



## Scenario di avvio dell'Agenda digitale dell'Umbria

v.1.0 presentata al "Tavolo interdirezionale per la Società dell'informazione in Umbria" in data 05/07/2012



### 1. Premessa

Le Linee programmatiche 2010-2015 della Giunta regionale prevedono tra le linee d'azione prioritarie della legislatura:

- "Riforme per una pubblica amministrazione più efficiente" con particolare attenzione alla semplificazione istituzionale ed amministrativa incentrata sullo sviluppo dell'amministrazione digitale, come driver pubblico delle comunità intelligenti;
- "Economia della conoscenza e Green economy motore di sviluppo" con particolare attenzione all'approccio trasversale della green economy in tutti gli interventi regionali per il sistema economico.

### 2. Lo scenario dell'ICT in Umbria

Dalle recenti indagini Doxa svolte sul territorio regionale (e-citizen 2010, e-business/e-gov 2012) e dalla ricerca sulla "Modernità ICT" (MIP-SDABocconi 2011) emerge il seguente quadro:

- **Tasso di utilizzo dell'ICT:** il punto di forza è soprattutto nell'utilizzo dell'ICT nel settore pubblico, e nel buono utilizzo nelle famiglie<sup>1</sup>; esso è invece debole nel mondo dell'impresa<sup>2</sup> (forse anche a causa di un tessuto produttivo costituito essenzialmente di micro-aziende);

---

<sup>1</sup> Dal rapporto "Doxa e-citizen Umbria" 2012:

*L'Umbria presenta un livello di dotazione tecnologica conforme o superiore alla media italiana: dalla progressiva diffusione del digitale terrestre al possesso e uso del telefono cellulare, che in quasi metà dei casi permette il collegamento ad internet, fino alla diffusione dei p g computer nelle famiglie umbre, si evidenziano quote di dotazione tecnologica piuttosto elevate. Oggi il 53% delle famiglie umbre accede ad internet (la media italiana nel 2009 era del 47%); la banda larga (in termini di ADSL) è presente, ma la banda stretta (modem a 56 k) riguarda ancora una larga quota degli umbri che si connettono. La quota di connessione ad internet evidenzia margini di crescita su cui è importante lavorare: la quota di coloro che non usano internet perché non lo ritengono utile è molto ampia. Gli utenti di internet sono tutti massicci utilizzatori: si connettono sia da casa che dal lavoro, e circa l'80% lo fa almeno 4/5 volte a settimana; utilizzano soprattutto motori di ricerca e posta elettronica, la metà anche forum e social network, e un quinto telefona attraverso il web. 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. (..)*

<sup>2</sup> Dal rapporto "Doxa e-business Umbria" 2012:

*(..) Hanno un sito internet il 40% delle aziende umbre, con punte di minore presenza tra le aziende del manifatturiero tradizionale, e degli apparecchi meccanici/di precisione; è invece positiva la percentuale di siti web rilevata tra le aziende turistiche. (..) Le funzioni e-commerce (effettuare prenotazioni o ordinazioni online) sono possibili per il 13% delle aziende umbre; tra le aziende di almeno 10 addetti l'e-commerce è presente nel 17% dei casi, quota un po' superiore al 14% rilevato per l'Italia (per cui è disponibile solo il dato del 2010).*

