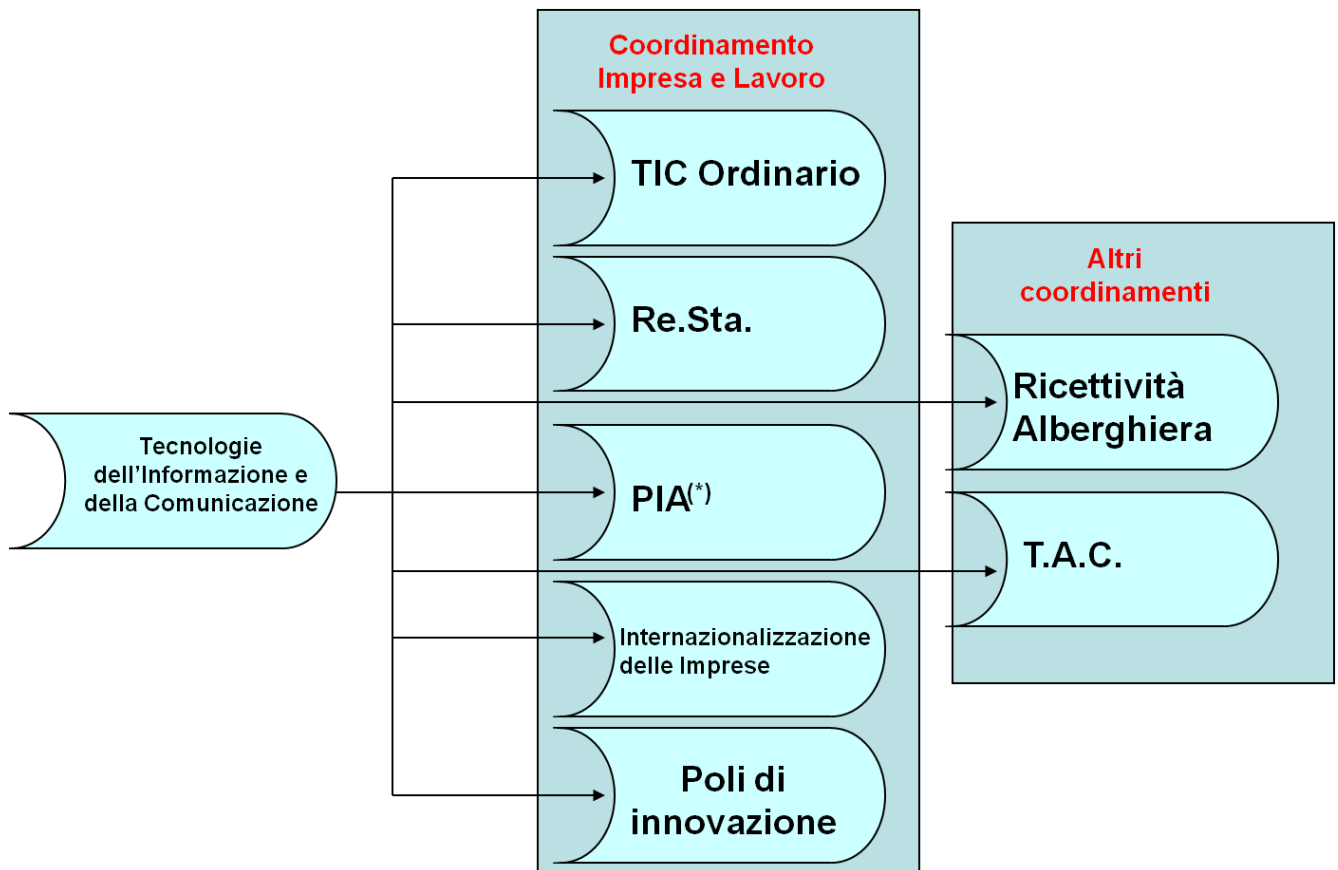


Fig.7 Quadro degli incentivi per il digitale

Attraverso l'utilizzo delle tecnologie digitali nelle imprese è necessario puntare alla crescita economica, ovvero non si tratta di stimolare semplicemente la ricerca&innovazione ma di puntare all'impiego delle tecnologie (anche *low tech*) per vere innovazioni di prodotto e di processo che portino al rilancio della competitività delle imprese esistenti e a stimolare *startup* in settori nuovi connessi all'Economia della Conoscenza, della Cultura e della Creatività.

Nel rilanciare la competitività delle imprese dobbiamo tenere conto del contributo dato anche da altre tematiche di carattere più generale quali quelli legati all'efficienza della PA e la lotta all'evasione.

I progetti, nell'immediato e nella programmazione 2014-2020, perseguiranno:

- **Diffusione della cultura digitale tra le PMI** e soprattutto le microimprese anche aggregate a livello di comunicazione, commercializzazione dei prodotti/servizi e miglioramento dei processi gestionali aziendali con il coinvolgimento di soggetti quali le università, i centri di ricerca e di alta formazione, le scuole;

- **Favorire la nascita e la gestione di imprese innovative (*startup*)** evitando finanziamenti parcellizzati di piccola entità e favorendo un'offerta di servizi informatici e di supporto alla gestione fondati su soluzioni web e *cloud computing* e con il coinvolgimento delle associazioni di categoria. Sarebbe auspicabile un punto di riferimento per chi voglia avviare nuove aziende;
- **Favorire lo sviluppo di un sistema di commercio elettronico (*e-commerce* nel senso esteso del termine – vedere glossario)** come leva alla crescita del PIL, dei posti di lavoro, come integratore di attività produttive, del turismo, dei beni culturali, dei valori sociali e storici specifici del territorio. I progetti di e-commerce (settore cresciuto del 20% nel 2012 con un fatturato complessivo nazionale di 9,5 miliardi di euro) devono quindi contribuire a superare la logica di sistemi verticali di commercio elettronico non in linea con la normativa comunitaria e nazionale di settore;
- **Internazionalizzazione** delle imprese realizzando attività di informazione e promozione sui mercati esteri delle nostre imprese oltre che di consolidamento sui mercati tradizionali e prevedendo anche attrazione di risorse provenienti dall'estero.

Per quanto riguarda l'**infrastrutturazione in banda ultra-larga delle aree industriali**, nel Piano Telematico 2011-2013 era prevista una specifica azione (A32 "*Sperimentazione in partnership con operatori*") per la definizione di un modello di intervento da utilizzare per possibili sinergie con gli operatori privati. Tale intervento verrà riattualizzato nel prossimo periodo di programmazione 2014-2020.

4.4.2. Le politiche per l'innovazione del sistema agricolo

La Regione Umbria ha già portato avanti progetti avanzati inerenti la digitalizzazione degli adempimenti a carico delle aziende derivanti dalle diverse normative comunitarie, nazionali e regionali, anche in co-design e co-makership con i Centri di Assistenza Agricola (CAA) le associazioni di categoria ed i professionisti del settore.

Dal percorso #umbriadigitale è emersa l'esigenza del potenziamento a breve del "SIGPA", come sistema informativo che consenta la gestione integrata di tutti gli adempimenti a carico della aziende agricole ed anche l'interscambio dei dati con tutti gli enti pubblici con cui esse si interfacciano.

Per quanto riguarda invece la promozione dell'agricoltura in un'ottica strategica per tutto il territorio, nell'ambito della nuova programmazione europea FEASR (PSR) molti obiettivi trovano connessioni con l'agenda digitale come ad esempio:

- **promuovere il trasferimento di conoscenze e l'innovazione** nel settore agricolo e forestale e nelle zone rurali, anche per quanto riguarda le ICT;
- **potenziare la competitività dell'agricoltura** ed in particolare promuovere l'organizzazione della **filiera agroalimentare** attraverso il digitale;
- **adoperarsi per l'inclusione sociale, la riduzione della povertà e lo sviluppo economico nelle zone rurali**, anche con l'infrastrutturazione digitale e promuovendo l'accessibilità, l'uso e la qualità dell'ICT in tali zone.

4.4.3. Sviluppare con il digitale la competitività

Sul contributo del digitale alla crescita dell'Umbria riportiamo il testo inserito in merito nel Quadro strategico regionale (QSR):

*“(..) pensando al contesto regionale nell’ottica di un quadro strategico dell’Umbria in vista del traguardo del 2020, **due questioni “trasversali”** che riguardano sia il tema della crescita intelligente, sia quello della sua sostenibilità ed inclusività.*

*Il primo, che intreccia gli aspetti occupazionali al mondo dell’istruzione a quello dell’inclusione in generale, è configurabile come la **questione giovanile** (..)*

*Il **secondo tema trasversale** alla smart economy, alla sostenibilità (specie con riferimento al tema delle aree interne, dei trasporti e delle comunicazioni) e all’inclusione sociale è la digitalizzazione dell’economia, o se si preferisce, **l’Agenda digitale a servizio della crescita**. L’Agenda digitale è portata avanti dall’obiettivo tematico n.2 del QCS ed è rilevante rispetto a tutte le missioni della programmazione 2014-2020.*

*Rispetto alle Regioni del Centro Italia, e più in generale al totale nazionale, l’Umbria si distingue in positivo per la diffusione dell’ICT nel settore pubblico e il sostegno finanziario pubblico nel settore, ma è in ritardo sugli altri aspetti di modernità. Per quanto riguarda le famiglie, più della metà di quelle umbre accede ad Internet, un dato superiore alla media italiana; la banda larga (in termini di ADSL) è presente, ma la banda stretta (modem a 56kB) riguarda ancora una larga quota degli umbri che si connettono. E’ ancora abbastanza elevata la quota di coloro che non usano Internet perché non lo ritengono utile; rispetto alle medie nazionali, gli umbri evidenziano attività di comunicazione sul web più frequenti, un più ampio uso del web per supporto nel lavoro, e anche una maggiore lettura di giornali online; sono però meno propensi a organizzare i viaggi via web e fare upload di contenuti personali. Rimane **debole l’utilizzo dell’ICT nel mondo delle imprese**, probabilmente anche in questo caso per via di un tessuto produttivo costituito essenzialmente di micro-aziende, che hanno per evidenti ragioni strutturali necessità di un uso meno “evoluto” delle ICT.*

*Questo andamento dei fattori evidenzia un possibile circolo vizioso, dal momento che il basso utilizzo delle ICT nei segmenti non pubblici non è stimolato da un’offerta adeguata di servizi e da una cultura d’ambiente ricettiva e finisce per non favorire un utilizzo ampio delle tecnologie ICT. Ciò può produrre un “corto circuito” paradossale in cui la Pubblica Amministrazione, che costituisce la punta più avanzata, marca una distanza ancora più ampia rispetto a cittadini e imprese. Peraltro, questa questione in Umbria trova una sua particolare ragion d’essere nella peculiarità del modello insediativo diffuso che può diventare un’occasione, **un’opportunità per lo sviluppo digitale dell’Umbria**. E questo vale per diversi servizi pubblici, sia riguardo ai rapporti tra le diverse pubbliche amministrazioni sia nei confronti di imprese e cittadini.”*

L’analisi di contesto dell’Umbria presente nel QSR fa emergere il rischio di un avvitamento della crisi in misura superiore alla media nazionale, con un’economia regionale “impantanata” e che fatica – in un contesto nazionale negativo – a trovare percorsi per una “ripartenza” robusta e sostenibile.

Il digitale può essere uno dei fattori di **sviluppo** in grado di contribuire, in modo strutturale, ad **accrescere la competitività dell’Umbria**.

4.4.4. Sviluppare con il digitale il patrimonio culturale (“cultural heritage”)

L’Umbria è ricca di risorse per l’economia della cultura e della conoscenza, a partire da un capitale umano ad istruzione relativamente elevata. Il suo capoluogo è una città dotata di tutte e quattro le istituzioni accademiche: una storica e importante università, l’Università per stranieri, l’Accademia di belle arti e il Conservatorio di musica. In particolare l’Università di Perugia copre praticamente tutte le aree disciplinari, con una composizione del corpo docente che privilegia le aree legate alle scienze e alle tecnologie (10% in più rispetto alla media italiana).

L’Umbria ha una importante dotazione di patrimonio ambientale e culturale diffuso. E’ una regione di piccoli e medi centri storici, quasi tutti restaurati a seguito di eventi sismici o attraverso leggi speciali o fondi europei. Ha un museo ogni 5800 abitanti, teatri in ogni centro medio o anche piccolo, con forti investimenti fatti in passato per il loro recupero. E’ inoltre una regione ricca di manifestazioni culturali e di spettacolo ricorrenti, di livello internazionale, non soltanto nel capoluogo, ma in tutte le principali città della regione.

Dal percorso #umbriadigitale emerge l’opportunità di tradurre questo rilevante capitale naturale e culturale in economia, reddito ed occupazione di qualità, ovvero sviluppare l’industria ed i servizi della creatività, dell’innovazione, e ad alto contenuto di conoscenza. In particolare, il settore turistico stenta a diventare un vero motore economico.

L’obiettivo è di sviluppare tecnologie ed infrastrutture digitali a supporto dello sviluppo del territorio su temi turistici, culturali, storico/paesaggistici (quale valorizzazione della filiera umbra turismo, natura, cultura, agricoltura). L’attività si inquadra nel tema ampio delle “*smart cities and communities*” (e quindi il tema è in correlazione anche alla missione E sulla qualità della vita), ma acquisisce connotazione specifica nel territorio umbro rispetto al cosiddetto “*cultural heritage*”.

Il territorio regionale è infatti caratterizzato da: un’armatura urbana, costituita da sistemi urbani minori, piuttosto densa e distribuita sul territorio (policentrismo); ambiti dell’urbanizzazione diffusa di antica matrice, derivanti da rapporti sociali di produzione in larga misura connessi alla mezzadria; territori storicamente esclusi dall’insediamento, i così detti territori interni; un’armatura infrastrutturale viaria storica importante e fitta, costituita tanto dal sistema atto a garantire l’accessibilità più interna che di quello funzionale alla connessione transregionale e di attraversamento.

Si può quindi dire che il territorio umbro va valorizzato attraverso un modello di rete di siti in cui il policentrismo diventa un valore aggiunto e non un motivo di frammentarietà nella fruizione organica dei suoi beni artistico/culturali.

In prospettiva 2014-2020 possibili interventi da considerare sono:

- Definizione di un’infrastruttura telematica di supporto al monitoraggio ed alla fruizione del patrimonio artistico culturale;
- Copertura delle zone monumentali, accesso alla banda larga sui percorsi artistici, realizzazione di una *ad-hoc network* per il monitoraggio dei monumenti;
- Sviluppo di servizi su tecnologia mobile per accesso integrato al catalogo culturale digitale, agli archivi fotografici, a ricostruzioni virtuali di eventi storico-artistici e “musei virtuali”;

- Definizione di processi “smart city” che favoriscano lo sviluppo del rapporto fra cittadini e patrimonio culturale;
- Sviluppare una filiera della conoscenza del patrimonio culturale regionale che integri diverse competenze pubblico-private ed a tale fine: sviluppare modelli gestionali ed organizzativi pubblici che controllino e regolino la catalogazione digitale, il monitoraggio, la fruizione dei beni culturali, la diffusione degli open data; prevedere la partecipazione integrata di competenze umanistiche, tecniche, economico-gestionali;
- Sinergie con la candidatura a capitale europea della cultura “Perugia2019”.

