

L'AGENDA DIGITALE TRA OBIETTIVI E PERFORMANCE

MERI RIPALVELLA¹

SOMMARIO • L'Italia e lo stato di attuazione dell'Agenda Digitale Europea • La Società dell'Informazione e della Conoscenza: Umbria, Marche e Toscana • Agenda Digitale Europea • Agenda Digitale Italiana • L'Agenda Digitale di Umbria, Marche e Toscana

“Crisi economica, Pil in calo a livello globale, perdita di produttività e quindi di competitività mentre la distribuzione della ricchezza diventa sempre più diseguale: di fronte a questo sconcertante scenario che descrive l'economia odierna, qual è la ricetta per riportare crescita e giustizia? Puntare sul digitale: nelle comunicazioni, nei trasporti, nell'energia, nella sanità, nei modelli di business, e, naturalmente, nella Pubblica Amministrazione...” lo ha detto l'economista, attivista e saggista Jeremy Rifkin aprendo la ventisettesima edizione di FORUM PA a Roma e invitando a non sottovalutare i trend in atto: senza un rapido rinnovamento tra venti anni la produttività sarà ancora più bassa.

Che lo sviluppo del digitale possa essere una leva per riportare la crescita e la giustizia nell'economia odierna lo crede certamente l'Europa e, infatti, ha fatto dell'Agenda digitale una delle sette iniziative faro della strategia Europa 2020. La strategia che punta a rilanciare l'economia dell'UE nel prossimo decennio. In un mondo che cambia l'UE si propone di diventare un'economia intelligente, sostenibile e solidale. Queste tre priorità che si rafforzano a vicenda intendono aiutare l'UE e gli Stati membri a conseguire elevati livelli di occupazione, produttività e coesione sociale.

Il presente contributo ha ad oggetto proprio l'Agenda digitale e si compone di due parti: nella prima, si analizzano alcuni indicatori che permettono una valutazione, seppur non esaustiva, dello stato di attuazione delle strategie digitali poste in essere da Umbria, Marche e Toscana per il perseguimento degli obiettivi dell'Agenda digitale europea; nella seconda, si riporta una breve sintesi dei contenuti (obiettivi, strategie e strumenti) dell'Agenda Digitale Europea e delle declinazioni che questa ha assunto a livello italiano e nelle tre regioni d'interesse.

¹ Ricercatrice Agenzia Umbria Ricerche.

L'Italia e lo stato di attuazione dell'Agenda Digitale Europea

Ogni anno la Commissione Europea valuta gli Stati membri al fine di verificare i progressi da questi compiuti nel raggiungimento degli obiettivi prioritari dell'agenda digitale europea (riportati in tabella 1). A tal fine sono stati definiti degli indicatori di performance, *Digital Agenda Scoreboard*, che consentono non solo di valutare le prestazioni di ogni singolo Stato membro, ma di effettuare anche un confronto fra questi.

Tab. 1 - Obiettivi dell'Agenda Digitale Europea

AMBITO	OBIETTIVO
Banda larga	copertura con banda larga di base per il 100% dei cittadini 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% degli utenti domestici dovrà sottoscrivere abbonamenti con velocità superiore a 100 Mbps (entro il 2020).
Mercato Unico Digitale	il 50% della popolazione dovrà effettuare acquisti online (entro il 2015); il 20% della popolazione dovrà effettuare acquisti online all'estero (entro il 2015); il 33% delle PMI dovrà effettuare vendite e acquisti online (entro il 2015); la differenza tra tariffe in <u>roaming</u> e tariffe nazionali dovrà annullarsi (entro il 2015).
Inclusione digitale	l'uso regolare di Internet dovrà riguardare il 75% della popolazione, 60% per categorie deboli (entro il 2015); riduzione delle persone che non hanno mai usato Internet, portandole al 15% della popolazione (entro il 2015).
Servizi pubblici	utilizzo dell'eGovernment da parte del 50% della popolazione, di cui oltre la metà dovrà essere in grado di restituire moduli compilati (entro il 2015); rendere disponibili in rete tutti i servizi pubblici transfrontalieri (entro il 2015).
Ricerca e innovazione	raddoppiare gli investimenti pubblici in ricerca e sviluppo per l'ICT (entro il 2020);
Economia a basse emissioni di carbonio	ridurre del 20% il consumo globale di energia per l'illuminazione (entro il 2020);

Fonte: Commissione Europea, 2010

La Commissione, inoltre, ha ideato il *Digital Economy and Society Index* (DESI) utile a misurare e valutare per ogni Paese, in modo omogeneo, la diffusione e il livello di connettività, le competenze digitali, i servizi digitali offerti, l'utilizzo e le attività svolte su internet da cittadini e imprese. L'indice è strutturato su oltre 30 indicatori suddivisi sulle 5 principali dimensioni di intervento digitali che interessano l'economia e la società e cioè:

1. *Connectivity*: misura lo sviluppo e la qualità delle infrastrutture a banda larga;

2. *Human Capital*: valuta le competenze digitali della popolazione e della forza lavoro;

3. *Use of Internet* (cittadini): misura l'uso di attività online svolte dai cittadini (dalla lettura di notizie alle pratiche bancarie fino allo shopping);

4. *Integration of Digital Technology* (imprese): quantifica il livello di digitalizzazione delle imprese e la loro capacità di sfruttare i canali di vendita online (fatturazione elettronica, e-commerce, ecc);

5. *Digital Public Services*: valuta il grado di digitalizzazione dei servizi pubblici, concentrandosi in particolare su eGovernment ed eHealth.

Il DESI è costruito in modo da valutare non solo il singolo indicatore ma anche l'interconnessione che c'è tra indicatori e dimensioni; a questo fine è stato creato un sistema di pesi in modo da assicurare che l'eventuale eccellenza in un campo non offuschi aree che invece richiedono ulteriori miglioramenti.

Nel 2016, secondo il DESI l'Italia si posiziona al 25° posto fra i 28 Stati membri dell'UE, prima solo di Grecia, Bulgaria e Romania. C'è da dire che la diversità dei punti di partenza di ciascun Paese contribuisce ad aumentare la complessità degli obiettivi da raggiungere.

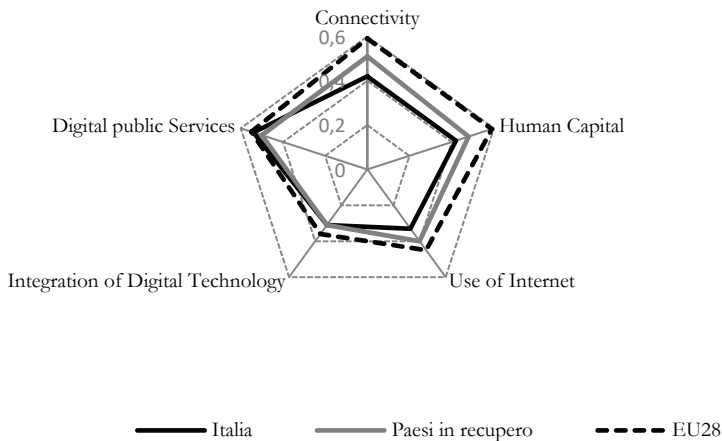
Ci sono alcuni Stati, soprattutto quelli scandinavi, che avendo un orientamento più digitale fin da prima dell'avvento dell'Agenda, hanno già raggiunto alcuni obiettivi. Per altri, tra i quali il nostro Paese, il divario da colmare risulta estremamente significativo. Secondo la Commissione Europea, l'Italia con un punteggio complessivo pari a 0,4² fa parte del gruppo di Paesi che stanno recuperando il ritardo e, cioè, di quelli il cui punteggio, pur essendo al di sotto della media UE, aumenta più velocemente di quello dell'UE nel suo insieme (il DESI 2015 per l'Italia era 0,38)³. Sebbene le sue prestazioni siano ancora notevolmente al disotto di quelle mediamente osservate per l'UE (la media UE28 del DESI nel 2016 è pari a 0,52), nel corso del 2015 ha mostrato rapidi progressi. Tuttavia la performance italiana è ancora più contenuta di quella media del gruppo dei Paesi in fase di recupero (0,45 nel 2016; tab. 2).

² Il DESI varia tra 0 e 1: più elevato è il valore del punteggio, migliori sono le prestazioni del Paese.

³ Altri Paesi in fase di recupero sono la Croazia, la Lettonia, la Romania, la Slovenia e la Spagna.

Esaminando le cinque componenti dell'indice (graf. 1 e tab. 2), si può constatare che la dimensione in cui l'Italia fa meglio è quella dei *servizi pubblici digitali*: il rango sale a 17 ed il valore dell'indice è prossimo a quello medio europeo, segue quella relativa *all'integrazione delle tecnologie digitali da parte delle imprese* (rango 20 e DESI 0,31 analogo a quello medio dei Paesi in recupero e di poco inferiore alla media EU28). Questa ultima dimensione, insieme a quella dell'*uso di internet da parte dei cittadini* (dove siamo gli ultimi in classifica) paga lo scotto di bassi livelli di competenze digitali (*Human Capital*). La dimensione capitale umano, infatti, pur rappresentando l'ambito in cui l'Italia ha realizzato i maggiori progressi (rispetto al 2015), mostra ancora livelli insoddisfacenti. Sul piano della *connettività*, l'Italia è quasi all'ultimo posto a causa di un insufficiente livello di offerta e domanda di banda larga ad alta velocità. Per tale motivo nel 2015 il Governo italiano ha adottato una strategia per la crescita digitale e una strategia per lo sviluppo della banda ultra larga.