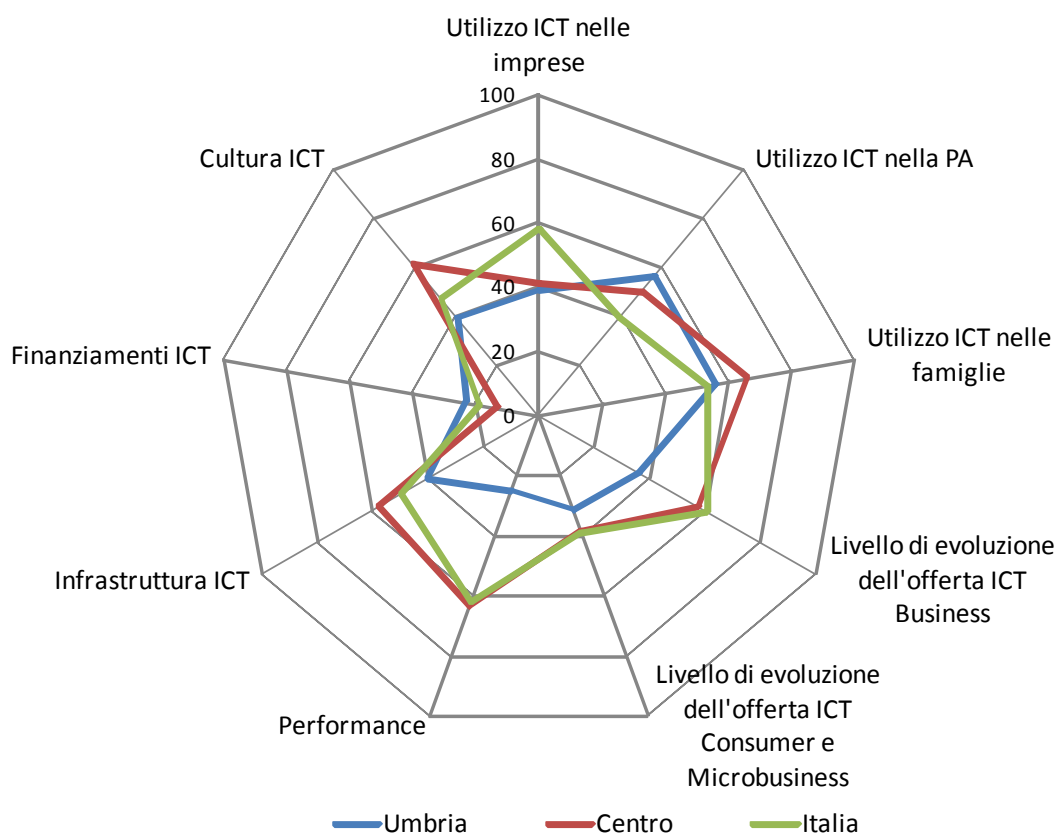
*(..) Il giudizio che le aziende danno alla propria accessibilità all'ICT non è elevato, e pari ad una media di 5,8 su scala da 1 a 10; tra le aziende che usano internet il giudizio sale a 6,4, e cresce al crescere della dimensione aziendale. Tuttavia il 41% delle aziende umbre vorrebbe accrescere il proprio attuale utilizzo dell'ICT, ma si tratta prevalentemente delle aziende oggi già vicine all'ICT: la percentuale scende all'8% tra le aziende che non usano computer, ed è pari al 34% tra le aziende che pur avendo computer non usano il web.*

*Si ravvisano tre ordini di motivazioni, che spingono le aziende umbre a desiderare di migliorare il proprio utilizzo dell'ICT: velocizzare le procedure di lavoro e migliorare l'organizzazione aziendale è la ragione principale; stare al passo coi tempi e non sentirsi indietro è il secondo ordine di ragioni, mentre circa un'azienda su tre evidenzia che l'ICT è inevitabile. Infine si evidenziano ragioni legate al desiderio di aumentare le vendite e i guadagni e raggiungere i mercati internazionali. Le aziende umbre lontane dall'ICT non mostrano l'intenzione di accrescere le proprie competenze: il 95% delle aziende che non hanno pc dichiarano di non ritenere l'ICT utile o interessante e un terzo afferma non esserci alcun ostacolo, ma una decisa volontà di non sviluppare le proprie competenze; si rileva fra l'altro come solo il 10% fra queste aziende lamenti un problema di carattere finanziario. Alla richiesta diretta sulle ragioni di mancata connessione al web, fra le aziende che usano computer e non accedono al web, la grande maggioranza afferma di non ritenerlo utile, evidenziando un disinteresse legato alla scarsa conoscenza delle opportunità che internet può offrire, e la assoluta mancanza di curiosità verso le potenzialità dell'ICT.*