4.5. Missione E) Qualità della vita e salute: accrescere la qualità della vita, il benessere e la salute dei cittadini con il digitale

Il digitale è un elemento trasversale alla realizzazione di obiettivi per migliorare la qualità della vita e il benessere che permette di fornire supporto per l'invecchiamento attivo, lottare contro i cambiamenti climatici, ridurre i consumi energetici, migliorare l'efficienza dei trasporti e la mobilità, rafforzare la consapevolezza dei pazienti, favorire l'inclusione dei disabili. Servizi pubblici quali la sanità, la mobilità, il monitoraggio dell'ambiente e la gestione dell'energia poggiano attualmente su infrastrutture complesse. Oggi è possibile rendere tali infrastrutture "intelligenti", cioè più efficienti e sostenibili, integrando pienamente le tecnologie digitali nei loro processi.

Per l'Umbria adempiere a questa missione vuol dire

E1. Sviluppare **sistemi territoriali intelligenti** per gestire, integrare e diffondere dati, migliorare la qualità del **paesaggio** ed il governo del **territorio** (SUAPE), la fruizione sostenibile dei beni ambientali, sostenere il policentrismo, migliorare l'efficienza della gestione dei trasporti, della mobilità e di altre infrastrutture complesse e servizi delle città e delle aree interne (ottica "**smart cities and communities**" come processo continuo); In particolare favorire l'apertura dei dati (*open data*) sia in ambito pubblico che privato, e fornire altri supporti che possano stimolare l'impegno sociale e l'innovazione sociale.

E2. 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;

E3. **Mettere a sistema 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*;

E4. **Sviluppare la telemedicina e la teleassistenza** per la condivisione di esami e procedure mediche, le consultazioni a distanza, i controlli extraospedaliero, il monitoraggio degli assistiti cronici, garantendo ai pazienti equità d'accesso alle prestazioni, migliorare il comfort per i pazienti, contenere le spese di ospedalizzazione..

4.5.1. La strategia europea per la sanità elettronica

Come riportato nel "*Piano d'azione Sanità elettronica 2012-2020 - Una sanità innovativa per il 21esimo secolo*" della Commissione Europea "*l'applicazione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) alla sanità ed ai sistemi di assistenza sanitaria può aumentarne l'efficienza, migliorare la qualità della vita e dare un impulso innovativo ai mercati sanitari*. Tuttavia questa promessa rimane in buona parte irrealizzata, come ha affermato il presidente estone Toomas Hendrik Ilves, che presiede la task force indipendente ad alto livello per la sanità elettronica: <<Sappiamo che in tema di assistenza sanitaria siamo in ritardo di almeno 10 anni rispetto a quasi tutti gli altri ambiti di applicazione delle soluzioni informatiche. La realtà in numerosi altri servizi ci mostra che

le applicazioni della tecnologia dell'informazione possono portare con sé rivoluzioni radicali e miglioramenti>> (maggio 2012)".

La strategia delineata nel Piano d'azione europeo si basa sull'utilizzo e lo sviluppo della sanità elettronica per affrontare le sfide più urgenti cui la sanità e i sistemi sanitari sono esposti ovvero:

- migliorare la gestione delle patologie croniche e la multimorbilità (copresenza di più patologie) e migliorare pratiche efficaci finalizzate alla prevenzione e alla promozione della salute;
- rendere più sostenibili ed efficienti i sistemi sanitari incentivando l'innovazione, migliorando l'assistenza incentrata sui pazienti/cittadini e l'autoresponsabilità dei cittadini, oltre a promuovere cambiamenti di tipo organizzativo;
- migliorare l'assistenza transfrontaliera, la sicurezza sanitaria, la solidarietà, l'universalità e l'equità;
- migliorare le condizioni giuridiche e di mercato per sviluppare i prodotti e i servizi di sanità elettronica.

Occorre affrontare gli ostacoli presenti ponendosi i seguenti obiettivi operativi:

- conseguire una maggiore interoperabilità dei servizi di sanità elettronica e sfruttare anche le nuove possibilità offerte dagli *open data*;
- sostenere la ricerca, lo sviluppo e l'innovazione nella sanità elettronica e nel benessere al fine di contrastare la scarsa disponibilità di strumenti e servizi orientati al cliente;
- agevolare la diffusione e promuovere un'ampia espansione della sanità elettronica, sostenendo sia il livello infrastrutture/dotazioni che la diffusione delle competenze digitali necessarie;

4.5.2. Le politiche per la sanità elettronica e la telemedicina

La Regione Umbria sta portando avanti una scelta strategica volta a realizzare nel medio-lungo termine il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE - http://www.salute.gov.it/portale/temi/p2_6.jsp?lingua=italiano&id=2512&area=eHealth&menu=vuoto), mentre nel breve termine si punta all'attivazione di un insieme di servizi digitali su tutto il territorio regionale.

Il "Sistema di Accoglienza Regionale" (SAR) di cui si è dotata la regione ha funzioni di *repository* e di piattaforma di interoperabilità, vale a dire un sistema in grado di accogliere con standard definiti, dati e documenti sanitari del cittadino da altri sistemi sanitari alimentanti.

Ad oggi il sistema **"SAR Umbria"** vede collegati il **70% dei medici di medicina generale e pediatri di libera scelta con circa 40.000 prescrizioni al giorno**; è in fase di distribuzione uno strumento prescrittivo per gli specialisti ospedalieri che consentirà di ottenere il 100% dell'intera attività prescrittiva.

L'obiettivo strategico della regione consiste nell'utilizzo del *repository* SAR in prima battuta come concentratore di referti del cittadino che permetta di attivare un servizio per il ritorno degli stessi al medico prescrittore nel rispetto della normativa privacy e la consegna on-line dei referti al cittadino nel rispetto dei requisiti di sicurezza. Il *repository* SAR in tal

modo si configura come primo nucleo di Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) in grado di accogliere progressivamente ulteriori informazioni e documenti sanitari del cittadino ed supportare la gestione dei processi correlati.

Precedentemente all'informatizzazione della prescrizione, la Regione Umbria ha attivato da alcuni anni un sistema di prenotazione distribuito sul territorio sia presso sportelli dedicati che presso le farmacie (ad oggi ci sono 245 sportelli di prenotazione e 235 farmacie collegate al CUP) in cui il cittadino può richiedere prestazioni presso tutte le strutture sanitarie eroganti indipendentemente dallo sportello in cui si prenota.

Il sistema CUP regionale ha ad oggi i presupposti per essere distribuito ai cittadini che da casa o da qualsiasi postazione connessa a internet possono prenotare on-line bypassando gli operatori CUP, identificandosi e recuperando la prescrizione del medico.

Il servizio di prenotazione e di pagamenti on-line delle prestazioni sanitarie è in fase di progettazione e sarà realizzato prevedendo l'uso della Tessera Sanitaria-Carta Nazionale dei Servizi (TS-CNS), che è in distribuzione nella Regione da ottobre 2012, per identificarsi in modalità certa attraverso il sistema di identità digitale federata della Regione (nome-utente/password unica per tutti i servizi della PA). Il Governo ha previsto che la TS-CNS sarà poi superata dal Documento Digitale Unificato (DDU) che sostituisce anche la Carta d'Identità Elettronica (CIE).

La digitalizzazione della parte amministrativa della sanità va considerata anche in raccordo con le iniziative di amministrazione digitale nella missione B.

Da sviluppare il tema della “**telemedicina**” (anche in connessione alla forte connotazione del territorio quale “area interna”) ed il tema dell’ “**assistenza digitale**”: la sanità regionale pone tra i suoi principali obiettivi quello di passare da un sistema di attesa dei pazienti ad un sistema proattivo di prevenzione e monitoraggio dello stato di salute e più in generale della qualità della vita (ad es. educazione tramite “app” a stili di vita più salutari anche a favore della prevenzione delle malattie e non solo del loro trattamento).

E' possibile in tal modo sviluppare forme di prevenzione o vera e propria assistenza digitale ed altre iniziative che richiedono una correlazione con la missione C sulle competenze digitali e l'e-inclusion.

4.5.3. Il paesaggio e lo sviluppo urbano integrato sostenibile nella nuova programmazione 2012-2020

Sul contributo del digitale alla sviluppo urbano integrato sostenibile riportiamo il testo inserito in merito nel documento “Verso il Quadro strategico regionale” (QSR):

*“(..) Fra le criticità risulta maggiormente rilevante la dispersione urbana e territoriale (**sprawl**), dovuta ad un modello insediativo in cui alla matrice tardo-medioevale policentrica si sovrappone una vasta urbanizzazione a bassa densità, fortemente connessa alle tre maggiori città (Perugia, Terni e Foligno) e, soprattutto, agli assi della viabilità principale extraurbana. Tale fenomeno, nel tempo, ha dato luogo ad una localizzazione poco efficiente delle principali funzioni “urbane”, determinando tra l'altro: **a) un eccessivo “consumo di suolo”; b) il prevalere dell'uso di auto private per l'accesso ai servizi ed ai luoghi di lavoro; c) una disgregazione del tessuto sociale** delle comunità locali con spazi urbani storici progressivamente depauperati di funzioni.*

(..) La Regione ha, inoltre, inteso dotarsi, attraverso un **Piano paesaggistico (PPR)**, di un ulteriore strumento che, nell'ambito una strategia di sviluppo integrato, promuova la qualità delle risorse paesaggistiche-ambientali, nonché quelle a valenza storico-culturale, in cui la specificazione dei contenuti di area vasta e di livello locale, spetterà a Province e Comuni.

Rispetto alle discontinuità, queste possono rinvenirsi da un lato nel maggior ricorso, secondo anche quanto indicato nel documento ministeriale, al metodo della programmazione territoriale di area vasta, individuando quindi aree caratterizzate da determinati elementi distintivi e unificanti.

Dall'altro progettando azioni di recupero e riqualificazione di porzioni del tessuto urbano, anche al di fuori dei centri storici, **secondo il concetto di "Smart City" come processo continuo**.

In tale ottica, la Regione, continuando a sostenere il processo di sviluppo urbano integrato e sostenibile, ha aderito all'iniziativa del Miur (Luglio 2012) per la nascita di **Smart city e Smart community** attraverso l'iniziativa "Umbria's - Urban model based on renewables and Ict for the area sustainability".

L'idea progettuale "Umbria's", con il coinvolgimento sinergico del mondo della ricerca (Università di Perugia), partner industriali e pubbliche amministrazioni, si fonda su a) promozione di **"Smart grid"**, ossia di un sistema di reti intelligenti e di comunicazione che sviluppi soluzioni innovative nella gestione integrata di reti di distribuzione elettrica, termoeenergetica, idrica e b) **network informativi** per la valorizzazione e fruizione degli **asset naturali e culturali** e lo sviluppo turistico del territorio (tecnologie digitali per il **"Cultural heritage"**).

Infrastrutture e servizi digitali possono giocare un ruolo di rilievo nello sviluppo urbano e nel sostegno delle aree interne, in particolare per la qualità della vita, per la valorizzazione del territorio, del paesaggio, del patrimonio naturale e culturale con nuove opportunità di sviluppo economico ai cittadini di questi territori (in correlazione alla missione D).

Dalla consultazione pubblica tramite "ideario" emersa inoltre una forte richiesta sul tema dell'infomobilità, da sviluppare adeguatamente nella prospettiva della programmazione 2014-2020 proprio tenendo conto della struttura umbra (che vede la presenza di aree interne e n.2 grandi città che hanno già portato avanti numerosi progetti di infomobilità).

Lo sviluppo di strategie digitali in ottica "smart communities" può quindi rappresentare **un punto importante di convergenza integrata di progetti dei settori paesaggio, mobilità, agricoltura, turismo, commercio, cultura**.

4.6. Quadro sintetico delle missioni dell'Agenda digitale dell'Umbria

Sulla base di quanto illustrato nei paragrafi precedenti, le cinque grandi missioni dell'Agenda digitale dell'Umbria sono complessivamente raffigurate nella figura seguente insieme alle direttrici di marcia che le attualizzano.



Fig.8 Missioni dell'Agenda digitale dell'Umbria e loro elementi caratteristici

Parte seconda:
Portafoglio programmi
e progetti 2013-2015

5. Il portafoglio dei progetti

A chiusura della fase di avvio la *governance* regionale ha elaborato un primo portafoglio dei programmi e progetti dell'Agenda digitale dell'Umbria strategicamente rilevanti. Si tratta di progetti attualmente già in cantiere o in progettazione, la cui implementazione è distribuita tra una previsione a **breve periodo**, nell'arco di sei/dodici mesi, e una nel **lungo periodo**, cioè oltre l'anno.

Il portafoglio è uno strumento, per sua natura, dinamico che sarà mantenuto aggiornato nel tempo. Esso seleziona i progetti **strategicamente rilevanti** rispetto al paradigma dell'Agenda digitale dell'Umbria e pertanto, come già ricordato; **non** contiene tutti il parco dei progetti messi in campo dall'Amministrazione regionale e dal sistema istituzionale umbro e sarà integrato nel tempo in funzione dello sviluppo del percorso e delle priorità.

La selezione dei progetti è stata effettuata sulla base di espliciti criteri di rilevanza strategica e di fattibilità tecnico/gestionale. Tutte le iniziative selezionate sono cioè:

- **Convergenti**, dal punto di vista della rilevanza, con le missioni, coerenti col paradigma della rete, configurate con modalità di progettazione e realizzazione collaborativa con i portatori d'interesse, caratterizzate da scelte di ottimizzazione delle risorse impiegate;
- **Sostenibili**, dal punto di vista della fattibilità, nei budget o nelle previsioni di spesa, e dal punto di vista dell'impianto organizzativo e gestionale e dei ritorni attesi dall'investimento.

Con riferimento alle proprie linee di attività ciascuna Direzione ha effettuato un primo **matching** con le esigenze degli *stakeholder* e proposto in sede di *taskforce* un proprio "portafoglio progetti". La struttura di gestione, a sua volta, ha condiviso le classificazioni proposte ed espresso una propria valutazione complessiva dei progetti afferenti alla medesima *mission* di riferimento. La valutazione è stata finalizzata ad apprezzare la sussistenza di una concentrazione sufficiente di risorse per fare massa critica (sostenibilità/fattibilità), tenuto conto dei risultati attesi e degli impatti, e per ridurre eventuali *trade-off* tra le diverse missioni.

Attraverso la riconduzione alle *mission* complessive dell'Agenda digitale dell'Umbria la *taskforce* ha quindi effettuato una attività di selezione basata su criteri di rilevanza e sostenibilità elaborati *ad hoc* ed illustrati nel seguito.