Graf. 1 - Dimensioni del Digital Economy and Society Index (2016)



Fonte: European Commission, Digital Scoreboard

Tab. 2 - Dimensioni del Digital Economy and Society Index (2015, 2016)

DESI	Italia		Paesi in recupero		EU28
	<i>rank</i>	<i>score</i>	<i>score</i>	<i>score</i>	<i>score</i>
			<i>DESI</i>		
DESI 2016	25	0,4		0,51	0,59
DESI 2015	24	0,38 ⁴		0,48	0,57
			<i>1. Connectivity</i>		
DESI 2016	27	0,42		0,51	0,59
DESI 2015	27	0,40		0,48	0,57
			<i>2. Human Capital</i>		
DESI 2016	24	0,42		0,48	0,59
DESI 2015	25	0,38		0,44	0,58
			<i>3. Use of Internet</i>		
DESI 2016	28	0,33		0,4	0,45
DESI 2015	26	0,34		0,39	0,43
			<i>4. Integration of Digital Technology</i>		
DESI 2016	20	0,31		0,31	0,36
DESI 2015	20	0,29		0,27	0,33
			<i>5. Digital Public Services</i>		
DESI 2016	17	0,54		0,5	0,55
DESI 2015	16	0,53		0,45	0,54

Fonte: European Commission, Digital Scoreboard

La Società dell'Informazione e della Conoscenza: Umbria, Marche e Toscana

In questo paragrafo si esaminano alcuni indicatori che consentono una comparazione tra le performance delle tre Regioni sullo stato di attuazione degli obiettivi dell'Agenda digitale europea. Nello specifico, l'analisi verte sui dati che Eurostat mette a disposizione su base regionale in merito al tema della società dell'informazione (*Regional information society statistics*) per quel che concerne famiglie e cittadini⁵ e sui dati Istat

⁴ Il DESI 2015 è stato ricalcolato per tutti i Paesi al fine di tener conto degli aggiornamenti e delle correzioni ai dati sottiacenti relativi agli indicatori (che hanno avuto luogo tra maggio 2015 e gennaio 2016). Pertanto, i punteggi e le posizioni in classifica dei Paesi potrebbero essere cambiati rispetto alla pubblicazione precedente. Per maggiori informazioni, fare riferimento alla nota metodologica del DESI.

⁵ Per quanto attiene la valutazione della diffusione e l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione tra famiglie e cittadini, c'è da precisare che Istat, seguendo i criteri e le metodologie descritte da specifici Regolamenti Europei adottati per la produzione di statistiche ufficiali in materia di *information society*, produce una serie di dati, rivenienti dalla "Rilevazione Multiscopo sulle famiglie. Uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione", che in questa sezione sono stati parzialmente

derivanti dalla “Rilevazione sulle tecnologie dell’informazione e della comunicazione nelle imprese con almeno 10 addetti” per quanto riguarda l’uso delle ICT nelle imprese⁶. Nel lavoro manca l’analisi dei dati relativi alla Pubblica Amministrazione poiché i risultati dell’indagine triennale ISTAT, “Le tecnologie dell’informazione e della comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni Locali”, saranno disponibili solo a fine 2016. Le ultime informazioni disponibili risalgono al 2012, anno in cui l’attuazione dell’Agenda digitale era ancora agli albori. Per tale motivo si è ritenuto tralasciare l’analisi di tali dati e dare più spazio a quelli più recenti.

L’uso delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione: famiglie e individui

Negli ultimi anni il numero delle famiglie che si è dotato di accesso a Internet è cresciuto a ritmi piuttosto sostenuti, arrivando nel 2015 ad un valore del 78% per le famiglie umbre (graf. 2).

Tale dato, ovviamente inferiore a quello medio europeo (83%), mostra come le performance delle tre regioni siano migliori di quella media nazionale (75%) e decisamente simili tra di loro: primeggiano le Marche (79%), subito seguite da Umbria (78%) e Toscana (76%).

Cresce anche il numero di famiglie che può contare su una connessione a banda larga (arrivando pressoché al 100% delle famiglie con accesso ad Internet da casa) che sono il 77% delle famiglie umbre e marchigiane ed il 75% di quelle toscane (il valore medio italiano è pari al 74%).

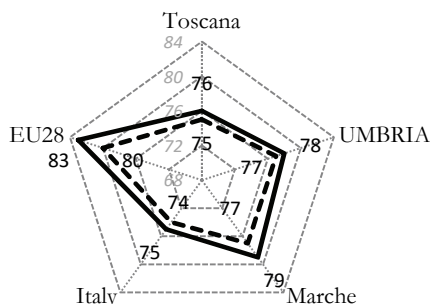
Dal 2011 al 2015, entrambi gli indicatori esaminati (percentuale di famiglie con accesso ad Internet e percentuale di famiglie con connessione a banda larga) crescono ovunque, ma in Umbria più che nelle altre regioni considerate: nel primo caso, l’incremento umbro è infatti di 17 punti percentuali (contro i 12 p.p. delle Marche⁷ ed i 10 della Toscana); nel secondo, di 24 punti percentuali (superiore a quello toscano di 17 p.p. ed a quello marchigiano di 19 p.p.⁷).

analizzati. Per necessità di sintesi, si è scelto infatti di riportarne solo alcuni a corredare i dati di fonte Eurostat.

⁶ I dati della “Rilevazione sulle tecnologie dell’informazione e della comunicazione nelle imprese con almeno 10 addetti” analizzati nel presente lavoro sono parziali, non rappresentano cioè tutti quelli ottenuti mediante la rilevazione, ma sono quelli direttamente disponibili e scaricabili dal sito Istat. Per ulteriori approfondimenti sarebbe necessario richiedere all’istituto nazionale di statistica l’intero file dei microdati.

⁷ Per le Marche si considera come punto di partenza il 2012 per mancanza del dato relativo al 2011.

Graf. 2 - Famiglie e disponibilità di ICT. Valori percentuali (2015)

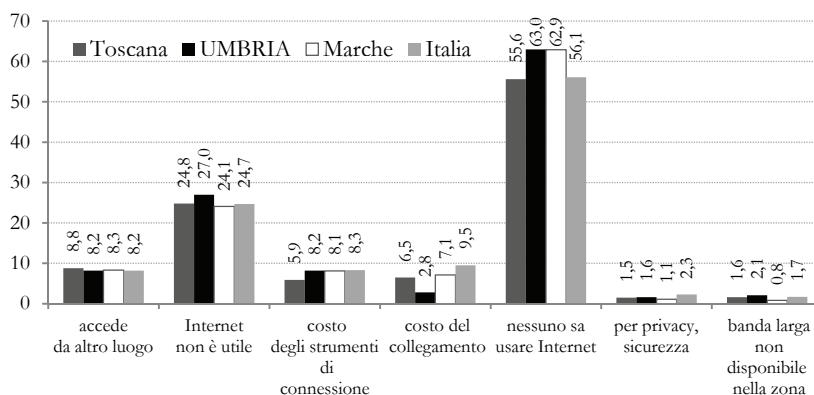


— Famiglie con accesso ad Internet - - - Famiglie con banda larga

Fonte: Eurostat

Il principale motivo del digital divide continua ad essere la mancanza di competenze digitali. Infatti, tanto in Umbria quanto nelle altre regioni di confronto (ma anche a livello medio nazionale), l'incapacità di utilizzare Internet è la prima causa per cui le famiglie decidono di non dotarsene. Da notare che in Umbria e nelle Marche, la percentuale di famiglie nel digital divide per mancanza di competenze è più elevata di quella riscontrata in Toscana e a livello nazionale (graf. 3). Intercettare tali cittadini e dotarli delle competenze necessarie diventa un passo indispensabile per l'attuazione dell'Agenda digitale. Altro passo fondamentale è riuscire a convincere dell'utilità dell'ICT quel 27% di famiglie umbre che ritengono la connessione in rete non interessante o addirittura inutile. I costi per l'acquisto degli strumenti necessari a connettersi ad Internet sono causa di digital divide per circa l'8% delle famiglie umbre e marchigiane e per un più contenuto 6% di quelle toscane. Non sembra essere, invece, il costo del collegamento motivo di esclusione dalla rete in Umbria: questa motivazione, infatti, riguarda solo il 2,8% dei nuclei umbri non connessi, mentre in Toscana e nelle Marche tale ostacolo riguarda il 6,5% ed il 7% delle famiglie, rispettivamente. Pochissime ovunque le famiglie che non dispongono di Internet a casa per motivi di privacy e sicurezza ovvero perché la zona in cui risiedono non è servita da connessione a banda larga; questa ultima motivazione, seppur di scarsa rilevanza date le esigue percentuali, sembra comunque interessare maggiormente Umbria e Toscana.