*(..) La formazione del personale è un tema evidenziato dalle aziende come essenziale per la crescita dell'ICT, ma scarsamente attuato dallo*

- *Maturità dell'offerta ICT*: sul territorio non si è ancora consolidato un segmento imprenditoriale nel business ICT umbro in grado di operare in modo profittevole e garantire una adeguata offerta ICT alle imprese e alle famiglie;
- *Readiness ICT*: la diffusione della cultura ICT è debole in generale anche a fronte di una disponibilità di infrastrutture ICT, soprattutto nel pubblico, che registra un significativo tasso di sotto-utilizzo.

La ricerca 2012 sulla “Modernità ICT”<sup>3</sup> riporta il seguente diagramma di sintesi per l’Umbria:



Rispetto alle Regioni del Centro Italia, e più in generale al campione 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. Questo andamento dei fattori evidenzia un possibile circolo vizioso dal momento che il basso utilizzo dell’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” in cui la Pubblica Amministrazione, che invece costituisce la punta più avanzata, marca una distanza ancora più ampia rispetto a cittadini e imprese. Di conseguenza il significativo utilizzo dell’ ICT in ambito pubblico e la spinta all’innovazione che lo

stesso mondo imprenditoriale, poiché solo il 6% delle aziende umbre nell’ultimo anno ha svolto formazione per lo sviluppo dell’ICT per il suo personale interno. Le risorse interne dedicate allo sviluppo dell’ICT sono presenti nel 16% delle aziende, con punte del 21% tra le aziende da 10 a 99 addetti, e il minimo del 9% rilevato tra le aziende di 100 addetti e oltre. Le aziende di maggiori dimensioni puntano più sui consulenti gg p p esterni, che sono presenti nel 76% dei casi. I consulenti esterni sono in ogni caso il personale ICT del 36% delle aziende umbre; questa funzione aziendale viene quindi prevalentemente esternalizzata, con il vantaggio di permettere alla società di usufruire di sempre nuovi spunti e aggiornamenti, ma lo svantaggio di affidare all’esterno una funzione vitale per lo sviluppo dell’azienda. Gli investimenti in ICT sono una prerogativa dei prossimi anni per tre aziende umbre su dieci, e la quota sale al 79% se si considerano le aziende di maggiori dimensioni. Queste ultime evidenziano di essere le sole a credere nell’ICT, a comprenderne l’importanza per i processi aziendali e lo sviluppo sui mercati, e a investire per ulteriormente incrementare le possibilità offerte dall’Information Technology.

<sup>3</sup> [http://agendadigitale.rl2.it/wp-content/uploads/2011/04/Modernita-ICT\\_Mgmt-summary.pptx](http://agendadigitale.rl2.it/wp-content/uploads/2011/04/Modernita-ICT_Mgmt-summary.pptx)

caratterizza non vengono recepite dall'ambiente e rischiano di non riverberarsi positivamente sul territoriale a causa del gap di natura culturale evidenziato sopra.

In questo contesto, al fine di innescare invece un circolo virtuoso, è decisivo scommettere sullo sviluppo ampio e diffuso della cultura ICT sostenendo le pratiche operative, tecnologicamente abilitate, che caratterizzano le reti di cooperazione e che si sviluppano nelle comunità di pratiche dei diversi ambienti (PA, imprese, famiglie, aggregazioni sociali e culturali etc.).

Infatti sostenendo tecnologicamente sia lo sviluppo di servizi in rete sia le interazioni tra comunità e reti cooperative diverse è più facile raggiungere quella massa critica indispensabile per

- ampliare l'utilizzo mirato ed efficace dell'ICT,
- stimolare la crescita di fornitori di servizi evoluti,
- creare un contesto di riferimento ed una cultura d'ambiente in grado di accogliere l'innovazione ICT
- valorizzare gli investimenti in infrastrutture sostenuti dalla Pubblica Amministrazione.