Criteri di rilevanza strategica

Per quanto riguarda la **rilevanza** strategica i progetti sono gerarchizzati tenuto conto del riconoscimento esplicito nella loro architettura di quattro requisiti:

- Il grado di **convergenza** strategica basato su giudizio di riconducibilità dei progetti a
 - r1. missioni dell'Agenda
 - r2. esigenze esplicite emergenti dal confronto col contesto di riferimento

- r3. essere preconditione per la fattibilità degli altri progetti strategici
- Il grado di **coerenza** col paradigma intercettabili nella esplicitazione di obiettivi di sviluppo di
 - r4. reti di servizi o filiere produttive
 - r5. reti di conoscenza
 - r6. interventi di sussidiarietà “misurabili”
- La **modalità** dichiarate di coinvolgimento di altri attori di progettazione implementazione partecipata ad altri soggetti attori attraverso
 - r7. *co-design*
 - r8. *co-makership*
 - r9. *co-marketing*
- Le previsioni di **ottimizzazione** delle risorse impiegate (eventualmente con riferimento ad altri progetti nel Portafoglio)
 - r10. Specificate nei budget economici dei piani attuativi relativamente ad impiego di
 - competenze
 - tecnologie e risorse strumentali
 - risorse economico finanziarie
 - r11. Previsione di cumulabilità con altri progetti in termini
 - Sinergia o amplificazione dei risultati conseguibile attraverso il coordinamento tra progetti differenti e apprezzabile nei risultati finale attesi
 - Riusi
 - Economie di scala
 - Altre economie attese

Criteri di sostenibilità o fattibilità tecnico/gestionale

Per quanto riguarda la **sostenibilità** i progetti sono ordinati gerarchicamente tenuto conto di tre requisiti:

- f1. Spesabilità/Non spesabilità nel budget 2013
- f2. Condivisione /non condivisione con altri Servizi coinvolti/Stakeholder
- Sostenibilità per
 - f3. Valore aggiunto generato rispetto alle risorse da impiegare
 - f4. Tempi attesi di ritorno dell'investimento
 - f5. Impostazione organizzativa e gestionale della progettazione e delle realizzazioni

Configurazione del portafoglio

La scelta di adottare la configurazione “a portafoglio” discende dall’approccio dell’Agenda digitale dell’Umbria. Essa infatti consente due manovre qualificanti:

- **consente agli stakeholder di sviluppare iniziative complementari** o convergenti con quelle contenute nel portafoglio e modulare opportunamente la loro partecipazione alla crescita digitale del territorio aumentando la probabilità di successo dei loro investimenti;
- **assicura alla governance regionale una rappresentazione globale, dinamica ed evolutiva delle iniziative** che permette di effettuare manovre di

riposizionamento sul portafoglio, con possibilità di nuovi ingressi e di uscite, in funzione di vincoli opportunità emergenti di contesto.

L'attuale composizione del portafoglio in figura 9 segnala che il portafoglio si divide in maniera equilibrata tra le iniziative già in cantiere, sia a breve che a lungo, e le iniziative di lungo periodo che sono ancora in fase di studio. Si evidenzia in particolare che, ovviamente, lo specifico volume di interventi a breve per singola missione è più consistente per quelle storiche relative all'infrastrutturazione (piano telematico) ed alla cittadinanza digitale (piano e-gov).

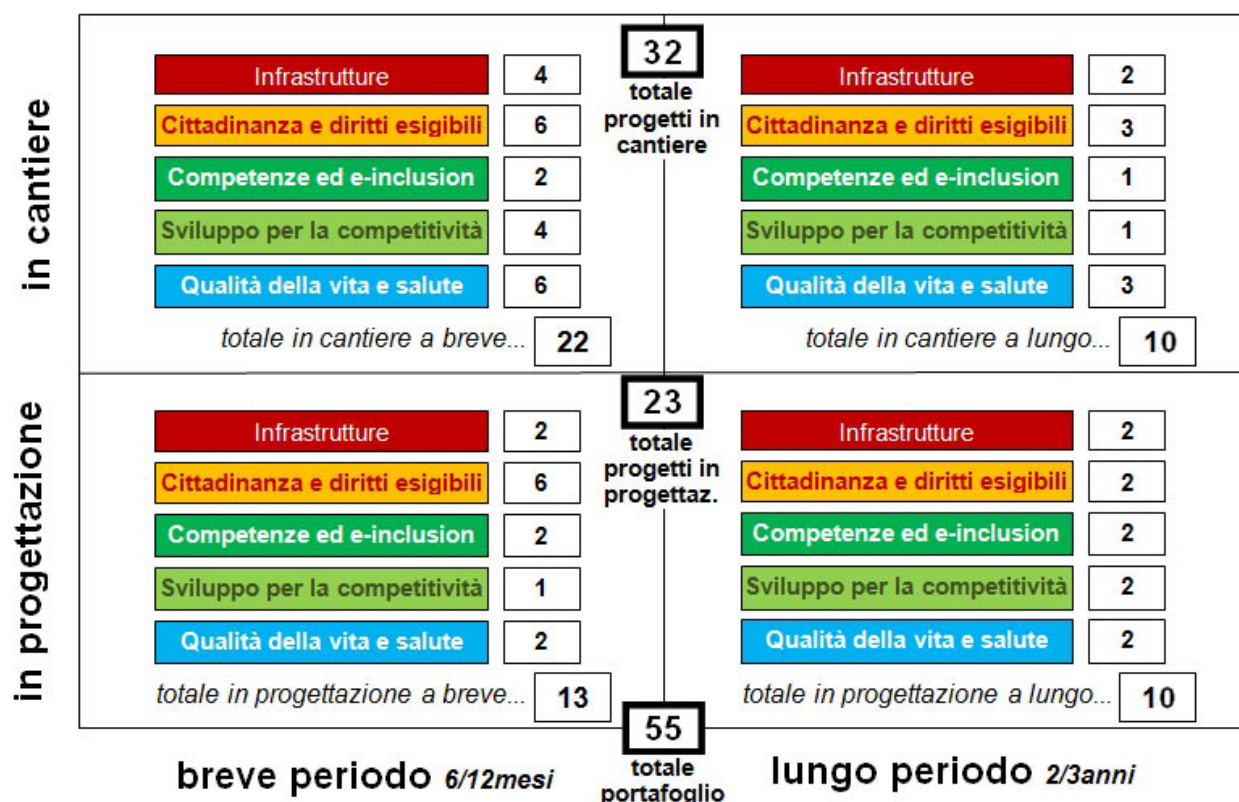


Fig.9 Portafoglio progetti complessivo dell'Agenda digitale dell'Umbria

Allo stesso tempo però, il fatto che molti progetti (nel complesso o alcuni dei loro servizi) siano in fase di ideazione/progettazione costituisce una grande opportunità per mettere in pratica le auspiccate modalità di co-progettazione, tra enti e utilizzatori, centrali nell'approccio umbro al digitale. Nella prospettiva del **co-design**, il ruolo dei portatori d'interesse assume grande rilevanza dal momento che può

- accelerare il riposizionamento di alcune delle iniziative regionali di lungo periodo;
- far emergere proposte progettuali di specifici stakeholder complementari o sinergiche con quelle in portafoglio, come già anticipato in qualche caso negli incontri con alcuni portatori di interesse.

Infatti per massimizzare gli effetti degli interventi regionali è decisiva la creazione di *partnership*, anche di natura pubblico/privata, che assicurino complementarità di investimenti sia sui fattori *hard* (per assicurare le dotazione infrastrutturali fondamentali)

che sui fattori *soft* (di generazione di intelligenza diffusa nel sistema). In altri termini, per configurare l'Agenda come una piattaforma, occorrerà **affiancare** al **portafoglio progetti regionali** il **quadro delle iniziative sussidiarie** promosse dagli altri attori del territorio.

La Regione può sostenere opportunamente questo processo

- offrendo agli attori del territorio impegnati nei progetti digitali competenze progettuale e gestionale ed assistenza all'implementazione (*capacity building*) come peraltro previsto dalla nuova programmazione europea
- impegnando la Community Network regionale nella messa a punto di metodi e strumenti di progettazione modulare (*design for*), di gestione progetti (*project management*), di gestione dei processi di cambiamento (*change management* - vedi in proposito l'impianto di change previsto per il SUAPE)

Nei paragrafi seguenti sono riportati, per ognuna delle missioni, dei quadri di riepilogo della missione e delle tabelle che elencano gli interventi progettuali nel portafoglio per quella missione.

Nelle tabelle, per ogni progetto è indicata la “struttura regionale a competenza prevalente”, che all'interno della *taskforce* fa da riferimento per l'esecuzione del progetto, ma resta inteso che tutta la *taskforce* nel suo complesso è investita direttamente nell'implementazione di ognuno dei progetti in ruoli di co-responsabilità sui risultati o di supporto rispetto agli stessi.

5.1. Portafoglio della missione A) Infrastrutture

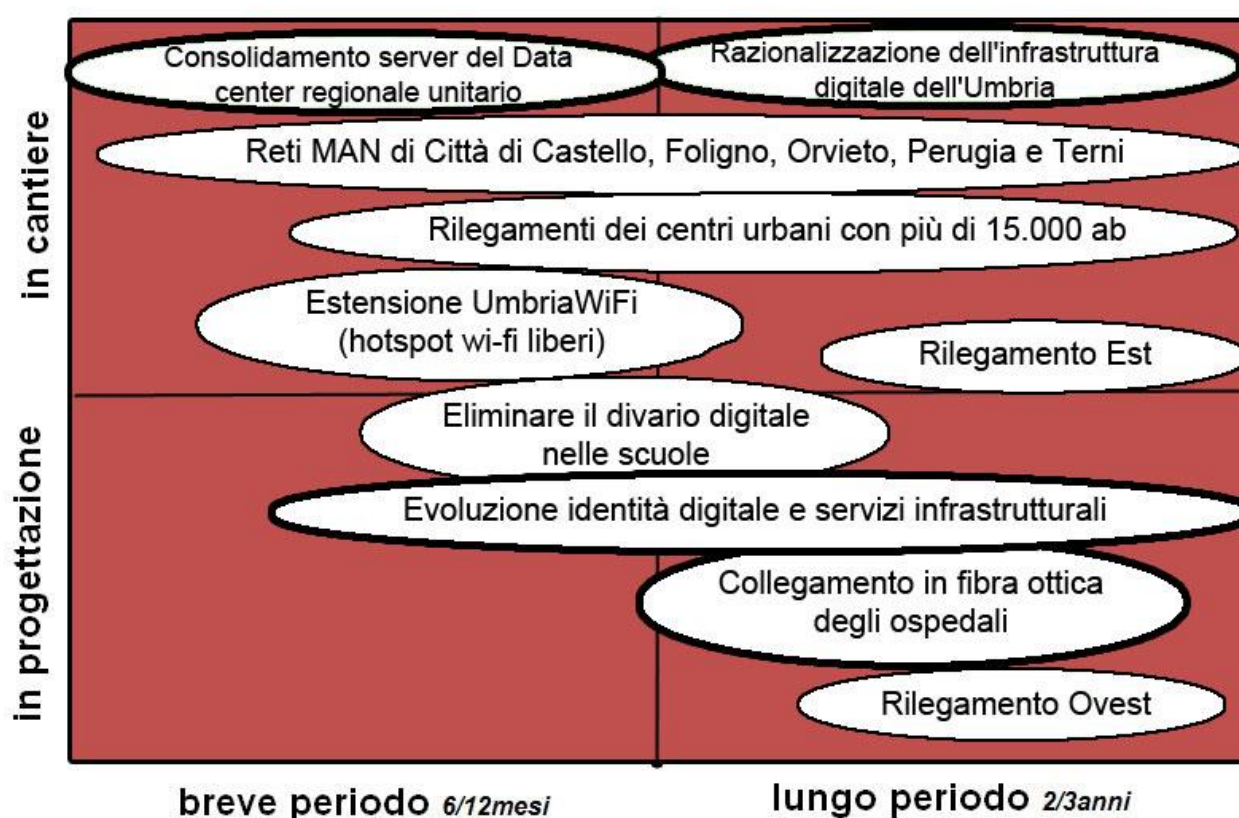


Fig.10 Portafoglio della missione A): Infrastrutture

PROGETTI QUALIFICANTI IN CANTIERE/IN PROGETTAZIONE

Progetto	Struttura regionale a competenza prevalente	Descrizione ambito del progetto
Consolidamento dei server del Data center regionale unitario	Infrastrutture tecnologiche digitali e Sistema informativo integrato della Giunta	Potenziamento del Data center regionale unitario (DCRU) secondo gli standard internazionali, virtualizzazione dei server della Giunta e del SSR, e miglioramento della sicurezza dell'informazione (compreso disaster recovery e continuità operativa).
Razionalizzazione dell'Infrastruttura digitale dell'Umbria	Infrastrutture tecnologiche digitali e Sistema informativo integrato della Giunta	Pianificazione della migrazione di tutti i server della PA umbra nel Data center regionale unitario (DCRU) con trasferimento da completarsi nell'arco di 18 mesi per quanto riguarda Giunta, Agenzie ed Aziende sanitarie, da pianificare nell'arco di un triennio per quanto riguarda gli EELL ed altri soggetti pubblici.
Evoluzione identità digitale e servizi infrastrutturali	Infrastrutture tecnologiche digitali e Sistema informativo integrato della Giunta	Evoluzione delle piattaforme regionali per l'identità digitale e gli altri servizi infrastrutturali, dopo opportuna verifica degli scenari evolutivi in atto a livello inter-regionale e nazionale (ad es. SPID), compreso il sostegno per la diffusione del loro impiego in tutta la PA umbra.

Progetto	Struttura regionale a competenza prevalente	Descrizione ambito del progetto
Eliminare il divario digitale nelle scuole	Infrastrutture tecnologiche digitali e Sistema informativo integrato della Giunta	Nell'ambito del accordo con il MIUR per il "Piano nazionale scuola digitale" in Umbria, gli obiettivi sono: interconnettere i plessi scolastici per tutte le scuole umbre attraverso la rete pubblica regionale a banda larga oppure con altra forma di connettività che consenta di mettere in comunicazione le scuole oggi non connesse e potenziare il livello di servizio per quelle con collegamenti inadeguati; favorire il riutilizzo, previo adeguamento software, delle strumentazioni informatiche obsolete o inadeguate, con una azione specifica affidata alle scuole secondarie superiori a favore delle altre scuole.
Collegamento in fibra ottica degli ospedali	Infrastrutture tecnologiche digitali e Sistema informativo integrato della Giunta	Collegamento in banda larga in relazione alla razionalizzazione dei data center ed agli interventi di sanità elettronica (missione E)
Estensione UmbriaWiFi	Infrastrutture tecnologiche digitali e Sistema informativo integrato della Giunta	Attivazione di ulteriori hotspot wi-fi liberi.
Reti MAN di Città di Castello, Foligno, Orvieto, Perugia e Terni	Infrastrutture tecnologiche digitali e Sistema informativo integrato della Giunta	Reti di accesso in fibra ottica che collegano le principali sedi della pubblica amministrazione allargata.
Rilegamenti dei centri urbani con più di 15.000 abitanti	Infrastrutture tecnologiche digitali e Sistema informativo integrato della Giunta	Collegamenti in fibra ottica nei comuni umbri con più di 15.000 abitanti.
Rilegamento Est	Infrastrutture tecnologiche digitali e Sistema informativo integrato della Giunta	Completamento dorsale est della rete RUN.
Rilegamento Ovest	Infrastrutture tecnologiche digitali e Sistema informativo integrato della Giunta	Completamento dorsale ovest della rete RUN.

SVILUPPI E INTEGRAZIONI DA CONSIDERARE

- Necessità di consolidamento di tutte le infrastrutture, reti e data center, a livello unitario per tutto il sistema pubblico regionale (Giunta, Agenzie, Sanità, Comuni);

COLLABORAZIONI CON IL SISTEMA INTER-REGIONALE

- Prosecuzione della collaborazione a livello inter-regionale nell'evoluzione dei servizi infrastrutturali e per la promozione del ruolo delle regioni come "intermediario infrastrutturale" per il proprio territorio;
- Attivazione di servizi infrastrutturali in federazione o riuso con altre regioni, ad esempio nell'ambito della interconnessione al Nodo nazionale dei pagamenti SPC ed ai poli archivistici di conservazione digitale.

COMPLEMENTARIETÀ CON I PROGETTI NAZIONALI

- Azioni sinergiche con il Piano nazionale di consolidamento e razionalizzazione dei data center della PA (AgID);
- Azioni sinergiche con il Piano nazionale reti NGA (MISE).