Graf. 3 - Famiglie per motivo per cui non dispongono di accesso a Internet da casa. Valori percentuali (2015)



Fonte: Istat

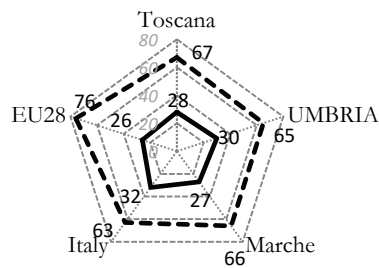
Appurato che negli ultimi anni le famiglie delle tre regioni in esame hanno incrementato le loro dotazioni di ICT, diviene estremamente importante capire quanto e come vengano usate queste tecnologie, perché la dotazione di ICT è condizione necessaria ma non sufficiente allo sviluppo di una società dell'informazione e della conoscenza.

Nel grafico 4 si riportano due interessanti indicatori sul “quanto” le ICT vengano utilizzate. La quota di persone che non ha mai utilizzato un PC, nelle tre regioni d'interesse, è lievemente inferiore al dato medio nazionale ed ovviamente superiore a quella rilevata nell'Europa dei 28. Il gap con la media europea è più contenuto per Marche e Toscana e maggiore per l'Umbria (4 p.p.) nonostante quest'ultima, a livello di dotazioni di ICT delle famiglie, riporta valori analoghi alle Marche e, se pur di poco, superiori a quelli della Toscana (graf. 2). Discorso del tutto analogo vale se si voglia prendere in considerazione la quota di persone che accede ad Internet almeno una volta a settimana. Anche in questo caso, infatti, le tre regioni mostrano performance migliori di quelle medie nazionali ma che si discostano notevolmente da quelle medie europee: la forbice con la media dell'EU28 è di 9 p.p. per la più performante Toscana e sale a 11 p.p. nel caso dell'Umbria che, come per l'indicatore precedente, mostra il risultato, seppur di poco, peggiore tra le tre.

A questo punto, nonostante le differenze tra le tre regioni non siano eclatanti, ci potremmo chiedere perché la nostra regione, pur riportando

valori più elevati della Toscana (e simili a quelli delle Marche) in termini di dotazioni di ICT delle famiglie, ha indicatori di “uso” che ne denotano un minor impiego. Si potrebbe pensare che questa minore utilizzazione di ICT dipenda dalla struttura per età o dal grado di istruzione della popolazione umbra: una popolazione più anziana e meno istruita potrebbe essere la causa di tale minor utilizzo. I dati confutano questa ipotesi: infatti, l'indice di vecchiaia della popolazione umbra (189,3% nel 2015), pur essendo superiore a quello marchigiano (179,8%), è inferiore a quello rilevato in Toscana (192,9%)⁸ e la distribuzione del titolo di studio (per la popolazione di 15 anni ed oltre) denota una maggiore percentuale di diplomati e laureati in Umbria (nel 2015, il 53% della popolazione umbra possiede almeno un diploma di 2-3 anni contro il 49% della Toscana ed il 50% delle Marche⁹). Il minor ricorso dei cittadini umbri alle ICT è dunque da ricercare in altre determinanti.

Graf. 4 - Persone ed uso delle ICT. Valori percentuali (2015)



— Persone che non hanno mai usato un PC

- - - - - Persone che accedono ad Internet almeno una volta a settimana*

(*) include anche coloro che si connettono tutti i giorni.

Fonte: Eurostat

Tra gli umbri che hanno usato Internet negli ultimi tre mesi del 2015, il 77% dichiara di averlo fatto per fruire di contenuti culturali come leggere quotidiani, giornali e riviste on line, guardare programmi televisivi sul web, guardare film o programmi in streaming o ascoltare la radio; il 59% per partecipare a social network (Facebook, Twitter, Instagram, ecc) ed

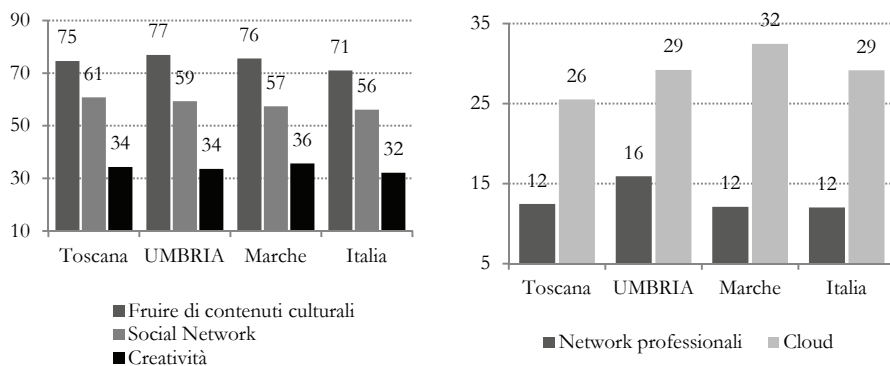
⁸ Indicatori demografici 2016, Istat.

⁹ Elaborazioni su dati I.Stat.

un ben più contenuto 34% per caricare contenuti di propria creazione (es. testi, fotografie, musica, video, software, ecc.) su siti web per condividerli (“creatività” nel grafico 5). La distribuzione delle attività svolte su Internet appare del tutto simile tra umbri, toscani e marchigiani, con l’eccezione che riguarda l’uso di Internet per la lettura di giornali e riviste on line, aspetto per il quale l’Umbria, con un 60,7% di internauti, si colloca sopra la Toscana di ben 6 punti percentuali (minore la distanza con le Marche che ha un 58,7% di lettori on line).

In generale, risulta più contenuta la quota di coloro che accedono ad Internet per partecipare a network professionali (in Umbria il 16% mentre nelle Marche ed in Toscana il 12% della popolazione con più di 15 anni che si è connessa negli ultimi 3 mesi del 2015) e usare servizi di archiviazione su Internet per salvare file (cloud); in questo ultimo caso le Marche, con il 32%, superano Umbria (29%) e, soprattutto, Toscana che con un 26% si colloca sotto la media nazionale (graf. 5).

Graf. 5 - Persone* che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per tipo di attività svolta. Valori percentuali (2015)



(*) persone di 6 anni e più

(*) persone di 15 anni e più

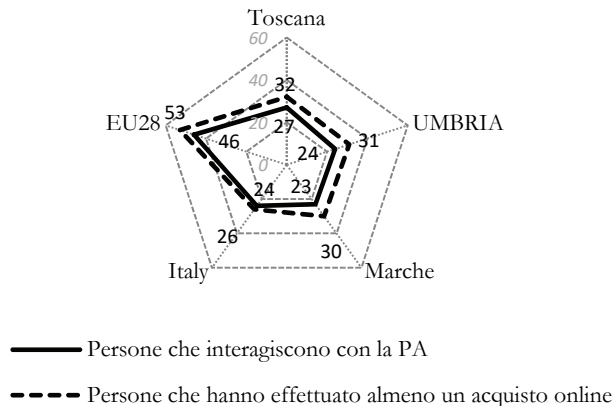
Fonte: Istat

La propensione di una collettività a relazionarsi con la PA tramite Internet ovvero ad acquistare beni online assume notevole importanza per capire lo stato di attuazione di due obiettivi cruciali dell’Agenda digitale (europea, nazionale, regionale): l’Amministrazione digitale (eGovernment o eGov) e l’eCommerce. Il grafico 6 denota indicatori regionali decisamente al disotto di quelli medi europei: se, infatti, per gli

indicatori di dotazione ed uso delle ICT (graf. 2 e 4), i gap con l'Europa non superavano i 10 p.p., in questo caso, la forbice tra la media dell'EU28 e la più performante Toscana è di circa 20 punti percentuali per ciascun indicatore.

Solo il 31% degli umbri ha effettuato un acquisto online nel corso del 2015 (il 32% dei toscani e il 30% dei marchigiani) ma ancora di meno quelli che hanno utilizzato Internet per relazionarsi con la PA (il 24% in Umbria, in linea con il dato medio italiano, il 23% nelle Marche ed il 27% in Toscana). Sembrano, quindi, proprio questi due punti deboli delle tre regioni (e dell'Italia in generale) su cui far convergere gli sforzi della strategia digitale: i cittadini italiani e, quindi, umbri, toscani e marchigiani, pur disponendo di ICT, le usano relativamente meno rispetto alla media europea. Quelli che le usano, le usano prevalentemente per scopi culturali, ricreativi ovvero per partecipare a social network, ma pochi ricorrono alle infrastrutture digitali di cui dispongono per relazionarsi con la PA ovvero per acquistare beni e/o servizi online.