### 3. Le linee di azione prioritarie dell'agenda

La Regione Umbra, con D.G.R. n.397 del 16/04/2012, ha emanato le linee guida per dare avvio all'**Agenda digitale dell'Umbria**, stabilendo le seguenti linee di azione prioritarie su cui muovere gli interventi:

- a) Infrastrutture, datacenter, continuità operativa e sicurezza;
- b) E-government, open data e semplificazione (smart government);
- c) Alfabetizzazione informatica, scuola digitale ed inclusione sociale (smart education e smart inclusion);
- d) Ricerca, economia della conoscenza ed ICT per le imprese, e-commerce (smart green economy);
- e) Sanità elettronica (smart health);

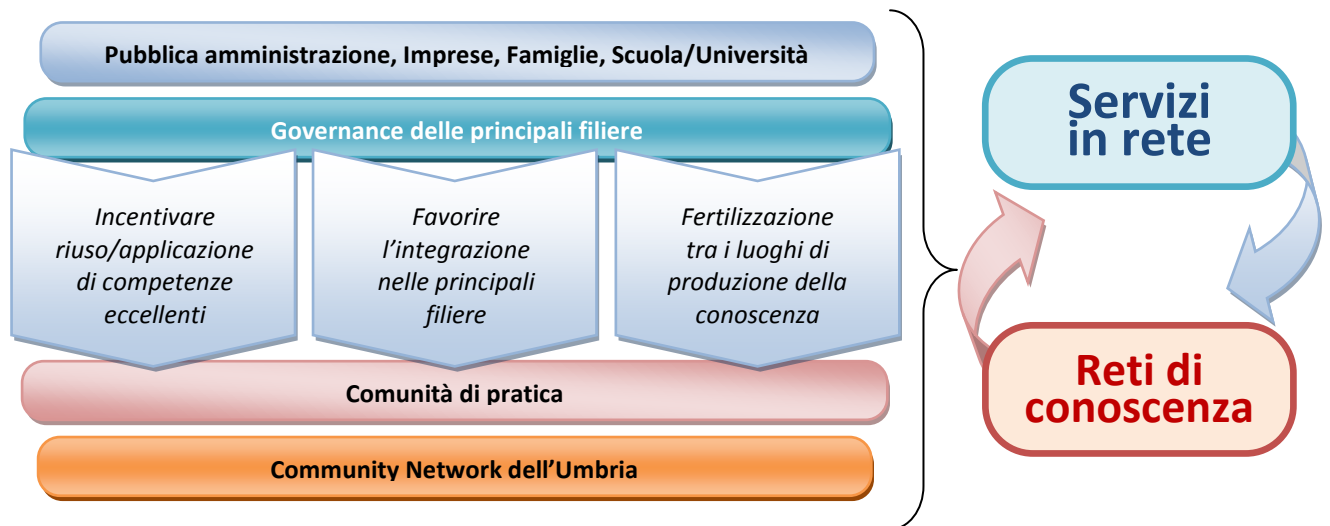
Considerando le priorità del programma di legislatura, le prime reti di servizi e reti di conoscenza, su cui puntare sono quelle dei comuni, del sociale/scuola, delle imprese/università e della sanità.