5.2. Portafoglio della missione B) Cittadinanza e diritti esigibili



Fig.11 Portafoglio della missione B): Cittadinanza e diritti esigibili

PROGETTI QUALIFICANTI IN CANTIERE/IN PROGETTAZIONE

Progetto	Struttura regionale a competenza prevalente	Descrizione ambito del progetto
Sportello Unico digitale nei comuni	Reingegnerizzazione e digitalizzazione dei processi dell'Amministrazione regionale e delle Autonomie locali	Digitalizzazione del SUAPE (Sportello unico delle Attività produttive e dell'Edilizia) finanziando progetti di trasformazione organizzativa dei comuni nell'ambito del Capo III l.r. n.8/2011.
Banca dati regionale SUAPE	Reingegnerizzazione e digitalizzazione dei processi dell'Amministrazione regionale e delle Autonomie locali	Datawarehouse (in tecnologia open source) come delineato dagli art.41 e 42 della l.r. n.8/2011, in stretta connessione agli sviluppi dei progetti per il SUAPE digitale nei comuni e sviluppando la circolarità dei dati con ASL, VVFF, Province, Soprintendenze nonché lo svolgimento di Conferenze di servizi telematiche.
Banca dati delle attività commerciali	Commercio e tutela consumatori	Banca dati specificatamente prevista dal TU del Commercio, da implementare nell'ambito della più ampia banca dati SUAPE.
Digitale nel TU Governo del Territorio	Politiche per la Società dell'informazione ed il Sistema Informativo regionale	Estensione dell'uso del digitale nel Testo Unico regionale sul Governo del Territorio, in corso di redazione.
Diffusione FLOSS	Politiche per la Società dell'informazione ed il Sistema Informativo regionale	Progetto "LibreUmbria" ed altre iniziative come da l.r.n.11/2006.

Progetto	Struttura regionale a competenza prevalente	Descrizione ambito del progetto
Circolarità dei dati dell'anagrafe dei residenti (INA/SAIA-ANPR)	Mobilità sanitaria e gestione del sistema informativo sanitario e sociale	Aggiornamento automatico dei dati dei residenti dai comuni all'Anagrafe sanitaria regionale; Azioni prodromiche all'ANPR (Anagrafe nazionale popolazione residente).
Circolarità dei dati del registro imprese (Parix)	Reingegnerizzazione e digitalizzazione dei processi dell'Amministrazione regionale e delle Autonomie locali	Scambio automatico dei dati tra il registro imprese e servizi della Giunta e dei comuni, anche in riferimento al SUAPE.
Circolarità dei dati territoriali ed ecografico-catastali /YC14)	Paesaggio, Territorio, Geografia	Interscambio tramite cooperazione applicativa dei dati ecografici tra Regione e Comuni e dei dati catastali con il Catasto (ora Agenzia delle Entrate).
Estensione della Community Network alle scuole	Infrastrutture tecnologiche digitali e Sistema informativo integrato della Giunta	Nell'ambito del accordo con il MIUR per il "Piano nazionale scuola digitale" in Umbria, si punta ad estendere in via sperimentale alle scuole umbre alcuni servizi infrastr./SPC, in particolare per la sicurezza.
Umbria Open Data	Reingegnerizzazione e digitalizzazione dei processi dell'Amministrazione regionale e delle Autonomie locali	Attivazione del "Repertorio regionale dei dati pubblici aperti dell'Umbria" all'indirizzo www.dati.umbria.it ; Valorizzazione del patrimonio informativo pubblico; Diffusione/riutilizzo degli open data dando vita ad un modello democratico e sostenibile di produzione e pubblicazione dei dati aperti della PA, e di altri soggetti privati interessati, partendo dai dati del SUAPE e dagli altri dati che possono attivare iniziative progettuali del partenariato economico-sociale dell'Umbria.
Misurare l'agenda digitale	Politiche per la Società dell'informazione ed il Sistema Informativo regionale	Elaborazione di rapporti sull'impatto dell'Agenda digitale dell'Umbria attraverso la definizione e la rilevazione di dati/indicatori sugli interventi della PA, sui programmi trasversali ed anche in correlazione alle iniziative del partenariato economico-sociale.
Umbria Sito Istituzionale	Comunicazione istituzionale	Rinnovo www.regione.umbria.it sul modello di gov.uk e presenza istituzionale nei social network.
Bandi di finanziamento in digitale	Reingegnerizzazione e digitalizzazione dei processi dell'Amministrazione regionale e delle Autonomie locali	Presentazione istanze on line relativamente a tutti i bandi di finanziamento regionali e con modulistica digitale standardizzata; primi prototipi su "Contributi alle famiglie per rette asili nido" e "WELL (Work Experience Laureate e Laureati)".
Scrivania digitale della Giunta	Reingegnerizzazione e digitalizzazione dei processi dell'Amministrazione regionale e delle Autonomie locali	Attivazione della "Scrivania digitale" per la gestione di workflow e flussi documentali in Giunta in logica smart ("dai documenti ai dati").
Governance legislativa regionale	Reingegnerizzazione e digitalizzazione dei processi dell'Amministrazione regionale e delle Autonomie locali	Servizi digitali per l'attivazione degli attori regionali che a vario titolo sono implicati nei percorsi decisionali della Regione, per migliorare la qualità della legislazione ed, attraverso il digitale, assicurare una sempre più ampia e tempestiva partecipazione.
Fascicolo digitale delle strutture ricettive	Turismo e promozione integrata	Ottimizzazione dei rapporti tra le strutture della Giunta regionale, Comuni STA/Unioni di comuni, Istat, Enit, imprese turistiche e cittadini che offrono ospitalità ai turisti, in attuazione della normativa nazionale e regionale sulla semplificazione.
Nuovi servizi digitali in Agricoltura	Agricoltura sostenibile e gestione procedure PSR	Servizi digitali nell'ambito del SIGPA (Sistema Integrato per la Gestione delle Procedure Aziendali).

SVILUPPI E INTEGRAZIONI DA CONSIDERARE

- Necessità di una progettazione di tipo sistemico del “Sistema informativo dell’Amministrazione regionale” e la realizzazione delle “anagrafi fondamentali” relativamente a persone, imprese, oggetti come banche dati di interesse regionale trasversali a tutti i sistemi (infrastruttura dati unitaria);
- Analoga esigenze si riscontrano negli altri sistemi informativi dedicati come ad esempio quello sanitario, quello sociale, quello ambientale-territoriale etc;
- Sostenere i comuni nella costituzione di “uffici informatici associati” per la digitalizzazione di funzioni/servizi associati nell’ottica di un “Sistema informativo delle Autonomie locali”, e sostenere la costituzione di “centrali di committenza associate” che impieghino il digitale per approvvigionamento e fatturazione.

COLLABORAZIONI CON IL SISTEMA INTER-REGIONALE

- Prosecuzione della collaborazione della Regione Umbria nelle azioni a livello inter-regionale per la circolarità dei dati tra PA e per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico e gli standard per gli *open data*.

5.3. Portafoglio della missione C) Competenze ed e-inclusion

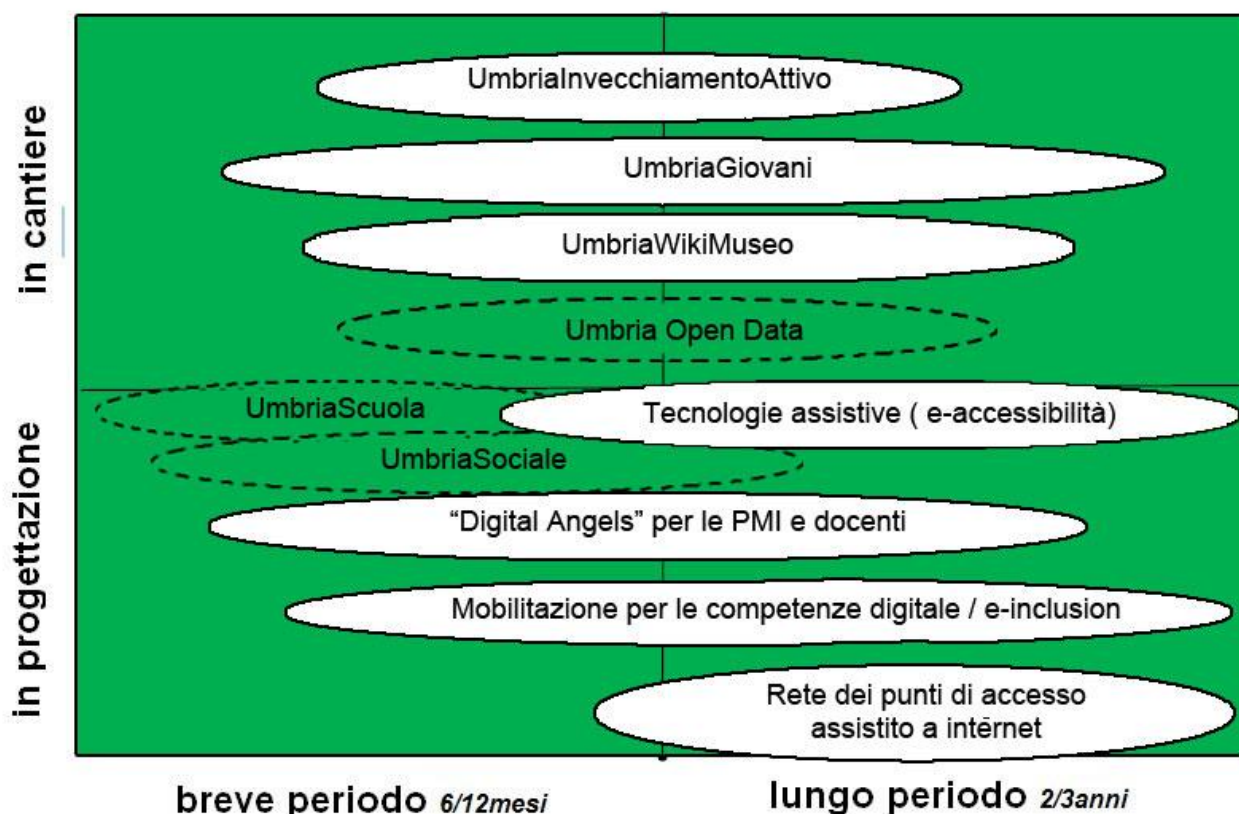


Fig.12 Portafoglio della missione C): Competenze ed inclusione

PROGETTI QUALIFICANTI IN CANTIERE/IN PROGETTAZIONE

Progetto	Struttura regionale a competenza prevalente	Descrizione ambito del progetto
UmbriaInvecchiamentoAttivo	Programmazione nell'area dell'inclusione sociale, econ. sociale e terzo settore	Iniziative per l'invecchiamento attivo con il digitale ed i social network.
UmbriaGiovani	Programmazione e sviluppo della rete dei servizi sociali e integr. socio-sanitaria	Servizi digitali (ed open data) per assicurare alle giovani generazioni umbre un sistema di accesso a tutte quelle "opportunità" utili per il proprio percorso di crescita, formazione, autonomia.
UmbriaWikiMuseo	Musei e beni architettonici	Scuole ed istituti culturali (in primis le biblioteche), da luoghi di fruizione passiva possono divenire sedi di produzione del sapere, in forme che - allo stesso tempo - favoriscano la diffusione di competenze digitali (ed in particolare di quelle di "creazione"), e lo sviluppo di competenze legate alla ricerca e rielaborazione critica del sapere. Prototipo sviluppato su n.9 comuni.

Progetto	Struttura regionale a competenza prevalente	Descrizione ambito del progetto
Tecnologie assistive (e-accessibilità)	Politiche per la Società dell'informazione ed il Sistema Informativo regionale	Nell'ambito del accordo con il MIUR per il "Piano nazionale scuola digitale" in Umbria, gli obiettivi sono: collaborare per la promozione della formazione dei docenti delle scuole di ogni ordine e grado per un uso funzionale degli strumenti digitali e per un rinnovamento metodologico-didattico, con una particolare attenzione alle modalità di comunicazione on-line ed ai processi di apprendimento degli studenti in situazioni svantaggiate, anche mediante l'utilizzazione delle competenze professionali già sviluppate nel territorio regionale e con modalità di scambio di esperienze e di condivisione di buone pratiche attraverso la rete telematica; concorrere alla fornitura di ausili software ed hardware specifici per gli studenti in situazione svantaggiata (disturbi specifici dell'apprendimento, disabili, ecc).
Digital angels per le PMI e i docenti	Politiche per la Società dell'informazione ed il Sistema Informativo regionale	Inserimento di giovani studenti superiori o universitari (chiamati "Digital Angels") nelle imprese per contribuire ad un processo di acculturazione digitale delle stesse e nelle scuole per un processo di acculturazione digitale dei docenti. Nell'ambito del accordo con il MIUR per il "Piano nazionale scuola digitale" in Umbria, si punta a favorire la costituzione di reti di conoscenza connesse alla didattica ed orientate all'interazione fra scuola e territorio.
Mobilitazione per competenze digitali/e-inclusion	Politiche per la Società dell'informazione ed il Sistema Informativo regionale	Attivare il sistema pubblico ed il partenariato economico-sociale dell'Umbria per diffondere l'importanza delle competenze digitali e le opportunità in merito.
Rete dei punti di accesso assistito a internet	Politiche per la Società dell'informazione ed il Sistema Informativo regionale	Supportare lo sviluppo di una rete regionale di punti di accesso assistito in biblioteche, scuole, centri aggregativi, terzo settore.

- Vedere anche progetto **Umbria Open Data** che ha come missione prevalente la B) ma ha ricadute anche in campo competenze digitali.
- Vedere anche progetti **UmbriaScuola** ed **UmbriaSociale** che hanno come missione prevalente la E) ma che hanno ricadute anche in campo e-inclusion.