Graf. 6 - Persone che usano Internet per relazionarsi con la PA e/o hanno effettuato almeno un acquisto online*. Valori percentuali (2015)



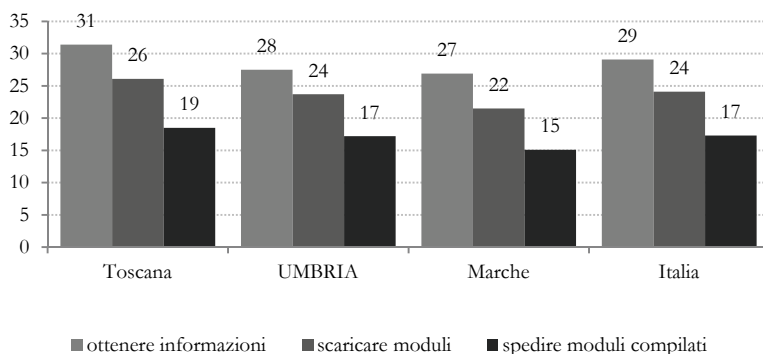
(*) nel corso degli ultimi 12 mesi.

Fonte: Eurostat

Le attività più svolte dai cittadini, che nel 2015 hanno scelto Internet per relazionarsi con la PA, sono la ricerca di informazioni su questioni di loro interesse ovvero il reperimento di moduli scaricabili: la quota di utenti che ha effettuato tali operazioni è del tutto simile nelle tre regioni (graf. 7). Più contenuta, invece, la percentuale di coloro che hanno fatto ricorso

all'amministrazione digitale per restituire moduli compilati: con un 19% come valore massimo riscontrato in Toscana (17% il valore umbro) siamo ben lontani dall'obiettivo dell'Agenda digitale europea che, prevedeva entro il 2015, un utilizzo dell'eGovernment da parte del 50% della popolazione, di cui oltre la metà doveva essere in grado di restituire moduli compilati (tab. 1).

Graf. 7 - Persone* che usano Internet per relazionarsi con la PA o con i gestori di servizi pubblici per attività effettuata. Valori percentuali (2015)



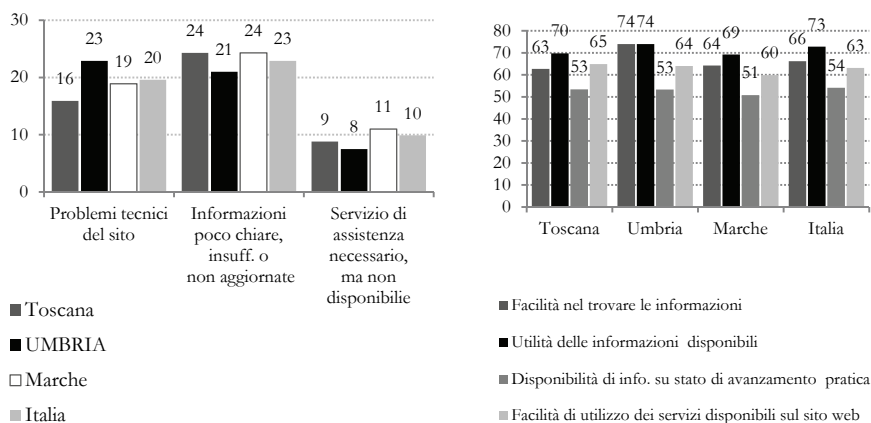
(*) di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con la PA.
Fonte: Istat

Il 74% degli umbri che nel 2014¹⁰ si è relazionato con la PA tramite Internet, è soddisfatto per l'utilità e la facilità di reperimento delle informazioni cercate (minore la quota di coloro che si dichiarano soddisfatti per tali aspetti in Toscana, nelle Marche ed a livello medio nazionale); il 64% esprime un giudizio di soddisfazione per la facilità di utilizzo dei servizi disponibili sul sito web (graf. 8). Più contenuta la quota degli umbri che esprime un giudizio favorevole circa la disponibilità di informazioni sullo stato di avanzamento della pratica (53%). Le difficoltà che gli umbri hanno riscontrato nel relazionarsi tramite Internet con la PA, consistono prevalentemente in problemi tecnici del sito (dichiarato dal 23% degli utenti umbri contro il 16% ed il 19% rilevati tra i fruitori di Toscana e Marche, rispettivamente) e nella qualità delle informazioni ottenute, ritenute poco chiare, insufficienti o

¹⁰ I dati sul grado di soddisfazione e sui problemi riscontrati nel relazionarsi con la PA sono disponibili online solo per il 2014.

non aggiornate (in questo caso la percentuale per l'Umbria, pari al 21%, è inferiore di 3 punti percentuali a quella osservata nelle altre due regioni). Minima la quota degli utenti internet della PA che lamenta la mancanza di un servizio assistenza ritenuto necessario (graf. 8).

Graf. 8 - Persone* che si relazionano con la PA tramite Internet per problemi riscontrati e grado di soddisfazione riscontrato su alcuni aspetti dei servizi. Valori percentuali (2014)**



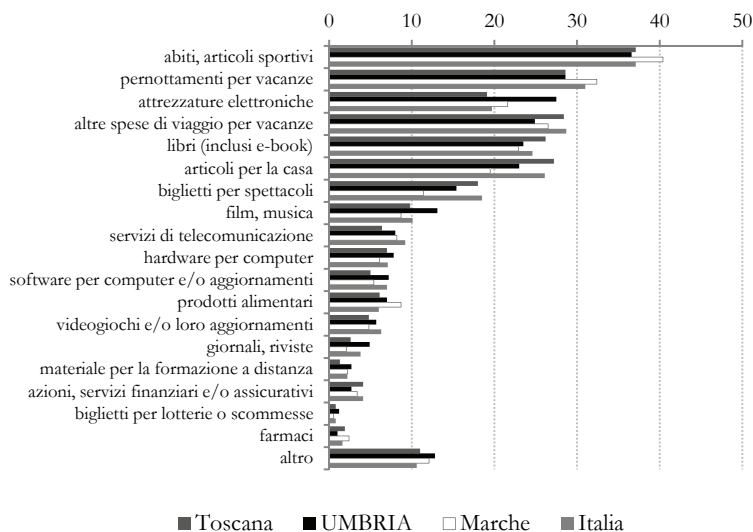
(*) Persone di 14 anni e più che hanno utilizzato negli ultimi 12 mesi, per uso privato, siti web della Pubblica Amministrazione o dei gestori dei servizi pubblici.

(**) La percentuale riportata riguarda le persone soddisfatte (molto o abbastanza); il complemento a 100 rappresenta gli insoddisfatti (poco o per niente).

Fonte: Istat

Nel 2015, gli acquisti online riguardano, come abbiamo visto, circa il 30% della popolazione in tutte e tre le regioni (graf. 6); anche la gamma di beni e servizi acquistati online dai cittadini delle stesse appare del tutto simile. Al vertice della graduatoria si collocano le spese per abiti e articoli sportivi e gli acquisti di pernottamenti per vacanze; seguono le spese per attrezzature elettroniche (l'Umbria con il 27,5% supera di circa 6 p.p. le Marche e di quasi 8 p.p. la Toscana che si colloca nella media nazionale) e gli acquisti di libri e di articoli per la casa. Le spese per hardware e software per PC e per servizi di telecomunicazione sono sotto il 10% ovunque (graf. 9).

Graf. 9 - Persone* per tipologia di beni o servizi acquistati o ordinati su Internet. Valori percentuali (2015)



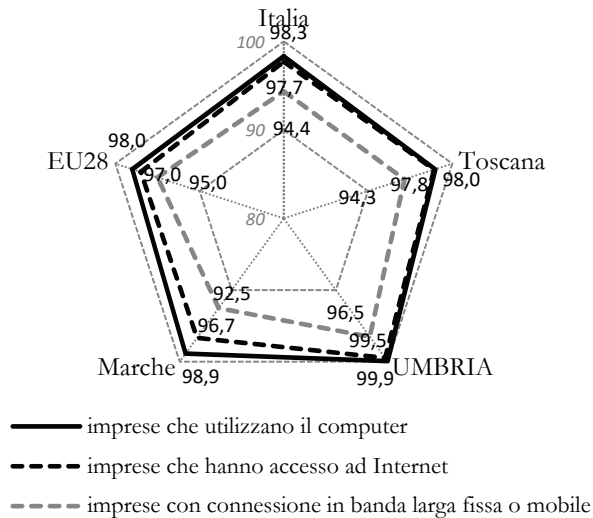
(*) Persone di 14 anni e più che hanno effettuato acquisti o ordini su Internet negli ultimi 12 mesi
Fonte: Istat

L'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione: le imprese
Prima di procedere all'analisi dei dati Istat derivanti dalla "Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese", è opportuno precisare che tale indagine riguarda solamente le imprese con oltre 10 addetti. Secondo l'ultimo Censimento dell'industria e dei servizi del 2011, queste rappresentavano circa il 5% delle imprese attive in ognuna delle tre regioni esaminate¹¹. Alla luce di ciò, è necessario fare attenzione ai risultati conseguenti l'analisi degli indicatori e dei dati seguenti, poiché il fatto che tali imprese siano dotate ed utilizzino le ICT non significa affatto che nelle regioni sia diffusa una cultura digitale tra le imprese. Per quanto attiene le dotazioni di ICT delle imprese, la performance umbra è migliore di quella osservata, non solo nelle Marche e nella Toscana, ma anche mediamente nell'Europa dei 28.