### 4. La strategia di sviluppo dell'agenda

Agire su comunità diverse, con l'obiettivo di costruire contestualmente servizi in rete e reti di conoscenza, richiede essenzialmente:

- Una incentivazione al riuso di pratiche e di competenze eccellenti, di nicchia o residuali, già presenti o prodotti dal territorio - Questa area strategica può essere attivata sostenendo ad esempio la rappresentazione via web delle pratiche di successo in un settore di attività con l'obiettivo di esplicitare il knowledge implicito, formalizzarlo e renderlo accessibile nella rete monitorandone il livello di diffusione;
- Favorire lo sviluppo dell'integrazione, a base tecnologica, tra gli attori delle principali filiere produttive, commerciali, sociali etc. per la produzione di servizi - Questa seconda area strategica può essere attivata sostenendo forme di cooperazione operativa tra attori diversi che intervengono o su fasi diverse della stessa filiera con l'obiettivo di rinforzare la rete di competenza o sulla stessa fase della filiera con l'obiettivo di conseguire economie di scala e condividere il rischio di investimento;
- Una azione di fertilizzazione incrociata delle diverse conoscenze prodotte dalle differenti comunità abilitate sul territorio - Questa terza area strategica può essere attivata sviluppando forme strutturate di osservatorio dell'innovazione di rete con l'obiettivo di contaminare le pratiche settoriali e di innescare processi di riuso trasversali. Le agenzie e le istituzioni di sviluppo rientrano in questo network.

Il quadro complessivo della strategia è raffigurabile come segue:



Per massimizzare i risultati è necessario che lo sviluppo di più reti, nel ricco tessuto di aggregazioni produttive sociali e culturali che caratterizzano storicamente l'Umbria, sia opportunamente governato e non lasciato all'evoluzione spontanea e casuale, senza con questo mortificare l'auto-attivazione dei soggetti e le relazioni orizzontali, tipiche del mondo delle reti.

Nell'ambito dell'e-gov esiste già una governance strutturata, ed ormai consolidata, e si sta impostando il Programma operativo riferito al capo III della l.r. n.8/2011. Per le altre linee di azione bisognerà valutare le soluzioni di governance più opportune, tenuto conto della varietà e delle specificità degli attori coinvolti, cercando ove possibile di riutilizzare l'esperienza della governance e-gov (Community Network regionale) nonché le infrastrutture e servizi infrastrutturali già realizzati per la PA.

Sarà necessaria un'elaborazione (ed una attuazione) largamente partecipata da parte di tutta l'Amministrazione regionale in senso allargato (agenzie, SSR, partecipate) nonché del sistema degli enti locali, degli attori sociali e del ricco, e frammentato, tessuto di comunità sociali e culturali per arrivare a definire impegni e scadenze di tutti i soggetti in gioco sulla base di una agenda condivisa. In specifico la partecipazione degli attori deve essere opportunamente stratificata in modo da valorizzare il contributo dei diversi soggetti soprattutto in fase realizzativa anche con l'obiettivo di snellire ed essenzializzare la governance del sistema.

## 5. Cose da fare

Per ogni linea di azione, il tavolo interdirezionale dovrà discutere gli orientamenti finalizzati agli interventi da effettuare sulla base del nuovo paradigma illustrato.

Si dovranno a tal fine:

1. riconoscere rapidamente, in ambito di Agenda digitale dell'Umbria, quei servizi in rete e quelle reti di conoscenza/competenza già attivate in modo da selezionare quelle che possono essere effettivamente sostenute o che sono già in condizione di riutilizzabilità nel territorio;
2. definire il quadro finanziario di riferimento per le azioni sulle reti, sia di sviluppo dei servizi che delle competenze collegate;
3. predisporre gli interventi normativi, organizzativi e progettuali necessari all'attuazione;
4. sostenere, anche con piattaforme tecnologiche, la compartecipazione ed il protagonismo delle imprese, dei gruppi sociali e culturali del territorio nello sviluppo di sistemi di interazione e reti di conoscenza/competenza.