5.4. Portafoglio della missione D) Sviluppo per la competitività

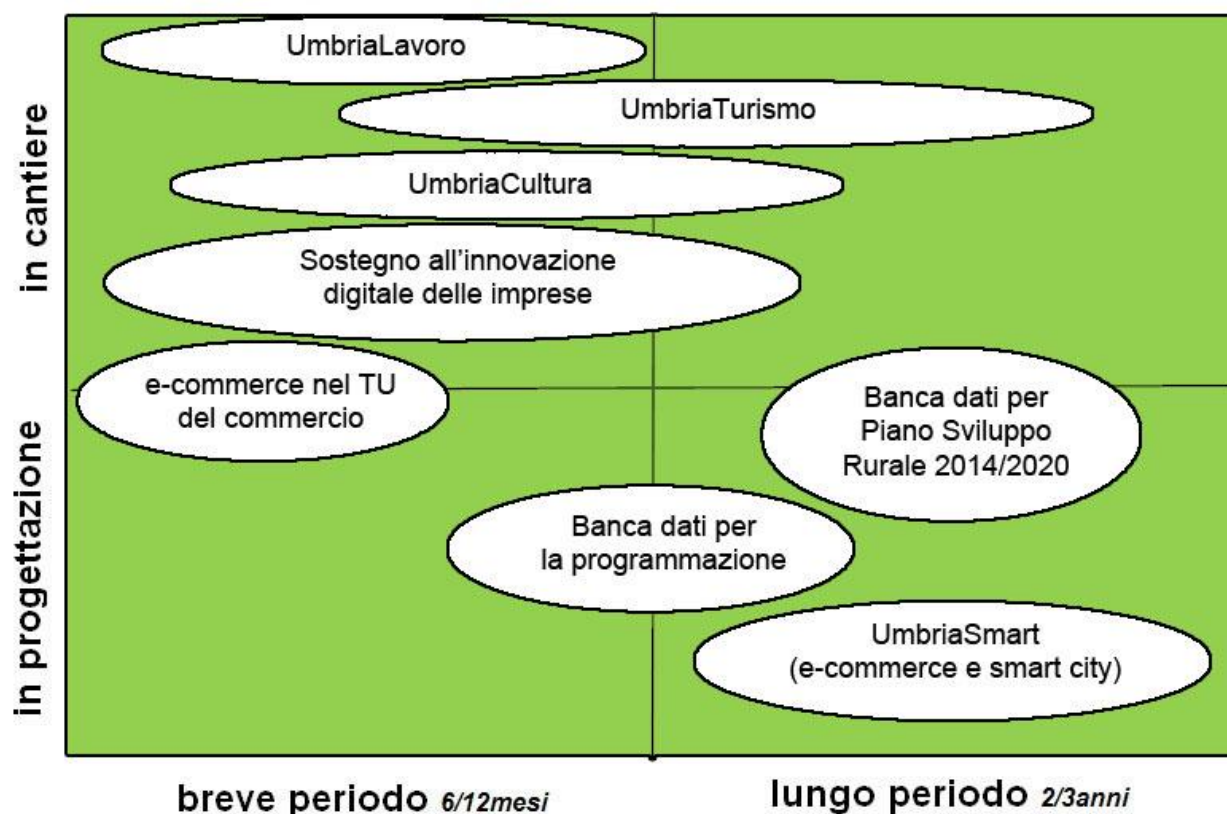


Fig.13 Portafoglio della missione D): Sviluppo per la competitività con il digitale

PROGETTI QUALIFICANTI IN CANTIERE/IN PROGETTAZIONE

Progetto	Struttura regionale a competenza prevalente	Descrizione ambito del progetto
Sostegno all'innovazione digitale delle imprese	Servizi Innovativi alle imprese	Nuovi "bandi TIC" ed altre iniziative per l'innovazione del sistema produttivo con il digitale; Definizione della "Strategia di specializzazione intelligente" (RIS3) per la ricerca&innovazione correlata anche all'ICT (quale KET - "Key Enabling Technologies").
E-commerce nel TU del commercio	Commercio e tutela consumatori	Inserimento della promozione del "commercio elettronico" (nella sua definizione più ampia) nell'ambito del Testo unico regionale del Commercio in corso di redazione.
UmbriaLavoro	Politiche attive del lavoro	Servizi digitali dell'incontro "Domanda-Offerta", denominati "LavoroxTe", ed evoluzione del "Catalogo digitale dell'offerta formativa".
UmbriaCultura	Musei e beni architettureali	Insieme di servizi che rendono fruibile via web il "Catalogo unico della cultura della Regione Umbria" (musei, monumenti, ville, teatri ed archivi storici).
UmbriaTurismo	Turismo e promozione integrata	Redazione di un "Piano marketing social/web based" per la promo-commercializzazione innovativa, flessibile e fortemente orientata al consumatore della "Destinazione Umbria"; Insieme di servizi per la fruizione turistica dell'offerta culturale, paesaggistica, enogastronomica e dell'artigianato regionale, nonché di singoli prodotti tematici e territoriali; potenziamento delle azioni sui social media.

Progetto	Struttura regionale a competenza prevalente	Descrizione ambito del progetto
UmbriaSmart	Commercio e tutela consumatori	Individuazione di standard e criteri volti a realizzare un brand umbro che favorisca l'e-commerce e la pubblicazione sul web di informazioni su orari, prodotti, servizi ed accessibilità in un'ottica smart city.
Banca dati per la programmazione	Reingegnerizzazione e digitalizzazione dei processi dell'Amministrazione regionale e delle Autonomie locali	Datawarehouse regionale (in tecnologia open source) in cui far convergere tutte le informazioni del processo di programmazione, per l'accesso diretto da parte delle strutture e per la pubblicazione open data dei finanziamenti.
Banca dati per Piano Sviluppo Rurale 2014/2020	Agricoltura sostenibile e gestione procedure PSR	Realizzazione nell'ambito del SIAR (Sistema Informativo Agricolo Regionale) di un sistema informativo finalizzato alla gestione del PSR 2014/2020 di prossima emanazione.

5.5. Portafoglio della missione E) Qualità della vita e salute

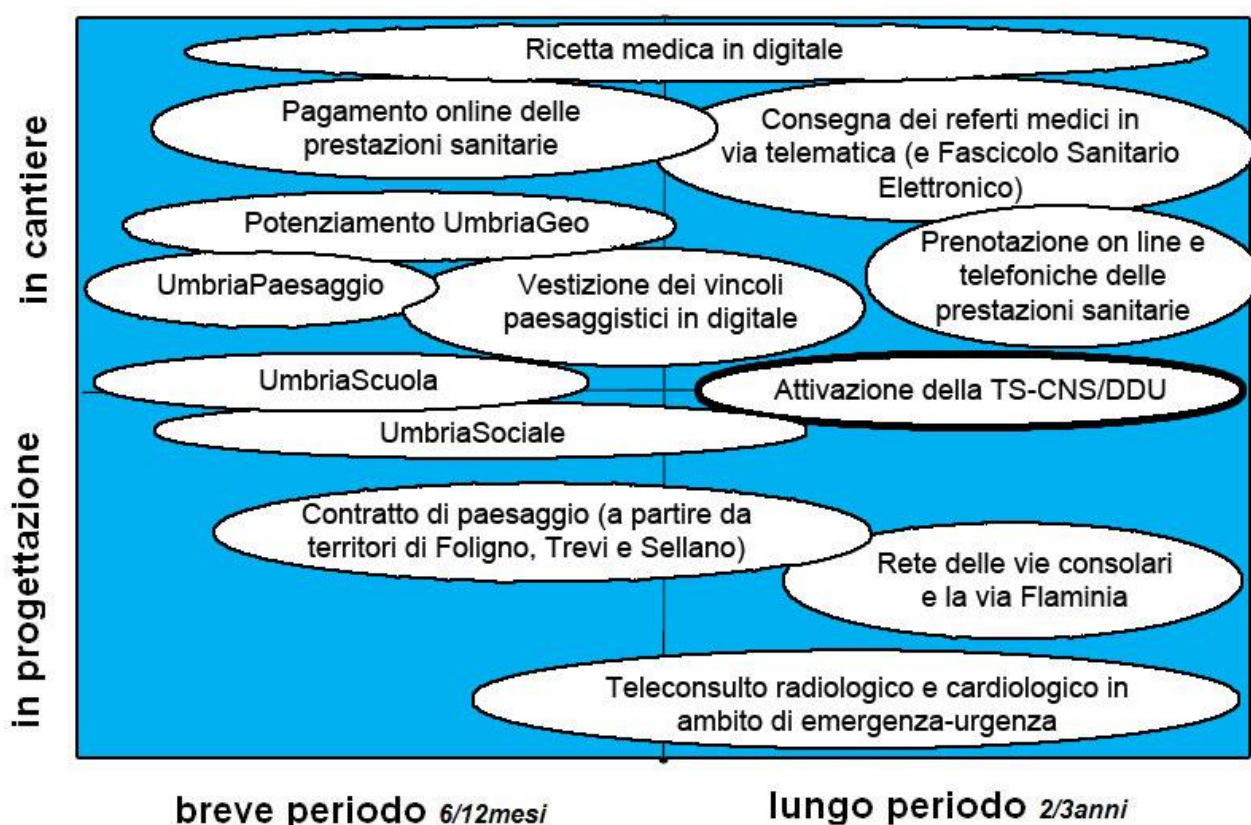


Fig.14 Portafoglio della missione E): Qualità della vita e salute con il digitale

PROGETTI QUALIFICANTI IN CANTIERE/IN PROGETTAZIONE

Progetto	Struttura regionale a competenza prevalente	Descrizione ambito del progetto
Ricetta medica in digitale	Mobilità sanitaria e gestione del sistema informativo sanitario e sociale	Completa dematerializzazione delle prescrizioni SSN ("ricette rosse") sia farmaceutiche che specialistiche con conseguente riorganizzazione dei processi dell'intera filiera prescrittiva-erogativa.
Pagamento online delle prestazioni sanitarie	Mobilità sanitaria e gestione del sistema informativo sanitario e sociale	Attivazione di un servizio di pagamento on line tramite carta di credito/debito (e di altri canali di pagamento) per le prestazioni sanitarie evitando così al cittadino di recarsi agli sportelli di cassa che non sempre si trovano vicini alle strutture di erogazione della prestazione e, laddove presenti, operano con orari di apertura non sempre coincidenti quello delle strutture di erogazione.
Prenotazione online e telefoniche delle prestazioni sanitarie	Mobilità sanitaria e gestione del sistema informativo sanitario e sociale	Il cittadino tramite web potrà svolgere, per un insieme ben definito di prestazioni specialistiche, le funzioni di prenotazione del CUP, fornendo al sistema i dati necessari per recuperare la prescrizione elettronica e poi scegliendo giorno ed ora più adatte alle sue esigenze personali. L'avvio del sistema di prenotazione anche via telefono sarà effettuato con un intervento progressivo che permetta di riorganizzare ed ottimizzare l'attuale gestione dell'offerta, effettuata dagli sportelli presidiati dislocati sul territorio;

Progetto	Struttura regionale a competenza prevalente	Descrizione ambito del progetto
Consegna dei referti medici in via telematica (FSE)	Mobilità sanitaria e gestione del sistema informativo sanitario e sociale	Attivazione di un servizio di consegna dei referti tramite web, in prima battuta per la diagnostica di laboratorio e successivamente per quella delle immagini ("radiologia"). Sarà predisposto il "Piano di progetto" per la realizzazione del Fascicolo sanitario elettronico (FSE) secondo le scadenze normative previste.
Attivazione TS-CNS/DDU	Mobilità sanitaria e gestione del sistema informativo sanitario e sociale	Attivazione della CNS/DDU presso gli "sportelli anagrafe" situati presso i punti CUP, con possibilità di effettuare la identificazione fisica una-tantum nel sistema di Identità digitale regionale (FED) in connessione o meno al rilascio della TS-CNS/DDU;
Teleconsulto radiologico e cardiologico in ambito di emergenza-utenza	Mobilità sanitaria e gestione del sistema informativo sanitario e sociale	Prima applicazione della telemedicina per la riduzione dei tempi di formulazione della diagnosi e per evitare il trasporto dei pazienti in strutture anche molto distanti. Successivamente le azioni di telemedicina saranno affiancate da quelle di teleassistenza per il monitoraggio ed il controllo a distanza dei malati cronici.
Potenziamento UmbriaGeo	Paesaggio, Territorio, Geografia	Potenziare i servizi digitali per la pubblicazione delle informazioni del territorio umbro attraverso il sito www.umbriageo.regione.umbria.it (dati geografici via WebGIS, WMS, geopendata) e sviluppare il rapporto con la community di utenti generici e specialistici.
Contratto di Paesaggio per i territori montani di Foligno, Trevi, Sellano	Paesaggio, Territorio, Geografia	Nuove opportunità di sviluppo nelle "aree interne" attraverso una applicazione di processi "smart city & communities" nell'ambito del Paesaggio.
Rete delle vie consolari della via Flaminia	Paesaggio, Territorio, Geografia	Promuovere il recupero di questo valore che accomuna in una rete "lineare" gli attuali centri storici della Flaminia, anche mediante la creazione di un percorso attraverso la storia delle infrastrutture di comunicazione a rete.
Vestizione dei vincoli paesaggistici in digitale	Paesaggio, Territorio, Geografia	Pubblicazione della banca dati geografica dei Beni paesaggistici, co-pianificazione tra gli attori istituzionali e semplificazione delle attività di verifica dell'ammissibilità degli interventi di trasformazione.
UmbriaPaesaggio	Paesaggio, Territorio, Geografia	Servizi digitali per supportare il processo di pianificazione paesaggistica e per un "laboratorio permanente in rete" per tutelare e valorizzare il patrimonio identitario tramite il sito www.umbriapaesaggio.regione.umbria.it
UmbriaScuola	Istruzione, università e ricerca	Servizi digitali (ed open data) riferiti all'Anagrafe regionale degli studenti, all'Anagrafe regionale dell'Edilizia scolastica, all'Anagrafe Istruzione e Formazione Professionale (IeFP) ed al Sistema Informativo per i servizi socio educativi per la prima infanzia (SINSE).
UmbriaSociale	Mobilità sanitaria e gestione del sistema informativo sanitario e sociale	Servizi digitali di accreditamento nel sociale (SISO) ed open data del sociale.

SVILUPPI E INTEGRAZIONI DA CONSIDERARE

- Necessità di una progettazione di tipo sistemico del "Sistema informativo sanitario regionale" e la definizione di "linee di funzionamento" in sanità;
- Mettere a sistema l'insieme delle informazioni e delle interazioni con i servizi sociali e con i servizi sanitari;
- Sviluppare la centrale di committenza/ outsourcing in sanità impiegando il digitale per approvvigionamento e fatturazione.

5.6. I programmi trasversali

I programmi trasversali hanno natura abilitante per tutti i progetti del portafoglio e per il successo dell'intera Agenda digitale dell'Umbria. I programmi identificano insiemi omogenei di progetti del portafoglio complessivo necessariamente da coordinare per arrivare ai risultati finali ed ai benefici connessi, al fine di assicurare le capacità organizzative necessarie rispetto a cambiamenti così significativi.

Data la natura dei programmi trasversali, questi fanno capo a tutta la taskforce di cui alla DGR n.148/2013, al cui interno vengono individuati "capofila" con il ruolo di apripista e sperimentatori nell'ambito del programma stesso.

Individuare pochi programmi trasversali permette anche di fronteggiare la complessità (definendo una gerarchia ed una priorità per i numerosi progetti, anche in base ai vincoli normativi) nonché ricercare economie di scala e di scopo sia nei nuclei di gestione dei progetti che nei progetti stessi.

Operare attraverso programmi (*programme management*) permette di sviluppare progressivamente i progetti non ancora dettagliati all'interno di un percorso che si sviluppa progetto dopo progetto, in cui i risultati dei primi progetti permettono di definire meglio i successivi (operando per ondate)

I programmi trasversali abilitanti, individuati a seguito del percorso dell'Agenda digitale dell'Umbria, sono riepilogati nella tabella qui sotto:

Programmi trasversali del Piano digitale		
A	#consolidamento	Programma trasversale #consolidamento del data center regionale unitario, sicurezza (continuità operativa e disaster recovery) e razionalizzazione dell'infrastruttura digitale dell'Umbria (vision iniziale del programma definita nella D.G.R. n. 1194/2013): dopo il consolidamento iniziale è in avvio anche un Piano per la razionalizzazione dei data center e della connettività della PA umbra e di tutta la Sanità nel "Data center regionale unitario" (DCRU)
	#piattaforme	Programma trasversale evoluzione identità digitale e diffusione dei servizi infrastrutturali - #piattaforme (vision iniziale del programma definita nella D.G.R. n. 915/2013): evoluzione dell'identità digitale regionale e sostegno alla diffusione in tutta la PA umbra della piattaforma di identità (anche in relazione al sistema nazionale SPID) nonché delle altre piattaforme che erogano servizi infrastrutturali abilitanti l'amministrazione digitale

B	#opendata	Programma trasversale per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico e la diffusione/riutilizzo degli #opendata (<i>vision iniziale del programma definita nella D.G.R. n. 914/2013</i>): valorizzare il patrimonio delle banche dati pubbliche, compreso lo scambio automatico tra banche dati della PA, promuovere la cultura digitale e e diffondere i dati aperti dell'intera PA umbra, anche in correlazione alle iniziative progettuali del partenariato economico-sociale dell'Umbria, in particolare su Cultura e Turismo
	#comunidigitali	Programma trasversale digitalizzazione dei comuni (progetti di trasformazione organizzativa di cui al Capo III della l.r. n.8/2011) e realizzazione della banca dati regionale SUAPE - #comunidigitali (<i>vision iniziale del programma definita nella D.G.R. n. 1403/2013, n. 648/2013 e n.1264/2013</i>): digitalizzazione di processi e servizi dei comuni, in particolare dello "Sportello unico delle Attività produttive e dell'Edilizia" (SUAPE) attraverso il finanziamento di progetti di trasformazione organizzativa dei comuni stessi, nonché la realizzazione della banca dati regionale SUAPE di cui agli art.41-42 della l.r. n.8/2011 (con integrazione nel SIRU)
	#regionedigitale	Programma trasversale di digitalizzazione dell'Amministrazione regionale e ridisegno di processi e servizi (per un "sistema informativo integrato") - #regionedigitale (<i>vision iniziale del programma definita nella D.G.R. n. 930/2013</i>): attivazione della "Scrivania digitale" in Giunta e revisione di processi, servizi e relativi strumenti operativi in logica <i>smart</i> ("dai documenti ai dati") sia internamente alla Giunta che tra/di enti diversi (con integrazione nel SIRU)

5.6.1. L'insieme di progetti Umbria*

Nella tabella qui sotto viene riepilogata la presenza di un insieme di progetti, inseriti in varie missioni e programmi, che porteranno ad un **completo rinnovo della presenza della Regione Umbria sul web e nei social network** nell'arco di un anno. I progetti porteranno anche alla diffusione delle informazioni presenti nelle relative banche dati attraverso il repertorio regionale www.dati.umbria.it.