¹¹ Secondo il 9° Censimento dell'Industria e dei Servizi del 2011, le imprese con oltre 10 addetti rappresentano il 4,9% di quelle attive in Umbria, il 4,7% di quelle toscane e il 5,5% di quelle marchigiane.

Praticamente la totalità delle imprese umbre (con oltre 10 addetti) utilizza un PC e ha accesso ad Internet; per il 96,5% di queste la connessione è a banda larga (graf. 10). C'è da dire, inoltre, che la maggiore dotazione delle imprese umbre è il risultato di una crescita accelerata avvenuta solo in Umbria nel periodo 2012-2015¹².

Graf. 10 - Imprese (+10 addetti) e dotazioni di ICT. Valori percentuali (2015)



Fonte: Istat, Eurostat

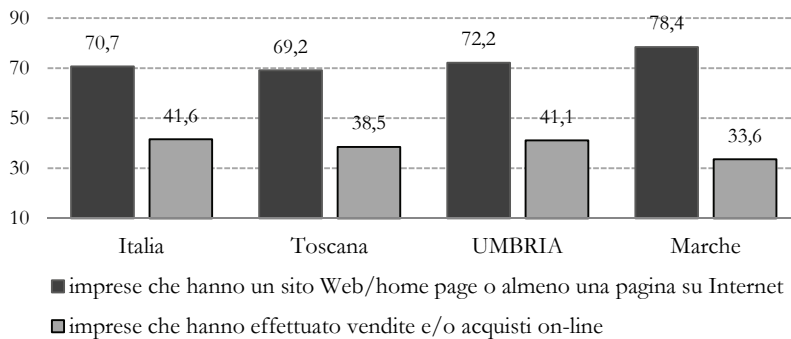
Analogamente a quanto detto per i cittadini, la dotazione di ICT non implica necessariamente essere una “società digitale”: è l'utilizzo, infatti, a garantire lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza. Il 72% delle imprese umbre è presente su Internet tramite un proprio sito web o con almeno una pagina; leggermente inferiore è la quota rilevata in Toscana (che con il 69% si colloca sotto la media nazionale), mentre è maggiore la percentuale delle imprese marchigiane in rete (pari al 78%).

¹² Dal 2012 al 2015, le percentuali di imprese che usano un PC e di quelle che hanno accesso ad Internet salgono entrambe in Umbria di 7 p.p. (1,4 p.p. e 0,3 p.p., rispettivamente, nelle Marche; -0,3 p.p. e 0,7 p.p. i valori di Toscana); la quota di quelle che possono contare su una connessione a banda larga cresce in Umbria di 6 p.p. mentre si riduce sia in Toscana (-1,4 p.p.) sia nelle Marche (-0,6 p.p.).

L'Umbria, con un valore in linea con il dato medio italiano, si caratterizza tra le tre regioni per una maggiore quota di imprese che, nel corso del 2015, ha effettuato vendite e/o acquisti on line: circa il 41% contro il 38,5% di Toscana ed il 34% delle Marche (graf. 11).

Anche in questo caso, le imprese umbre si caratterizzano per un trend di crescita nel periodo 2012-2015 che sovrasta nettamente quello rilevato nelle altre due regioni¹³.

Graf. 11 - Imprese (+10 addetti) con sito web e che hanno effettuato vendite e/o acquisti on-line nell'anno precedente. Valori percentuali (2015)



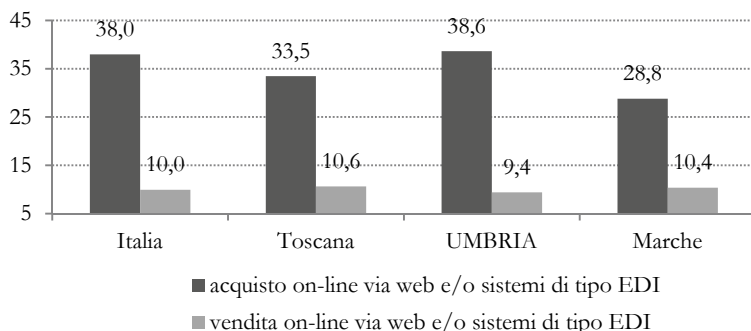
Fonte: Istat

L'eCommerce per le imprese rappresenta prevalentemente l'acquisto tramite web; sono, infatti, pochissime quelle che riescono a vendere in rete. Nel 2015, quasi il 39% delle imprese umbre acquistava e solo il 9,4% riusciva a vendere via web (graf. 12); la forbice è più contenuta in Toscana (dove a fronte di un 33,5% di imprese che acquista, ve ne è un 10,6% che vende) e, ancor più, nelle Marche dove la minor forbice è da attribuire ad una minor quota di imprese che usano il web per acquisti¹⁴.

¹³ Nel periodo 2012-2015, il numero di imprese umbre presenti in rete cresce di ben 16 punti percentuali (9,9 p.p. e 0,7 p.p. i corrispondenti valori per Marche e Toscana); il numero di imprese umbre che vende e/o acquista online è cresciuto di 6 p.p. (3,4 p.p. nelle Marche e 0,6 p.p. in Toscana).

¹⁴ Anche in questo caso, l'Umbria si caratterizza per dinamiche di crescita piuttosto veloci, nel periodo 2012-2015. Il numero di imprese che acquista via web cresce in Umbria più che nelle altre regioni (+6,7 p.p. contro 1,2 p.p. di Marche e -2.5 p.p. di Toscana), mentre per quanto attiene la quota di quelle che vendono via web, l'incremento umbro (4,6 p.p.) è secondo a quello marchigiano (5,8 p.p.) ma superiore a quello toscano (3,4 p.p.).

Graf. 12 - Imprese (+10 addetti) attive nel commercio elettronico nel corso dell'anno precedente, per tipo di attività commerciale svolta on line. Valori percentuali (2015)



Fonte: Istat

Il rapporto *“Italia Connessa. Agende Digitali Regionali 2015”* di Telecom Italia ha stimato il Digital Economy and Society Index per le regioni italiane. Per la prima volta è stata applicata la metodologia DESI, utilizzata dall’Unione Europea per misurare il livello di digitalizzazione dei 28 Paesi¹⁵.

Dall’analisi dei risultati emerge che tre regioni guidano la classifica, con l’Emilia-Romagna che raggiunge il punteggio più elevato, avvicinandosi alla media europea, seguita da Lombardia e Lazio. Si osserva, inoltre, un forte distacco tra le regioni del Nord, che presentano tutte valori superiori alla media nazionale, e quelle del Sud Italia, che si posizionano agli ultimi posti della classifica (fa eccezione la Valle d’Aosta che è quint’ultima). Il DESI regionale colloca Umbria, Marche al di sotto della media italiana e, più precisamente, alla *nona* e alla *undicesima* posizione, rispettivamente. La Toscana, invece, *quarta* in classifica si trova tra le regioni con performance migliori.

¹⁵ La metodologia utilizzata dai ricercatori di Telecom Italia, nella definizione di un DESI per le Regioni italiane, ricalca quella ideata dalla Commissione Europea: 32 indicatori, opportunamente ponderati, vanno a costituire le 5 dimensioni del DESI dalle quali, poi, si ottiene l’indicatore totale. Il problema con il quale si sono scontrati i ricercatori di TIM è la indisponibilità su base regionale di alcuni dei 32 indicatori di base: solo 18, infatti, sono disponibili a livello regionale secondo la metodologia utilizzata dalla Commissione Europea. I rimanenti sono stati ottenuti mediante stime ovvero sostituiti da variabili che potevano essere considerate buone proxy. Per maggiori dettagli sulla metodologia si rimanda alla pubblicazione *“Italia Connessa 2015”*.

Agenda Digitale Europea

L'Agenda Digitale Europea (ADE)¹⁶ stabilisce il ruolo chiave delle tecnologie della informazione e della comunicazione (ICT) nel favorire l'innovazione, la crescita economica e il progresso. L'attuazione dell'ADE dovrebbe consentire un'accelerazione della diffusione di Internet tra i cittadini europei e il completo sfruttamento dei vantaggi di un mercato unico digitale per famiglie e imprese.

Nella stessa Agenda vengono individuati gli ostacoli che impediscono all'Europa di sfruttare al meglio il potenziale dell'innovazione in ICT e cioè: la frammentazione dei mercati digitali; la mancanza di interoperabilità; l'aumento della criminalità informatica e il conseguente rischio di calo di fiducia degli utenti nelle reti; gli investimenti insufficienti nelle reti, nella ricerca e nell'innovazione; la limitatezza delle competenze informatiche e la scarsa alfabetizzazione digitale; l'incapacità di saper cogliere quelle opportunità che l'innovazione tecnologica può fornire per la risoluzione di problemi della società.