Gli interventi inseriti nell'Agenda digitale dell'Umbria dovranno essere effettivamente sostenibili ed in grado di generare risultati a breve termine in modo da produrre ondate successive di interventi che man mano consentono di spostare sempre di più il *focus* dalle reti abilitate tecnologicamente alle reti che generano conoscenza.

linee di azione prioritarie dell'Agenda digitale dell'Umbria	ipotesi degli interventi "pilota" da finanziare per incentivare riuso/applicazione di competenze eccellenti
<b>Precondizioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riavvio governance "Tavolo interdirezionale per la Società dell'informazione" ed elaborazione partecipata di impegni/interventi dell'Agenda digitale dell'Umbria</li> <li>• Costituzione "Funzione ICT" unitaria della Giunta regionale, da rendere operativa in brevissimo tempo</li> <li>• Definizione nuova mission, piano industriale ed assetto societario del "Polo ICT in house/Provider pubblico"</li> </ul>
<b>a)</b> <b>Infrastrutture, datacenter, continuità operativa e sicurezza;</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidamento tecnologico del Datacenter regionale a servizio di tutti gli Attori pubblici dell'Umbria</li> <li>• Completamento Rete pubblica regionale in fibra ottica, e attivazione prioritaria a favore di Sanità/Scuola</li> </ul>
<b>b)</b> <b>E-government, open data e semplificazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dematerializzazione dell'attività amministrativa (PEC, firma elettronica, digitalizzazione flussi documentali, conservazione dei file firmati digitalmente, ecc)</li> <li>• Circolarità dei dati (interoperabilità e cooperazione applicativa) per lo scambio automatico degli stessi</li> <li>• Servizi telematici della PA ed identità digitale regionale</li> <li>• Open source (diffusione del software FLOSS)</li> <li>• Open data (diffusione dei dati pubblici)</li> <li>• Realizzazione SUAPE ed altre banche dati di interesse regionale</li> <li>• Creare le reti di conoscenza nell'ambito della Community Network regionale</li> <li>• Creare le condizioni per attivare la gestione associata di servizi, partendo dai servizi base (ICT, Acquisti, Paghe e Stipendi)</li> <li>• Trasformazioni organizzativa che sfruttino le ICT</li> </ul>
<b>c)</b> <b>Alfabetizzazione informatica, scuola digitale ed inclusione sociale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piano Scuola Digitale in Umbria (alfabetizz./connett.)</li> <li>• Realizzare il Sistema informativo della Scuola</li> <li>• Realizzare il Sistema informativo del Sociale</li> </ul>
<b>d)</b> <b>Ricerca, economia della conoscenza ed ICT per le imprese, e-commerce</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attivazione del "Polo ICT in house" nel trasferimento tecnologico ICT</li> <li>• Infrastrutturazione in fibra ottica di poli industriali</li> <li>• Preparazione per il bando nazionale "Smart cities &amp; communities"</li> </ul>
<b>e)</b> <b>Sanità elettronica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi on line al cittadino in Sanità, prioritariamente 1) prenotazioni via web; 2) pagamento ticket via web; 3) ritiro referti via web/email</li> <li>• Prescrizioni elettroniche (di visite, analisi e farmaci)</li> <li>• Fascicolo sanitario elettronico (storia clinica paziente)</li> </ul>

Per una definizione puntuale degli obiettivi e dei prodotti attesi e dei relativi programmi di intervento sarà necessario avviare il percorso di partecipazione/elaborazione, sopra descritto, con le Direzioni ed i Coordinamenti regionali nonché con tutti gli altri attori pubblici regionali, al fine di condividere il metodo di lavoro ed innescare il processo di elaborazione dell'Agenda su scala regionale.

Questo anche per essere pronti rispetto al fluido quadro nazionale che, parallelamente, dovrebbe arrivare a definizione entro l'estate per quanto riguarda l'Agenda digitale nazionale (con la costituzione della nuova "Agenzia per l'Italia Digitale" - che assorbe DigitPA ed AgInnovazione – la soppressione dell'Agenzia del Territorio ed il decreto sulla Spending review, il decreto in elaborazione "Digitalia", il bando nazionale per "smart cities & communities", ecc)

.

**Questa versione per la diffusione è stata impaginata il 07/02/2013**



*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/>*