Progetti Umbria* nelle varie missioni dell'Agenda digitale		
B	UmbriaSitoIstituzionale	<i>rinnovo www.regione.umbria.it sul modello di gov.uk e presenza istituzionale nei social network ed open data</i>
	UmbriaOpenData	<i>diffondere i dati aperti attraverso il repertorio regionale www.dati.umbria.it</i>
C	UmbriaInvecchiamentoAttivo	<i>iniziative per l'invecchiamento attivo con il digitale ed i social network</i>
	UmbriaGiovani	<i>servizi digitali per le giovani generazioni ed open data</i>
	UmbriaWikiMuseo	<i>diffusione di competenze digitali di creazione tramite wikipedia</i>
D	UmbriaLavoro	<i>servizi digitali "LavoroxTe" ed open data</i>
	UmbriaTurismo	<i>servizi per la fruizione turistica sul web e promozione nei social network ed open data</i>
	UmbriaCultura	<i>servizi che rendono fruibile il patrimonio culturale ed open data</i>
	UmbriaSmart	<i>iniziativa per favorire l'e-commerce e la pubblicazione sul web di informazioni sui servizi in ottica "smart city" ed open data</i>
E	UmbriaPaesaggio	<i>servizi digitali per il processo di pianificazione paesaggistica ed open data</i>
	UmbriaGeo	<i>sistema regionale dei dati geografici ed open data</i>
	UmbriaScuola	<i>servizi digitali riferiti al mondo della scuola ed open data</i>
	UmbriaSociale	<i>servizi digitali di accreditamento nel sociale ed open data</i>

6. La seconda fase del Programma operativo: implementazione e monitoraggio

Con la definizione condivisa del portafoglio progetti al Tavolo dell'Alleanza, l'Agenda entra nella fase di implementazione. Questa costituisce il vero banco di prova di una crescita digitale sostenuta dal lavoro di rete (*networking*), sia dentro che fuori l'Amministrazione. Infatti la seconda fase del Programma operativo dell'Agenda prevede che, per le attività di progettazione e di realizzazione, siano privilegiate forme diverse di *partnership* e che, a valle delle implementazioni, sia sostenuto il consolidamento di reti di relazioni tra gli attori coinvolti (reti di conoscenza).

Dal punto di vista realizzativo questo implica

- La messa a disposizione di **competenze e know how**, come prevede la programmazione europea, per assicurare condizioni di effettiva realizzabilità delle iniziative progettuali esterne degli **stakeholder**
- Una progettazione dei servizi digitali che preveda la partecipazione strutturata dei diversi target di utenza nella definizione delle specifiche (**co-design**); questo vuol dire che in sede di progettazione occorre architettare interfacce "amichevoli" per i differenti target di utenza;
- Una erogazione del servizio digitale che responsabilizzi l'utente nella realizzazione pro quota (**co-makership**) del servizio di cui vuole fruire (ciò ad esempio è quanto già previsto per il SUAPE in cui l'utente - cittadino, impresa, professionista o intermediario - partecipa al procedimento attraverso la sua autodichiarazione e la produzione di documentazione in digitale)

Dal lato degli attori sociali invece è necessario che essi

- **sfruttino le opportunità**, offerte dagli open data e dai nuovi servizi digitali della PA, per realizzare gli ulteriori sviluppi digitali indotti sul parco degli utilizzatori e in genere sugli attori di prossimità. La digitalizzazione della pubblica amministrazione comporta infatti un complementare sviluppo digitale della filiera dal lato dell'utente. Ciò al fine di rendere effettivo l'uso diffuso del servizio digitale, sviluppare le competenze nel territorio, conseguire incrementi consistenti del valore aggiunto atteso per via digitale (ad esempio nel caso del SUAPE l'effetto della digitalizzazione del processo della PA si moltiplicherebbe se un'analoga digitalizzazione si introducesse nei di processi di lavoro dell'utente - ad esempio dei professionisti e degli altri intermediari - e la diffusione della digitalizzazione dei processi esterni potrebbe inoltre far crescere ulteriormente la domanda di infrastrutturazione e servizi digitali innescando un circolo virtuoso);
- **compartecipino alla realizzazione** (nel caso di innovazioni originate da iniziative private) adottando forme evolute e sinergiche di collaborazione in rete o nelle diverse filiere produttive e di servizio. Anche in questo secondo caso il dispiegamento del portafoglio dei progetti regionali può

offrire interessanti opportunità collegate ai progetti che concretizzano le diverse missioni dell'Agenda.

Ancora una volta l'approccio di rete produce un effetto moltiplicatore sulla crescita digitale solo se è fatto proprio dagli attori del territorio e si concretizza in partnership di *co-design*, o in produzioni congiunte realizzate con modalità di *co-makeship* e *co-marketing*

La fase di implementazione, una volta chiusa la condivisione pubblica, va ulteriormente strutturata e gestita dalla *governance* regionale sulla scorta di quanto già sperimentato nella prima fase di avvio.

Le principali azioni da mettere in campo a questo fine sono così sintetizzabili

- a) **selezione di iniziative progettuali (esterne)** sulla base di criteri espliciti coerenti col paradigma di rete, già utilizzate per il portafoglio progetti. Le iniziative selezionate sono supportate **progressivamente** sotto il profilo delle competenze necessarie a realizzare le iniziative progettuali (***capacity building***), in funzione dell'avanzamento effettivo (dalla progettazione esecutiva, alla implementazione alla capitalizzazione degli apprendimenti);
- b) implementazione contestuale del portafoglio dei progetti regionali e strutturazione del **sistema degli indicatori di risultato ed impatto** e della strumentazione del processo di controllo di portafoglio (*multiproject*);
- c) **costituzione di una struttura di project office (P3O)** che fornisce servizi di "*portfolio, programme & project management*", consulenza di innovazione, gestione di progetti partecipati dagli *stakeholder*, gestione delle azioni di dialogo partecipativo;
- d) **attivazione della Community Network regionale** (di cui all'art.10 della l.r. n.8/2011) per l'implementazione dei processi di capitalizzazione del *know how* e messa a punto di strumenti di *knowledge management*

Per l'agenda digitale anche la fase di realizzazione costituisce un tassello molto significativo dello sviluppo del lavoro di rete. Infatti sono previste esplicitamente realizzazioni che abilitino e strutturino le interazioni tra gli attori, anche a valle delle implementazioni. Questo implica che non solo è necessario progettare in termini di servizi realizzati (*user-centered approach*), piuttosto che di tecnologie e applicazioni ma che occorre intercettare da subito i potenziali sviluppi che il servizio offerto dalla P.A. può indurre sul parco degli utilizzatori e in genere sugli attori di prossimità.

6.1.1. Il monitoraggio del portafoglio

Il monitoraggio del portafoglio degli interventi per sua natura **si qualifica dinamicamente** in quanto accompagna il ciclo di vita dei progetti.

A questo fine è necessario mettere a punto un processo di **pianificazione e controllo** multilivello in grado di

- **gestire dinamicamente il portafoglio** sulla base di *item* che esprimono effettivamente il punto di vista assunto dall'Amministrazione non solo in fase di concezione ma successivamente specificato nella valutazione di avanzamento. In particolare una definizione e strutturazione puntuale di

molti progetti contemplati in portafoglio sarà disponibile solo in fase di progettazione operativa. Ciò può consentire da un lato di qualificare in modo più stringente la sostenibilità (o fattibilità), e dall'altro di rappresentare in modo gestionalmente significativo e non equivoco la rilevanza in ragione del fatto che saranno esplicitate in modo più focalizzato le specifiche priorità dell'Amministrazione, dimensionate le compatibilità dell'impatto sul conto economico, sia a breve che a medio termine;

- **apprezzare l'avanzamento complessivo del portafoglio** dei progetti il cui impatto è determinate per valutare il livello di realizzazione delle politiche, per orientare sviluppi ulteriori, o effettuare manovre di aggiustamento della programmazione, come già previsto in sede di programmazione europea;
- **verificare l'avanzamento dei singoli progetti** che risulta centrale per valutare il livello di implementazione effettiva dei diversi servizi digitali in rete e dell'attivazione delle filiere collegate;
- **assicurare un reporting strategico** per la Giunta in considerazione delle elevate esigenze di governo dell'agenda esplicitamente espresse dall'Organo Politico.

Le condizioni di fattibilità di questo tipo di monitoraggio sono

- la definizione preliminare progetto per progetto dell' "**as is**" e del "**to be**" necessaria per dimensionare il gap da coprire;
- una programmazione operativa degli interventi con la specificazione dei rilasci intermedi e finali e dei punti di controllo e delle risorse impegnate ai fini del monitoraggio
- la definizione ai diversi livelli dei ruoli nei processi di controllo di portafoglio e di singolo progetto, la strutturazione conseguente dei flussi informativi, dei formati di *reporting*, l'adozione di una adeguata tecnologia gestionale di supporto.

6.1.2. Gli indicatori per "misurare" l'Agenda digitale dell'Umbria

In coerenza con l'impianto di monitoraggio prospettato, e tenuto conto dei requisiti di rilevanza e sostenibilità (fattibilità) proposti, è decisiva la messa a punto di un **sistema di indicatori** che consenta di spostare sostanzialmente l'attenzione degli attori, pubblici e privati, **dal controllo sull'impiego delle risorse e sulla capacità di spesa** (cioè sullo sforzo e sull'adempimento), **alla capacità di progettazione integrata e fortemente sussidiaria**, ed **al conseguimento di specifici target di risultato**.

L'attenzione al risultato finale e alla sua misurabilità non solo è imposto dal livello nazionale ("indicatori" nell'Accordo di partenariato EU 2014-2020) ma è un elemento discriminante della progettualità europea (obiettivi tematici EU 2014-2020). Peraltro anche da questi livelli di *governance* vengono proposti paradigmi di rete ed approcci partecipativi analoghi a quelli già adottati dall'Agenda umbra.

Tuttavia è necessario produrre uno sforzo mirato ed impegnare competenze *ad hoc* per costruire un set di indicatori di risultato e di impatto, di breve e di lungo periodo, che soddisfino le tre grandi esigenze di governo

- il controllo di portafoglio indispensabile per valutare l'effetto "volano" di generazione di valore nel sistema socio economico e l'effettivo innesco del un circolo virtuoso dei fattori ICT
- il controllo sul consolidamento delle filiere attivate dalla progettazione e sulla loro capacità di *performare* in modo sussidiario con le strutture pubbliche ed in modo competitivo rispetto al mercato
- il controllo puntuale delle realizzazioni di servizi digitali e dei benefici dal punto di vista dei cittadini e delle imprese

Il sistema di indicatori è da costruire contestualmente con lo sviluppo dei progetti ma va naturalmente attivato da subito. In considerazione della grande novità dell'approccio la sua messa a punto va affrontata con un progetto specifico che richiede anche una apposita sperimentazione, indispensabile per acquisire conoscenze in materia non ancora disponibili.

Oggi il successo delle iniziative che la PA pone in essere non si misura più sulla capacità di completare i progetti che mettiamo in piedi (o sull'avanzamento della spesa), ma sulla verifica che queste iniziative producono le trasformazioni attese nella nostra società: nella qualità della vita, nelle capacità del sistema produttivo, nell'efficacia del sistema della sanità, dell'assistenza, dell'educazione.

Il monitoraggio delle iniziative si trasforma e si alza ad un livello nuovo in cui è anche più evidente la valenza delle rendicontazione pubblica dell'operato e della spesa della pubblica amministrazione. Questo significa anche che il monitoraggio non è un fase che si fa "dopo", a valle della realizzazione, ma è un elemento caratterizzante la realizzazione stessa. E gli indicatori non possono riguardare solo le iniziative del pubblico, in particolare dove interviene la sussidiarietà

La capacità di individuare indicatori che ci consentano di fare questo diventa un elemento cruciale che guida anche la selezione delle priorità: le iniziative prioritarie devono essere quelle che massimizzano gli impatti nel senso sopra indicato.

6.1.3. Collaborazione ed iniziative progettuali complementari

Nell'ambito dei programmi trasversali, saranno predisposte delle **call** di collaborazione rivolte agli **stakeholder del territorio umbro** per manifestare interesse a partecipare attivamente alla fase di co-progettazione e/o co-produzione dei servizi nel portafoglio, oppure per sviluppare iniziative progettuali complementari.

Ad oggi sono già state formulate delle ipotesi di prime iniziative, che qui elenchiamo a titolo esemplificativo:

- **Perugia2019 con i luoghi di Francesco d'Assisi e dell'Umbria:** iniziative per la capitale europea della cultura collegate al digitale ed alla creatività (Fondazione Perugiassisi2019 - <http://www.perugia2019.eu>);
- **Piattaforma scientifico-tecnologica sull'Agenda digitale dell'Umbria:** costituzione di una forma stabile di raccordo con tutto l'Ateneo di Perugia, quale esigenza emersa dal percorso #umbriadigitale, nelle forme previste in tal senso dallo statuto dell'Università di Perugia;
- **Pollicino "il viaggio ed il viaggiatore":** laboratorio di sviluppo economico-sociale degli open data, in particolare per la competitività del settore turismo, anche con il coinvolgimento di scuola e terzo settore (Confcommercio Umbria);
- **TodiAPPyDays:** festival internazionale dedicato al tema delle applicazioni digitali ("app") per *smartphone* e *tablet* (Sedicieventi - <http://www.umbriadigitale.it/2013/04/17/lannuncio-di-todi-appy-days-a-umbriadigitale/>);
- **UmbriaCreativa:** rete regionale (ed evento) sulla creatività, la cultura digitale, l'impresa creativa e dell'innovazione sociale (Immaginario);
- **UmbriaScienza:** rete regionale per la comunicazione della cultura scientifica, ricerca responsabile e innovazione tecnologica e sociale (<http://www.perugiapost.it/nasce-umbriascienza/>);
- **UmbriaAgroalimentare:** rete regionale dei giovani produttori del settore agroalimentare;
- **UmbriaFamiglia:** rete regionale delle iniziative ed agevolazioni per le famiglie.