Al fine di superare tali ostacoli nell'ADE si indicano le seguenti sette aree prioritarie (i *pilastrini fondanti* dell'ADE) nelle quali si devono concentrare gli sforzi nei prossimi anni¹⁷:

1. realizzare *il mercato unico digitale* per sfruttare i benefici apportati dall'era digitale, consentendo ai cittadini europei di usufruire di servizi commerciali e prodotti di intrattenimento culturale su base transnazionale, dell'agevolazione dei pagamenti, della fatturazione elettronica e della semplificazione della risoluzione delle controversie in rete;
2. migliorare la *definizione* ed estendere *l'interoperabilità delle norme in ambito ICT* per facilitare la creatività, l'aggregazione e l'innovazione da parte dei cittadini;
3. migliorare il *tasso di fiducia in Internet e nella sua sicurezza*, mediante una risposta europea efficacemente coordinata contro i cyberattacchi e norme più rigorose in merito alla protezione dei dati personali;
4. potenziare *l'accesso ad Internet veloce e superveloce* per i cittadini europei, requisito essenziale per garantire una crescita economica forte e la

¹⁶ Comunicazione "Un'agenda digitale europea" della Commissione al Parlamento, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle Regioni del 19 maggio 2010 [COM(2010) 245].

¹⁷ In queste sette aree d'azione, l'ADE prevede 101 azioni (31 di queste a carattere legislativo).

creazione di nuovi posti di lavoro ma anche per consentire ai cittadini di poter accedere ai contenuti e ai servizi che desiderano;

5. incrementare gli *investimenti nel settore ricerca e sviluppo* (ricerca di punta e innovazione nell'ICT), per favorire la realizzazione sul mercato delle migliori idee prodotte in Europa;

6. migliorare *l'alfabetizzazione e l'inclusione digitali*, fornendo a tutti i cittadini europei competenze digitali e servizi online accessibili;

7. sfruttare il *potenziale delle ICT a vantaggio della società*, prevedendone l'impiego per sostenere le sfide che la società si trova ad affrontare come il cambiamento climatico, l'invecchiamento demografico e l'accesso alla rete delle persone con disabilità.

I finanziamenti europei per lo sviluppo digitale provengono essenzialmente dalla politica di coesione che viene attuata tramite i *Fondi Strutturali* e il *Fondo di Coesione*¹⁸.

Ulteriori programmi per il finanziamento dello sviluppo del digitale e delle reti a banda ultra larga sono: *Connecting Europe Facility*; *Horizon 2020* (il nuovo programma europeo per la Ricerca e l'Innovazione); il *programma per la competitività delle piccole e medie imprese (COSME)* per il periodo 2014-2020 che mira a rendere più agevole l'accesso ai finanziamenti alle piccole e medie imprese; il *piano Juncker*.

Agenda Digitale Italiana

Nel quadro dell'ADE, l'Italia ha elaborato l'Agenda Digitale Italiana (ADI) che definisce la strategia nazionale a breve e a lungo termine per accelerare lo sviluppo dell'infrastruttura digitale e promuovere sul territorio nazionale l'uso delle tecnologie, dei servizi e dei processi digitali. L'ADI, istituita il primo marzo 2012 con Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico, ricalca i sette pilastri indicati dalla Commissione europea, adattandoli e orientandoli verso le necessità italiane e sostanziandoli nei seguenti contenuti:

1. *identità digitale e servizi innovativi per i cittadini*: documento digitale unico, Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) e interoperabilità anagrafi di rilevanza nazionale, censimento continuo

¹⁸ Si rinvia al capitolo successivo del presente Rapporto che si occupa di fondi strutturali.

della popolazione e delle abitazioni, archivio nazionale delle strade e dei numeri civici, PEC - domicilio digitale cittadino, indice nazionale degli indirizzi delle imprese e dei professionisti (INI-PEC);

2. *PA digitale e open data*: trasmissione di documenti per via telematica, contratti della pubblica amministrazione e conservazione degli atti notarili, trasmissione telematica delle certificazioni di malattia nel settore pubblico, sistemi di trasporto intelligenti (ITS) e bigliettazione elettronica del Trasporto Pubblico Locale, open data e inclusione digitale;

3. *istruzione digitale*: anagrafe nazionale studenti e fascicolo elettronico studente universitario, libri e centri scolastici digitali;

4. *sanità digitale*: fascicolo sanitario elettronico, prescrizione medica e cartella clinica digitale;

5. *divario digitale e pagamenti elettronici*: completamento Piano nazionale per la Banda Larga, semplificazioni normative, pagamenti elettronici;

6. *giustizia digitale*: comunicazioni e notificazioni per via telematica, notificazioni telematiche per procedure fallimentari;

7. *ricerca, innovazione e comunità intelligenti*: grandi progetti di ricerca e innovazione in sinergia con Horizon2020, Piano Nazionale Comunità intelligenti.

Con il contributo della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, la strategia italiana per l'agenda digitale è stata elaborata enfatizzando la necessità di stretta collaborazione tra il governo nazionale e quello regionale, nonché l'integrazione tra le stesse iniziative delle singole Regioni.

Nel marzo 2012, contemporaneamente all'istituzione dell'ADI, vennero presentati anche il *Piano Nazionale Banda Larga* ed il *Progetto Strategico Agenda Digitale Italiana. Implementare le infrastrutture in rete*. Poiché la diffusione della banda ultra larga incontra, ancora oggi, seri problemi derivanti dall'incapacità del mercato di garantire in autonomia il raggiungimento degli obiettivi fissati dall'ADE, il Governo italiano ha sviluppato una nuova strategia per favorirne la realizzazione. Nel marzo del 2015, infatti, è stata pubblicata la *Strategia italiana per la banda ultralarga*, che si pone l'obiettivo di raggiungere, entro il 2020, al minimo l'85% della popolazione con una velocità di connessione di almeno 100 Mbps, garantendo al restante 15% della popolazione servizi con una connettività almeno pari a 30 Mbps. Sempre nel marzo 2015, la Presidenza del Consiglio dei Ministri ha elaborato la *Strategia per la crescita*

digitale 2014-2020 che si pone l'obiettivo di colmare il ritardo digitale dell'Italia rispetto agli altri Paesi Europei agendo su due fronti: quello delle infrastrutture e quello dei servizi per cittadini e imprese.

Accanto a questi piani strategici vi sono una moltitudine di interventi, iniziative, accordi, progetti, programmi messi in atto recentemente dal Consiglio dei Ministri ovvero dal Presidente del Consiglio dei Ministri stesso o ancora dall'Agenzia per l'Italia Digitale per dare attuazione agli obiettivi dell'ADI (patto della coalizione nazionale per le competenze digitali; accordo per la diffusione di tecnologie e competenze digitali nelle imprese; agenda per la semplificazione e la riforma della PA per il triennio 2015-2017; piano scuola digitale; Industria 4.0, per citarne alcuni esempi) dei quali in questa sede, per ovvie ragioni di sintesi, non si può fornire un quadro esaustivo. Si rinvia, dunque, il lettore interessato al sito istituzionale preposto all'Agenda Digitale Italiana per maggiori dettagli¹⁹.

Il ruolo delle Regioni nell'attuazione dell'ADI

Il ruolo assunto dalle Regioni e dalle Province Autonome nell'attuazione degli obiettivi dell'Agenda Digitale è fondamentale, innanzitutto, per la loro competenza specifica nella pianificazione territoriale. Gestendo direttamente molti ambiti in cui l'ADI può essere attuata (esempio sanità, trasporti pubblici locali, turismo...), la governance locale ha la possibilità di implementare degli importanti processi di digitalizzazione. Inoltre, sono proprio gli Enti Territoriali ad intrattenere un più stretto rapporto con la popolazione locale e, quindi, possono fornire importanti stimoli in grado di orientare le politiche al soddisfacimento delle esigenze di cittadini ed imprese. Il ruolo cruciale delle Regioni e delle Province Autonome è, d'altronde, stato affermato dalla stessa Cabina di Regia dell'Agenda Digitale Italiana che, nell'elaborare la strategia digitale del nostro Paese, ha richiesto il contributo della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome. L'ADI è, difatti, stata progettata enfatizzando la necessità di stretta collaborazione tra il governo nazionale e quello regionale, nonché l'integrazione tra le iniziative delle singole regioni. La Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, poi, con il documento "*Contributo delle regioni per un'agenda digitale al servizio della crescita del Paese nella programmazione 2014-2020*", del luglio 2013, fornisce una

¹⁹ www.agid.gov.it.

serie di motivazioni per le quali sarebbero proprio le regioni ad assumere un ruolo chiave nel rapporto con la Commissione europea nel definire la programmazione delle politiche di coesione del periodo 2014-2020 (FESR, FSE, FEASR) e, quindi, anche nello sviluppo dell'intera strategia dell'agenda digitale. Il documento rappresenta una presa di posizione importante del sistema regioni che chiede che gli venga riconosciuto un ruolo forte nel dispiegamento dell'agenda digitale. Nel documento si propone una sistematizzazione delle strategie nazionali e regionali perché la loro complementarità sugli obiettivi dell'agenda digitale e l'integrazione tra le iniziative delle regioni sono una precondizione affinché un tema così trasversale non rischi di investire ingenti risorse senza produrre effetti strutturali. A questo documento ha fatto poi seguito nel 2014 *“Agire le agende digitali per la crescita, nella programmazione 2014-2020”*. Nel documento l'attuazione delle agende digitali regionali viene presentata come uno strumento per ottenere un vero cambiamento strutturale del Paese, *“usando il digitale per riprogettare la Repubblica”*. Nel dossier le regioni prevedono le seguenti quattro azioni leader da realizzare in accordo con il livello centrale:

1. *community cloud e cybersecurity*: per dare al cittadino servizi pubblici digitali sicuri ed efficaci, basati sullo sfruttamento pieno del paradigma cloud, con servizi infrastrutturali gestiti a livello regionale al massimo livello di sicurezza dell'informazione e nell'ottica dell'economia di scala e di scopo;
 2. *centri inter-regionali sulle competenze digitali*: per realizzare un sistema inter-regionale di centri di competenza digitale, ricercando la specializzazione di gruppi di regioni su singole tematiche in modo da avere personale pubblico in grado di fornire supporto a tutte le Amministrazioni territoriali e centrali;
 3. *una PA con servizi digitali che superino la logica dei procedimenti*: per rendere noti e riorganizzare i servizi delle PA, per erogarli attraverso un ecosistema di servizi digitali sviluppati in collaborazione tra pubblico e privato, con le amministrazioni che lavorano “senza carta” (digital by default) e “scambiando dati e non documenti” superando quindi la logica dei procedimenti a favore di quella centrata sui servizi multicanale;
 4. *fascicolo digitale del cittadino*: per dare al cittadino accesso unitario a tutte le informazioni che lo riguardano e che sono in possesso delle PA.
- Prima di procedere ad una sintetica analisi delle Agende digitali di Umbria, Marche e Toscana, si ritiene opportuno in questo paragrafo,

dedicato al ruolo delle regioni nello sviluppo del digitale, citare un importante protocollo che riguarda le regioni di nostro interesse: il *Protocollo d'intesa tra le regioni Emilia-Romagna, Lazio, Marche, Toscana, Umbria con la partecipazione dell'Agenzia per l'Italia Digitale per l'attuazione del piano strategico Crescita Digitale nell'ambito dell'Agenda digitale nella programmazione 2014-2020*, approvato nel marzo del 2015. L'accordo "Italia Mediana" rappresenta la prima intesa interregionale che segna l'avvio di un percorso collaborativo tra le regioni del Centro e l'Agid per lo sviluppo del digitale. Dall'accordo discendono una serie di interventi ed attività di pianificazione sui filoni: cloud computing, communities interregionali, competenze digitali, sfruttamento congiunto di infrastrutture digitali, dati di qualità, servizi digitali pubblici.

Le quattro azioni prioritarie sono: 1. attuare iniziative dell'agenda digitale, nell'ambito della programmazione 2014-2020, con un percorso collaborativo che definisca tra le parti impegni condivisi per l'attuazione di azioni interregionali di sistema, l'individuazione e lo sviluppo di soluzioni e prassi comuni, il monitoraggio dei risultati ottenuti per la crescita digitale; 2. promuovere la diffusione della cultura e delle competenze digitali nei territori regionali, in un quadro che massimizzi i risultati e permetta di creare "comunità di pratica" sostenibili e di livello interregionale, con particolare attenzione al tema delle competenze manageriali legate al digitale sia in ambito pubblico che privato (cosiddetta "eLeadership"); 3. sviluppare il ruolo delle Regioni nell'ambito del cloud computing, superando la logica obsoleta del riuso classico, in particolare stabilire il ruolo delle regioni come "cloud service broker" (CSB) per facilitare l'erogazione e l'integrazione dei servizi digitali nei propri territori, in raccordo con un quadro certo e condiviso a livello interregionale, nazionale ed europeo, per realizzare un ecosistema digitale aperto allo sviluppo di servizi da parte dei soggetti privati in concorrenza; 4. favorire con il digitale l'openness: open data, open source, open access e open gov.

Le Regioni potranno sfruttare in modo congiunto le infrastrutture digitali, quali reti pubbliche e data center pubblici regionali, ricercando l'integrazione dei relativi progetti e/o servizi erogati al fine di massimizzare i risultati finali ed i loro benefici. Inoltre, l'accordo auspica la realizzazione di banche dati interoperabili, la diffusione dei dati aperti

(open data) sia in ambito pubblico che privato e la predisposizione di servizi digitali pubblici centrati sull'utente.

L'Agenda digitale di Umbria, Marche e Toscana

L'Agenda Digitale dell'Umbria

L'Agenda Digitale dell'Umbria (ADU) è “*un percorso partecipato e collaborativo volto a definire impegni condivisi, anche con specifici accordi di programma, da parte di tutti i soggetti pubblici e privati operanti sul territorio, per l'attuazione delle azioni di sistema legate alle politiche per il digitale*”, così come definita dalla Legge Regionale n. 9/2014. La strategia umbra, che contestualizza gli obiettivi dell'Agenda digitale europea e dell'Agenda digitale italiana alla realtà regionale, sostiene la necessità di una attiva collaborazione tra il sistema pubblico e privato del territorio per il superamento delle criticità locali e di quei gap che ostacolano il pieno sfruttamento degli investimenti pubblici in digitale.

Gli obiettivi generali che l'Agenda digitale umbra persegue sono:

1. *sostenere la domanda di servizi digitali* della Pubblica Amministrazione, coinvolgendo gli utenti nella specificazione dei fabbisogni e nel disegno di soluzioni *user-centered*;
2. *ridurre il divario di cultura digitale*, puntando su un apprendimento basato sull'uso dell'ICT da parte di diversi target di utenza;
3. *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;
4. *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.

I documenti fondamentali di programmazione dell'ADU sono il *Piano telematico regionale* (PTR) ed il *Piano digitale regionale triennale* (Pdtr). Il primo, definito dalla l.r. 31/2013, “costituisce il quadro di riferimento per lo sviluppo della rete pubblica regionale ed ha validità triennale”.

Il *Piano telematico regionale 2014-2016* prevede il potenziamento della Rete pubblica a banda larga (RUN) e lo sviluppo del Data Center unitario di Terni su cui far convergere i data center della Pubblica Amministrazione umbra. Il *Piano digitale regionale triennale*, in base a quanto previsto nella L.R. 9/2014, “definisce missioni, programmi ed interventi attuativi per il raggiungimento delle finalità”, indicate all'art. 1 della stessa legge e che prevedono: a) lo sviluppo della società dell'informazione e dell'inclusione

sociale, abbattendo il divario digitale; b) il miglioramento della qualità della vita dei cittadini e l'innovazione sociale, nell'ottica di realizzare una comunità intelligente regionale; c) la crescita digitale, ovvero la promozione dello sviluppo economico e della competitività delle imprese; d) la trasparenza e la partecipazione diffusa alla elaborazione delle politiche pubbliche, la collaborazione e la coprogettazione nell'ottica dell'amministrazione aperta (open gov) e la democratizzazione delle grandi basi di dati (big data) di pubblica utilità; e) l'erogazione di servizi con modalità innovative, l'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra i sistemi pubblici e privati, l'ottimizzazione dei processi nel rapporto tra cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni; f) la valorizzazione del patrimonio informativo privato e pubblico, la pubblicazione ed il riutilizzo dei dati aperti (open data) e la diffusione del software a codice sorgente aperto (open source).

Il primo piano digitale regionale, relativo al periodo 2013-2015, è stato il frutto di un percorso partecipato e collaborativo svolto, anche con consultazioni pubbliche nella prima metà del 2013, nonché dal lavoro di un'apposita task-force interdirezionale della Giunta.

Il risultato della consultazione pubblica, di una serie di incontri con i portatori d'interesse e del lavoro della task-force delle strutture della Giunta regionale, è la definizione delle *cinque grandi missioni* dell'Agenda digitale dell'Umbria, che riportiamo di seguito:

a. *Infrastrutture*: assicurare un'infrastruttura digitale utilizzabile dal sistema pubblico e privato; b. *Cittadinanza e diritti esigibili*: riconoscere la cittadinanza digitale e rendere esigibili i diritti con il digitale; c. *Competenze ed e-inclusion*: sviluppare le competenze digitali del capitale umano e rinforzare i processi di inclusione nella società digitale; d. *Sviluppo per la competitività*: innovare con il digitale mercati, prodotti e processi per la competitività; e. *Qualità della vita e salute*: accrescere la qualità della vita, il benessere e la salute dei cittadini con il digitale.

Lo stesso Piano digitale regionale 2013-2015 contiene il *Portafoglio programmi e progetti* che, per ogni singola missione, riporta le azioni da mettere in atto, distinte sulla base di una doppia classificazione: la prima, le distingue a seconda che siano in cantiere o in fase di progettazione; la seconda, ne esegue un'ulteriore differenziazione in base al tempo previsto per l'attuazione/progettazione, distinguendole tra quelle di breve e quelle di lungo periodo.

Nella tabella 3 si è cercato di elencare i principali strumenti (programmi, progetti, iniziative) adottati dall'Umbria per l'attuazione delle cinque missioni della propria Agenda.