6.1.4. Governance e nucleo operativo dell'Agenda digitale dell'Umbria ("taskforce")

La titolarità della *governance* complessiva dell'Agenda digitale dell'Umbria è assegnata al **"Tavolo interdirezionale per la Società dell'informazione in Umbria"** (previsto dalla D.G.R. n.397/2012). Esso interviene in tutti i punti di snodo decisionale del programma e cioè nelle aperture e chiusure di fase e nei punti di controllo strategico e riorientamento.

La composizione del Tavolo di governance e la sua correlazione al "Tavolo dell'Alleanza per lo sviluppo dell'Umbria" è raffigurata qui sotto:

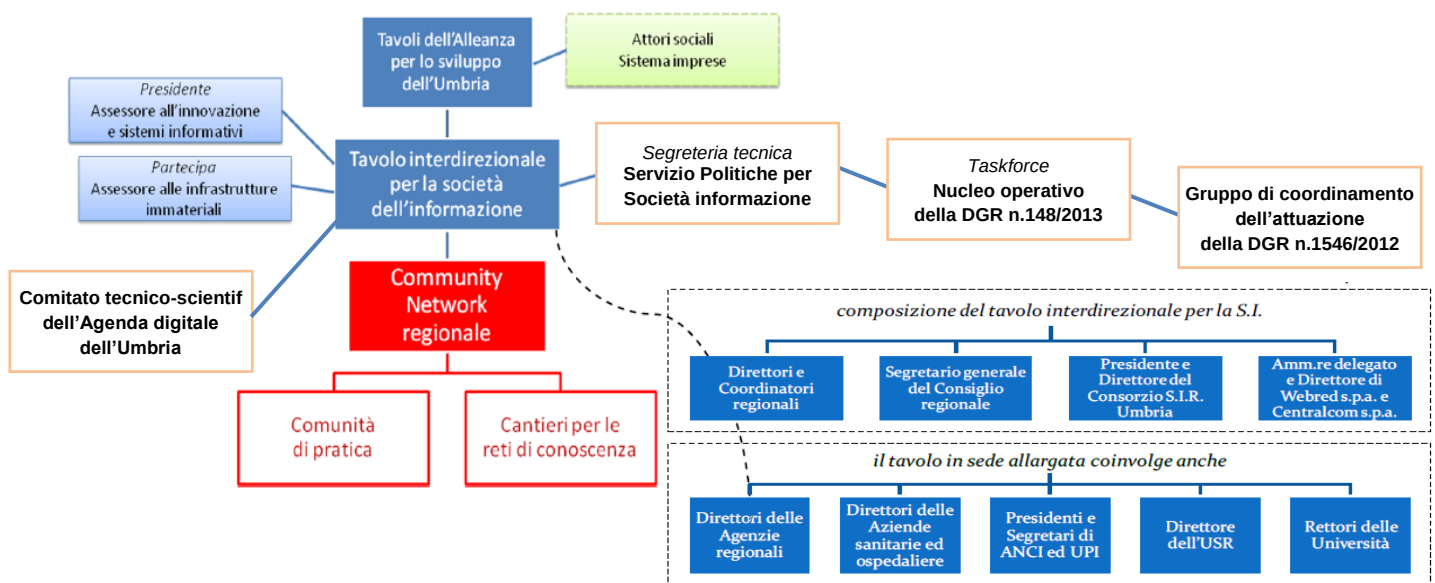


Fig.15 Governance dell'Agenda digitale dell'Umbria

Le **decisioni attuative delle missioni riferite agli attori pubblici** sono, chiaramente, di competenza dei **singoli Decisori regionali**, secondo gli ambiti di responsabilità che li caratterizzano (Direzioni regionali, Coordinamenti, Agenzie, ecc). Sotto questo profilo l'Agenda digitale si colloca all'interno del più generale ciclo di pianificazione e controllo delle politiche regionali e ne costituisce la specificazione in termini di società dell'informazione e della crescita digitale. E' opportuno infatti che l'Agenda digitale venga raccordata con la pianificazione finanziaria degli interventi ICT (PEI) e costituisca fattore strumentale/abilitante di importanti aspetti della nuova fase di programmazione 2014-2020. La realizzazione della fase attuativa delle missioni è necessariamente affidata anche al protagonismo delle **reti costituite da imprese, cittadini, ecc.** responsabili della realizzazioni progettuali e della generazione contestuale della conoscenza.

Il nucleo operativo dell'Agenda digitale dell'Umbria (la cosiddetta **"taskforce"**) è stato individuato dalla **D.G.R. n.148 del 20/02/2013** ed è costituita dalle **strutture della Giunta che seguono gli interventi del portafoglio progetti** e le coinvolge nell'attività di coordinamento dell'Agenda digitale dell'Umbria, responsabilizzando ciascuna struttura

sulle proprie filiere settoriali e sulla sinergia con gli altri settori (sia tra strutture regionali, sia nelle reti esterne).

Come previsto dal piano operativo della D.G.R. n.1546/2012, la *taskforce* coinvolgerà progressivamente altre strutture regionali allargando il suo raggio d'azione a tutta l'Amministrazione regionale insieme ad organismi e società in riordino e, ove necessario, Aziende sanitarie, Agenzie, altre Partecipate ed EELL.

La taskforce, come previsto dalla stessa D.G.R. n.1546/2012, ha il compito di assicurare:

- a) il *programme & project management* dell'Agenda digitale dell'Umbria, compresi metodi e strumenti organizzativi, gestionali e tecnologici per la gestione di progetti partecipati dagli *stakeholder*, nonché lo sviluppo del ciclo di pianificazione e controllo strategico dell'Agenda complessiva;
- b) la gestione della comunicazione ed in genere delle azioni di dialogo partecipativo e trasparenza che caratterizza l'avanzamento di programmi e progetti;
- c) la capitalizzazione del *know how* sviluppato sia in relazione alla gestione del ciclo di pianificazione e controllo, sia in relazione alla messa a punto di strumenti di *knowledge management* di programmi e progetti.

Glossario di riferimento dell'Agenda digitale dell'Umbria

adempimenti necessari – insieme di procedimenti da attivare, ed altre operazioni da compiere, a carico dell'utente per lo svolgimento di una attività, di un intervento o in occasione di un evento, per il rispetto delle norme previste [derivata da d.P.R. 160/2010, articolo 4, comma 3];

agricoltura strategica – processi in cui l'innovazione in agricoltura e nella filiera agroalimentare, anche attraverso le nuove opportunità del digitale, è fonte di valore per tutto il territorio attivando sviluppo economico, sociale, culturale, ambientale;

amministrazione aperta – vedi *open government*;

approvvigionamento elettronico (e-procurement) – insieme di processi, modalità organizzative e tecnologie, che consentono la gestione del fabbisogno e l'acquisizione di beni e servizi attraverso il digitale, sia tra imprese (*Business-to-Business*) che tra amministrazioni pubbliche e imprese (*Government-to-Business*);

attività – nell'accezione organizzativa, vedi *task*;

attività amministrativa – ogni attività svolta dall'amministrazione ai sensi della l. n.241/1990;

attività di un progetto – vedi *work package*;

attività produttiva – esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi [d.P.R. 160/2010, articolo 2, comma 1];

banda larga – orientativamente si intendono connessioni a velocità superiore a 2 Mbit/s;

banda ultralarga – vedi *next generation access network*

banche dati di interesse regionale – banche dati di cui all'articolo 16 della l.r. 16 settembre 2011, n.8;

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 processi;

cantiere formativo – 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 semplificazione attraverso il rafforzamento delle competenze;

centro elaborazione dati (o CED) – vedi *data center*;

città intelligente – vedi *smart city*;

cloud computing – modello per abilitare un accesso conveniente e su richiesta ad un insieme condiviso di risorse di calcolo configurabili (reti, server, 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;

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, senza ruoli gerarchici, con l'obiettivo di generare conoscenza organizzata e di qualità cui ogni partecipante può avere libero accesso per migliorare la propria attività (*knowledge management*);

comunità intelligente – vedi *smart community*;

commercio elettronico (e-commerce o e-business) – lo svolgimento di attività commerciali in digitale basato sull'elaborazione e la trasmissione di dati per via elettronica esso comprende attività disparate quali: commercializzazione di merci e servizi per via elettronica; distribuzione on-line di contenuti e applicazioni digitali; effettuazione per via elettronica di transazioni; on-line sourcing; partecipazione ad appalti pubblici on line ed al mercato elettronico della PA; fatturazione elettronica; reputazione on line; indicizzazione nei motori di ricerca; impiego del cloud computing, ecc [*derivata da comunicazione della Commissione COM (1997)157 del 16 aprile 1997*] Il commercio elettronico per i consumatori finali (*Business-to-Consumer*) riguarda, in particolare, la fornitura di beni e servizi direttamente all'utente finale; il commercio elettronico tra imprese (*Business-to-Business*) riguarda, in particolare, le relazioni che un'impresa detiene con i propri fornitori o con imprese collocate in punti diversi della filiera produttiva. il commercio elettronico tra imprese e PA (*Business-to-Government*) riguarda, in particolare, le relazioni che un'impresa detiene con le amministrazioni pubbliche;

community network regionale dell'Umbria (CN-Umbria) – la community network regionale di cui all'articolo 10, comma 1, della l.r. 16 settembre 2011, n.8;

community network regionale – insieme di servizi infrastrutturali, standard/regole condivise e meccanismi di coordinamento, istituiti da una disposizione regionale e rispondenti ai requisiti previsti in SPC, con l'obiettivo di porre le condizioni per costruire reti e comunità di conoscenza tra i soggetti su un territorio e rendere possibile l'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra i sistemi informativi delle pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini e le imprese [*derivata da d.P.C.M. 1 aprile 2008*];

conservazione dei documenti informatici – vedi sistema di conservazione dei documenti informatici;

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

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;

cooperazione applicativa – scambio di dati tra amministrazioni effettuato secondo standard a validità legale, ovvero attraverso la parte del sistema pubblico di connettività finalizzata all'interazione tra i sistemi informatici delle pubbliche amministrazioni per garantire l'integrazione dei metadati, delle informazioni e dei procedimenti amministrativi. [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 73];

co-production – vedere **co-makership**;

co-produzione – vedere **co-makership**;

co-progettazione – vedere **co-design**;

data center (DC o centro elaborazione dati) – una struttura fisica, normalmente un edificio compartimentato, unitamente a tutti gli impianti elettrici, di condizionamento, di attestazioni di rete, di cablaggi, ecc e a sistemi di sicurezza fisica e logica, che in tale edificio sono presenti, progettato e allestito per ospitare e gestire un numero elevato di apparecchiature e infrastrutture informatiche ed i dati ivi contenuti, allo scopo di garantirne la sicurezza fisica e gestionale;

data center regionale (DCR) – data center unitario di livello regionale;

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) nonché gli strumenti di gestione dei metadati e per la *business intelligence*;

data warehousing – servizi connessi ad un *data warehouse*;

dato a conoscibilità limitata – il dato la cui conoscibilità è riservata per legge o regolamento a specifici soggetti o categorie di soggetti;

dato delle pubbliche amministrazioni – il dato formato, o comunque trattato da una pubblica amministrazione;

dato di pubblica utilità – il dato, da chiunque formato, di rilevante valore economico e sociale per la collettività;

dato pubblico – il dato conoscibile da chiunque;

dati di tipo aperto (dati aperti) – i dati che presentano le seguenti caratteristiche: 1) sono disponibili secondo i termini di una licenza che ne permetta l'utilizzo da parte di chiunque, anche per finalità commerciali; 2) sono accessibili attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, ivi comprese le reti telematiche pubbliche e private, in formati aperti, e sono adatti all'utilizzo automatico da parte di programmi per elaboratori e sono provvisti dei relativi metadati; 3) sono resi disponibili gratuitamente attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, ivi comprese le reti telematiche pubbliche e private, oppure sono resi disponibili ai costi marginali sostenuti per la loro riproduzione e divulgazione. L'Agenzia per l'Italia digitale può stabilire, con propria deliberazione, i casi eccezionali, individuati secondo criteri oggettivi, trasparenti e verificabili, in cui essi sono resi disponibili a tariffe superiori ai costi marginali [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 68];

dematerializzazione – insieme di iniziative e strumenti, di natura sia organizzativa che tecnologica, finalizzati alla revisione/semplificazione dei processi dell'ente e centrate sull'eliminazione della carta;

disponibilità dei dati – la possibilità di accedere ai dati senza restrizioni non riconducibili a esplicite norme di legge;

distretto – un insieme di imprese che in taluni casi realizzano lo stesso prodotto, componente o fase del processo, in altri casi realizzano parti, prodotti o fasi diverse. Le imprese hanno una base territoriale e sociale comune, ben delimitata e circoscritta. Tale requisito è importante perché il clima sociale e imprenditoriale di un certo territorio favorisce la crescita di competenze e l'instaurarsi di condizioni favorevoli allo sviluppo della produzione tipica del distretto;

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 digitali all'inclusione nel mondo digitale;

documento amministrativo – ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa [d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 1];

documento analogico – la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;

documento informatico – la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;

documento informatico strutturato – particolare documento informatico che garantisce per i dati in esso contenuti l'elaborazione automatica da parte di sistemi informatici, nonché il rispetto di uno schema dati predefinito;

e-business – vedere commercio elettronico;

e-commerce – vedere commercio elettronico;

e-deliberation (meccanismi per facilitare il processo deliberativo online) – uso di soluzioni tecnologiche digitali per facilitare la proposizione, interazione, valutazione e votazione intorno a mozioni o proposte;

e-health – vedere sanità elettronica;

e-inclusion – vedere inclusione digitale;

e-procurement – vedere approvvigionamento elettronico;

economia della conoscenza e della creatività – un'economia in cui la conoscenza ed il digitale svolgono un ruolo di *driver* essenziale per lo sviluppo del territorio e la creazione di posti di lavoro;

endo-procedimento – procedimento connesso ad altro procedimento;

enti territoriali – enti per i quali il territorio rappresenta un elemento costitutivo. Secondo l'art. 114 Cost., sono enti territoriali, oltre allo Stato, le Regioni, le Province, le Città metropolitane, i Comuni. Gli organi di governo di questi enti rappresentano gli interessi della comunità locale;

fase – insieme di procedure/attività tra loro fortemente interdipendenti, con input e output chiaramente definiti anche in termini temporali e di sequenza;

formato dei dati di tipo aperto (formato aperto) – un formato di dati reso pubblico, documentato esaustivamente e neutro rispetto agli strumenti tecnologici necessari per la fruizione dei dati stessi; L'Agenzia per l'Italia digitale istruisce ed aggiorna un repertorio dei formati aperti utilizzabili nelle pubbliche amministrazioni e delle modalità di trasferimento dei formati [d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, articolo 68];

filiera – indica lo sviluppo di un sistema di fornitura abbastanza stabile in cui le imprese “si dividono il lavoro necessario per realizzare un intero ciclo di produzione e di valorizzazione” [Butera, 2009]. Il termine è usato invece con un significato leggermente diverso in molta letteratura sui distretti. In molti di questi testi “filiera” è semplicemente una sequenza concatenata di operazioni (e di conseguenti pagamenti) tra le tante possibili, che hanno origine da un ordine che serve a creare valore per un determinato cliente finale.

filiera amministrativa – insieme omogeneo e coordinato di processi di lavoro tesi all'erogazione di servizi da parte dell'amministrazione;

flusso di lavoro – vedi workflow;

flussi documentali – vedi sistema di gestione dei flussi documentali;

gestione di un caso/affare (anche: **case management**) – un “caso/affare” è un progetto, transazione, servizio o risposta, aperto fino alla risoluzione di un problema, richiesta o altra attività complessa, che implica la collaborazione non strutturata di persone dentro e fuori l'organizzazione e molteplici documenti e messaggi. Un caso è il lavoro da svolgere, mentre un processo è il percorso che segue il caso per arrivare al suo completamento [derivata da definizione AIIM 2011];

gestione documentale – vedi sistema di gestione informatica dei documenti;

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. La governance dell'Agenda digitale prevede uno sviluppo del piano partecipato da una vasta gamma di parti interessate come il settore privato, il volontariato, le comunità locali, istituzioni pubbliche, cittadini utenti dei servizi pubblici;

ICT (o TIC o ITC) – tecnologie dell'informazione e della comunicazione;

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.

ideario – vedi *idea gathering*;

identità digitale – rappresentazione informatica della corrispondenza biunivoca tra una persona fisica ed i suoi dati di identità;

identità digitale regionale – servizi infrastrutturali per l'identità digitale di cui all'articolo 12, comma 1, della l.r. 16 settembre 2011, n.8, nell'ambito della community network regionale;

inclusione digitale (e-inclusion) – processi volti a far sì che tutti i cittadini godano di benefici/opportunità della società digitale ed uso delle ICT per scopi generali di inclusione;

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;

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 l.r. 16 settembre 2011, n.8, nell'ambito della community network regionale;

interoperabilità di base – i servizi di base per la realizzazione e gestione di strumenti per lo scambio di documenti informatici nelle pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini. Ad esempio: VPN, VOIP, ecc [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 72 e d.P.C.M. 1 aprile 2008];

interoperabilità evoluta – i servizi idonei a favorire la circolazione e lo scambio di dati ed informazioni nelle pubbliche amministrazioni e tra le queste e i cittadini. Ad esempio: posta elettronica, posta elettronica certificata, videoconferenza, ecc [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 72 e d.P.C.M. 1 aprile 2008];

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”]

istanza – richiesta presentata ad un’amministrazione, attraverso la compilazione dei necessari quadri informativi previsti ai fini di un certo servizio;

shared public services – approccio che prevede servizi pubblici erogati in forma associata;

joined-up public services – approccio ai servizi pubblici che rende effettiva la prospettiva dello “sportello unico” (“no wrong door”) mascherando a cittadino/imprese la complessità della filiera del sistema pubblico dietro l’erogazione del servizio;

marketing cooperativo – vedere **co-marketing**;

natura del procedimento – SCIA, CIA, atto autorizzativo, conferenza di servizi, ecc;

next generation access network (NGAN o reti NGA) – acronimo con cui si intende la rete di accesso di nuova generazione realizzata in fibra ottica e con connessioni a velocità superiori a 100 Mbit/s;

oneri amministrativi – tutti quei costi (imposti) sostenuti dalle imprese per conformarsi agli obblighi di informazione previsti da norme di legge cioè per produrre, elaborare e trasmettere informazioni sulla propria attività ad autorità pubbliche o private;

open data – vedi dati di tipo aperto;

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;

open source – programmi per elaboratore a codice sorgente aperto di cui alla l.r. 25 luglio 2006, n. 11 per il pluralismo informatico;

operazione – azioni e passi elementari non ulteriormente scomponibili e svolte da una singola risorsa;

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, benefici. Il flusso di progetti e di programmi è continuo per consentirne una gestione dinamica complessiva (*multiproject*): entrano nel momento in cui vengono approvati, escono quando sono stati completati;

procedimento – “una serie di atti e di operazioni, funzionalmente collegati ed in funzione del compimento di un provvedimento conclusivo, pur essendo posto in essere da più soggetti nell’esercizio di funzioni diversificate, ma tutte tese al raggiungimento di un unico

effetto finale” [A. Sandulli]. “Ove il procedimento consegua obbligatoriamente ad un’istanza, ovvero debba essere iniziato d’ufficio, le pubbliche amministrazioni hanno il dovere di concluderlo mediante l’adozione di un provvedimento espresso” [L. 241/1990 art.2]. In ogni caso, si considera procedimento anche quello che non ha un provvedimento conclusivo espresso;

procedura – nell’accezione organizzativa, si intende un sistema di regole formalizzato per governare un insieme di attività attraverso prescrizioni date a priori, più o meno vincolanti. Spesso il livello tecnologico è “cablato” in un flusso di lavoro (*workflow*);

processo (anche: **macro-processo**) – nell’accezione organizzativa, deve intendersi la successione coordinata ed organica di operazioni che, attraverso l’utilizzo di un determinato volume di risorse (umane, strumentali, ecc.) è rivolta alla produzione di uno specifico output (prodotto, servizio) significativo per l’organizzazione o per il mercato (utente). Il processo, quindi, consiste in attività e decisioni organizzate in una sequenza mirata all’output e nei modi stabiliti dalla procedura. La descrizione delle operazioni costituenti un processo deve essere sufficientemente analitica per permettere valutazioni di efficienza; Un processo può essere suddiviso in sotto-processi e prevedere diverse varianti;

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;

product breakdown structure (anche: **PBS**) – visione gerarchica di tutti i prodotti da produrre durante il piano, con indicazione dei sotto-prodotti;

protocollo informatico – vedi sistema di protocollo informatico;

provvedimento (anche: **provvedimento amministrativo**) – “l’atto con cui l’autorità amministrativa dispone in un caso concreto in ordine all’interesse pubblico affidato alla sua tutela, esercitando una potestà amministrativa ed incidendo sulle situazioni giuridiche soggettive di privati” [M.S. Giannini];

quadro informativo – insieme di elementi informativi da compilare unitariamente in un documento informatico strutturato;

repertorio dei procedimenti – elenco descrittivo dei procedimenti dell’amministrazione. Deve essere pubblicato sul sito istituzionale, come previsto dal CAD [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 54, comma 1];

repertorio delle strutture organizzative (anche: **organigramma e articolazione degli uffici**) – elenco descrittivo delle strutture organizzative dell’amministrazione [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 54, comma 1];

repertorio dei servizi – elenco descrittivo dei servizi dell'amministrazione, previsto dal D.Lgs. n.150/2010. La parte dei servizi in rete deve essere pubblicata sul sito istituzionale, come previsto dal CAD [d.lgs. n.150/2010 e d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82];

repertorio regionale dei dati pubblici aperti – repertorio pubblicato ai sensi dell'articolo 15 della l.r. 16 settembre 2011, n.8;

responsabile del procedimento – figura prevista dalla l. n.241/1990 art.5;

responsabile delle procedure di affidamento e di esecuzione dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (anche: **RUP** o **responsabile unico del procedimento**) – figura prevista negli interventi da realizzarsi mediante contratto pubblico/appalto dal d.lgs. n.163/2006 art.10, quale responsabile del procedimento unico per le fasi della progettazione, dell'affidamento e dell'esecuzione;

responsabile di processo (anche: **process owner**) – individuo che gestisce il complesso del processo e controlla il suo avanzamento assicurando che sia adatto allo scopo ("*fit for purpose*"). Ha la responsabilità che il processo sia eseguito come concordato, sia documentato e che raggiunga gli obiettivi definiti per il processo. Ha la responsabilità di contrattare quanto necessario al processo ed affrontare le problematiche che emergono nell'esecuzione del processo, verificando periodicamente la sua appropriatezza e le necessità di miglioramento, e quindi sponsorizzare, progettare e gestire il cambiamento del processo e delle sue metriche [derivata da ITIL];

responsabile di progetto (anche: **project manager** o **capo progetto** o **direttore dell'esecuzione**) – individuo cui è affidata l'autorità e la responsabilità di gestire quotidianamente il progetto, per arrivare alla consegna dei prodotti richiesti rispettando gli accordi stabiliti con il Comitato di progetto (*project board*). La gestione del progetto (*project management*) include la pianificazione (*planning*), delegazione (*delegating*), monitoraggio e controllo di tutti gli aspetti del progetto, nonché la motivazione di tutte le persone coinvolte nel progetto per raggiungerne le relative finalità entro gli obiettivi di prestazione prestabiliti in termini di tempistica, costi, qualità, ambito (*scope*), benefici e rischi [Prince2];

responsabile del servizio erogato (anche: **service owner**) – individuo che gestisce il complesso del servizio e controlla il suo stato, rispondendo sia all'utente/cliente che gerarchicamente all'interno, dell'avvio, transizione, funzionamento e supporto di un particolare servizio erogato. Ha la responsabilità ultima dell'erogazione di uno specifico servizio indipendentemente dalle componenti tecnologiche, dai processi o capacità professionali necessarie per erogarlo e da dove queste risiedano. Partecipa in tutte le sedi in cui si parla del servizio e si relaziona con i responsabili di processo. Garantisce una comunicazione appropriata e consistenze del servizio, identificando le opportunità di miglioramento [derivata da ITIL];

rete pubblica – insieme di infrastrutture di telecomunicazione e regole condivise da un insieme di amministrazioni territoriali al fine di erogare servizi di connettività;

reti NGA – vedi *next generation access network*

riuso (anche "**riuso di programmi informatici o parti di essi**") – si intende la possibilità per una pubblica amministrazione di riutilizzare gratuitamente programmi informatici o parti di essi, sviluppati per conto e a spese di un'altra amministrazione adattandoli alle proprie esigenze, ai sensi del Capo VI del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD). Sono possibili diverse fattispecie di riuso: "Riuso in cessione semplice" semplice cessione di un applicativo da un'amministrazione ad un'altra con manutenzione a carico del fruitore del software; "Riuso con gestione a carico del cedente" oltre a cedere l'applicativo,

l'amministrazione proprietaria del software si fa carico della manutenzione dello stesso; "Riuso in *facility management*" oltre che della manutenzione del software, l'amministrazione cedente si fa carico della predisposizione e gestione dell'ambiente di esercizio per l'amministrazione che effettua il riuso; "Riuso in ASP(SaaS/PaaS)" è una variante del caso precedente in cui un soggetto terzo si fa carico della manutenzione e dell'esercizio del software per più amministrazioni, che riconoscono il corrispettivo in relazione al servizio ricevuto [*da classificazioni DigitPA ora AgID*];

sanità elettronica (e-health) – uso dell'ICT nei prodotti, servizi e processi sanitari accompagnato da cambiamenti di ordine organizzativo nei sistemi sanitari e nuove competenze digitali, il tutto finalizzato ad un miglioramento della salute dei cittadini, dell'efficienza e della produttività in ambito sanitario, nonché a un maggiore valore economico e sociale della salute. La sanità elettronica riguarda l'interazione tra pazienti e prestatori di servizi sanitari, la trasmissione di dati tra le varie istituzioni o la comunicazione *inter pares* tra pazienti e/o professionisti in ambito sanitario [*derivata da Piano d'azione sanità elettronica 2012-2020 della Commissione Europea*];

schema dati predefinito – definizione informatica di elementi e quadri informativi di riferimento per la formazione di un documento informatico strutturato e per la sua validazione secondo uno standard (ad es. XSD);

service desk – struttura organizzativa specializzata che svolge il ruolo di singolo punto di contatto fra il *service provider* e gli utenti dei servizi; E' responsabile di gestire gli incidenti (*incident*) e le richieste di servizio (*service request*) e si occupa anche della comunicazione con gli utenti, della formazione base e diffusione della conoscenza [*derivata da ITIL2011*];

servizio – un servizio consiste in una attività o una serie di attività, di natura più o meno intangibile, che hanno luogo nell'ambito di uno scambio tra un fornitore ed un cliente/utente, dove l'oggetto della transazione è un bene intangibile [*derivata da Grönroos 1990*];

servizio applicativo – insieme di funzionalità, realizzate mediante componenti software, erogate o fruite da una Amministrazione attraverso la Porta di Dominio [*d.P.C.M. 1 aprile 2008, allegato A, articolo 1*];

servizio intermedio (anche: **servizio strumentale**) – l'attività con cui un'amministrazione pubblica rende un servizio ad un utente intermedio [*d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, articolo 11, comma 4 e d.lgs 7 agosto 1997, n. 279, articolo 10, comma 5*];

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*];

servizio telematico – insieme di funzionalità, realizzate mediante componenti software, erogate attraverso un sistema di comunicazione accessibile anche in internet [*d.P.C.M. 1 aprile 2008, allegato A, articolo 1*];

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;

stakeholders – tutte le parti interessate ad un progetto o servizio;

sistema di conservazione dei documenti informatici – sistema teso ad assicurare la conservazione nel tempo dei documenti informatici, previsto dal d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 44;

sistema di gestione informatica dei documenti – sistema per la gestione informatica dei documenti e dell'accesso, previsto dal d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 52. Include il sistema di protocollo informatico;

sistema di gestione dei flussi documentali – sistema per la gestione informatica dei procedimenti e dei fascicoli, previsto dal d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articoli 64-65. Include il sistema di gestione informatica dei documenti;

sistema di protocollo informatico – sistema che risponde a quanto previsto dal d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 56;

sistema pubblico di connettività (SPC) – insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione [*d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 73*];

sito istituzionale – sito web che si pone come obiettivo prioritario quello di presentare un'istituzione pubblica e promuoverne le attività verso un'utenza generalizzata descrivendone l'organizzazione, i compiti, i servizi relativi ad atti e procedimenti amministrativi di competenza [*Linee guida per i siti web delle PA 2011 e d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 54*];

sito tematico – sito web viene realizzato, anche in collaborazione tra più amministrazioni, con una specifica finalità quale, a titolo esemplificativo: la presentazione di un progetto; la presentazione di un evento; l'erogazione di un particolare servizio; la promozione di una nuova iniziativa di policy; la comunicazione mirata a specifici target; la focalizzazione di un'area di interesse. [*Linee guida per i siti web delle PA 2011*];

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;

sistemi territoriali intelligenti – territorio in cui un partenariato pubblico/privato porta avanti processi riferiti ai concetti *smart city and communities*;

social innovation – vedi innovazione sociale;

società dell'informazione e della conoscenza – una società in cui la creazione, la distribuzione, la diffusione, l'uso e la manipolazione di informazioni ha un valore economico, politico e culturale;

task (anche: **attività**) – unità elementare di un processo, costituita da un insieme di operazioni;

tempo di attraversamento (anche: **flow time**, **lead time**) – intervallo di tempo necessario a completare un processo o una fase, dall'inizio alla fine comprendendo anche i tempi di attesa e di trasferimento tra le risorse coinvolte;

tempo di lavorazione – intervallo di tempo di effettiva lavorazione all'interno del processo o fase;

tipologia utente – classificazione delle collettività differenziate di utenti del servizio [derivata da CIViT n.88/2010];

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;

trasparenza – accessibilità totale secondo la definizione dell'articolo 1 del d.lgs. 14 marzo 2013, n.33;

user-centered design – è un approccio di progettazione nel quale, in ogni passo del processo di progettazione (design) è data grande attenzione ai bisogni ed alle caratteristiche/limiti dell'utente per massimizzare l'usabilità del prodotto/servizio piuttosto che forzare gli utenti ad adattarsi forzatamente;

utente – cittadino, impresa o pubblica amministrazione che fruisce di un servizio;

work breakdown structure (anche: **WBS**) – visione gerarchica degli obiettivi del progetto, individuando una scomposizione in sotto-obiettivi;

work package (anche: **WP** o **pacchetto di lavoro**) – Insieme di informazioni relative alla creazione di uno o più prodotti. Contiene la descrizione del lavoro, la descrizione del Prodotto/i, i dettagli relativi ad eventuali vincoli(*constraints*) inerenti alla produzione, e la conferma dell'accordo tra il project manager e l'individuo preposto all'implementazione del Pacchetto che il lavoro può essere svolto in base ai vincoli previsti [Prince2];

workflow (anche: **flusso di lavoro**) – descrizione informatica di un processo automatizzato (ad es. standard XPDL).