Tab. 3 - Missioni e principali programmi e progetti dell'ADU

Missioni	Principali strumenti, programmi, progetti e iniziative regionali (attuati o in fase di attuazione)*
A) Infrastrutture	Sistema Informativo Regionale dell'Umbria (SIRU); Data Center Regionale Unitario (DCRU); Community Network regionale dell'Umbria (CN-Umbria); rete pubblica a banda ultra larga "Regione Umbria Network" RUN (backbone; le dorsali cittadine - reti MAN di Città di castello, Foligno, Orvieto, Perugia e Terni; la dorsale Est; la dorsale Ovest; la rete WIRUN, ecc...si veda Ptr 2014-2016); UmbriaWifi; scuole in rete (collegamento in fibra ottica delle scuole); collegamento fibra ottica degli ospedali
B) Cittadinanza e diritti esigibili	FED-Umbria (identità digitale); sportello unico digitale dei Comuni; scrivania digitale della Giunta; sportello unico digitale per le attività produttive e l'edilizia dei comuni (Suape); UmbriaSitoIstituzionale; Umbria open data; INA/SAIA - ANPR (circolarità dei dati delle anagrafi dei residenti); Parix (circolarità dei dati CCIAA e registro imprese); YC14 (progetto per l'interscambio dei dati catastali); SIGPA (sistema integrato per la gestione delle procedure aziendali del sistema agricolo); progetti per open data (sistema scolastico, sociale e delle attività commerciali); pagamenti elettronici (procedura di adesione al sistema pagoPA degli enti locali attraverso l'intermediazione tecnologica della Regione Umbria); LibreUmbria (per la diffusione del software LibreOffice nella PA umbra); digitale nel TU Governo del Territorio; bandi di finanziamento in digitale (WELL- work experience laureate e laureati; contributi alle famiglie per rette asili nido); misurare l'agenda digitale dell'Umbria; fascicolo digitale delle strutture ricettive; UmbriaSitoIstituzionale
C) Competenze ed e-inclusion	Centro di Competenza sull'Openness (CCOS); l'ora del codice nelle scuole umbre; esperienze pilota delle scuole sull'openness e la cultura digitale; UmbriaInvecchiamentoAttivo; UmbriaGiovani; UmbriaWikiMuseo; Digital angels per le PMI e docenti; tecnologie assistite (e-accessibilità)
D) Sviluppo per la competitività	UmbriaLavoro (servizi digitali per l'incontro domanda- offerta in Umbria); UmbriaTurismo (promozione e commercializzazione dei servizi turistici); UmbriaCultura (catalogo unico della cultura nella regione Umbria); UmbriaSmart; sostegno all'innovazione digitale delle imprese (bandi Tic di finanziamento per le imprese); e-commerce (introduzione del sostegno al "commercio elettronico" nel testo unico del commercio); banca dati per la programmazione regionale (datawarehouse regionale in open source); banca dati per Piano Sviluppo rurale 2014-2020 (nell'ambito di STAR-Sistema Informativo Agricolo Regionale)
E) Qualità della vita e salute	ricetta medica in digitale; pagamento on line delle prestazioni sanitarie; prenotazione on line e telefoniche delle prestazioni sanitarie; attivazione della TS-CNs; consegna referti in via telematica e fascicolo sanitario elettronico; Umbria's (urban model based on renewables and Ict for the area sustainability); potenziamento UmbriaGeo; UmbriaScuola; UmbriaSociale; UmbriaPaesaggio

(*) i programmi/progetti riportati sono quelli regionali (quelli contenuti nel Pdtr ma anche altri più recenti), non si tiene conto, cioè delle iniziative sussidiarie promosse dagli altri attori del territorio. Per maggiori informazioni sui contenuti di tali progetti si rimanda ai siti istituzionali.

Fonte: Regione Umbria

L'Agenda Digitale delle Marche

Nel dicembre 2013 è stata approvata nella seduta di Giunta la delibera "Approvazione dell'Agenda Digitale Marche ADM - visione strategica" (D.G.R.1686/2013), con la quale la Regione vuole realizzare una strategia condivisa, in linea con l'Agenda digitale europea e italiana, che punti allo sviluppo della Smart Marche Region. Questa dovrà rappresentare un ecosistema completo su base regionale, in grado di rispettare le competenze e le capacità dei soggetti coinvolti e di innescare un processo di miglioramento continuo dell'amministrazione regionale.

Gli obiettivi dell'ADM sono:

1. *formulare e definire un nuovo piano regionale* per l'eGovernment e più in generale per lo sviluppo e la diffusione delle ICT nelle Marche;
2. *sistematizzare tutti i principali progetti, infrastrutture, assets ed azioni* localmente già avviate o in corso di realizzazione, anche in ottica di riuso, di diffusione dei risultati e di successivi interventi di adeguamento e potenziamento;
3. *stimolare l'avvio di progettualità innovative* ed in linea con i nuovi obiettivi europei dell'economia e della crescita digitale;
4. *mobilitare tutti gli attori locali coinvolti*, creando condizioni favorevoli di accesso al finanziamento ed abilitando forme di partecipazione pubblico-privata;
5. *promuovere il coordinamento dei contributi regionali* verso il livello nazionale ed europeo;
6. *perseguire obiettivi interregionali* condivisi per dare compimento ad interventi già avviati.

L'approccio con cui la Regione intende realizzare gli obiettivi dell'ADM prevede che tutte le azioni (dall'individuazione degli orientamenti strategici dell'Agenda, all'identificazione di nuovi bisogni sociali e dei conseguenti interventi da realizzare per la loro soddisfazione) siano frutto di un processo partecipativo che deve coinvolgere tutti gli attori del sistema regionale, organizzati in smart communities tematiche. Queste ultime, infatti, costituiscono gli elementi centrali del modello Smart Marche Region. L'idea è di estendere le smart communities fino ad arrivare alla costituzione di un'unica sola smart community coincidente con la Regione.

La modalità di partecipazione si basa, quindi, sull'organizzazione del 'sistema Marche' in vere e proprie comunità di soggetti (smart communities tematiche), rappresentative di tutti gli attori in gioco, che si devono confrontare su problematiche caratterizzanti ambiti specifici quali:

1. *smart infrastructure*: banda larga, dematerializzazione e conservazione digitale, pagamenti on line, web semantico, open data e open services, cloud computing;
2. *smart education*: istruzione e formazione, e-learning, education ad elevata interattività digitale, videoconferencing, alfabetizzazione informatica;
3. *smart health*: servizi sanitari e socio-assistenziali secondo il modello di erogazione cloud-based;
4. *smart turismo*: servizi al turista ICT oriented;
5. *smart cultura*: valorizzazione del patrimonio dei beni culturali;
6. *smart citizenship e smart gov e small business act-SBA*: open data, identità digitale, servizi eGovernment ai cittadini e alle imprese;
7. *smart business e cluster tecnologici*: tecnologie per gli ambienti

di vita (domotica, ambient intelligence), scienze della vita (bioinformatica, telemedicina), smart communities (social networking, social innovation, economia del turismo), fabbrica intelligente (robotica, automazione, digital factory); 8. *smart safety and urban security*: emergency management, infrastrutture di monitoraggio ambientale e di videosorveglianza con pattern recognition, numero unico delle emergenze; 9. *smart green and rural communities*: servizi alle imprese e al consumatore; 10. *smart mobility*: biglietteria elettronica, monitoraggio flotte, infomo-bilità, mobilità collettiva.

Analogamente a quanto fatto per l'Umbria, si elencano in forma sintetica i principali progetti strategici e le iniziative in contesto di progettazione cui la Regione intende dar seguito nel quadro della propria Agenda digitale.

Tab. 4 - Missioni e principali programmi e progetti dell'ADM

Ambiti strategici (decreto crescita 2.0) e smart community regionali di riferimento	Principali progetti strategici regionali (attuati o in fase di attuazione/progettazione)*
1. Identità digitale (<i>smart citizenship</i>)	FED-Cohesion, Sistema di Identificazione ed Autenticazione regionale; Autocertificazione certificata; LOGIN: reti inclusive per la gestione di servizi facilitati nei rapporti con la PA e del fascicolo del cittadino; Quick-ID (HSM/OTP-SIM)
2. PA digitale e open data (<i>smart gov e smart infrastructure</i>)	banca dati regionale integrata dei procedimenti amministrativi; Giusto 2.0 (Servizi avanzati al dipendente); Geo-servizi; Marche DigIP: Polo archivistico di conservazione; Marche GOOD PA - GOVERNMENT OPEN DATA FOR PUBLIC ADMINISTRATION; NeSSo semantic social network & knowledge repository (Ipa strategico - progetto SMART UP); Marchecare e Spartacus: piattaforme per l'integrazione dei sistemi di emergenza e sicurezza
3. pagamenti elettronici (<i>smart infrastructure</i>)	Mpay Sistema regionale dei pagamenti online; MCube
4. divario digitale (<i>smart infrastructure</i>)	MCloud; NGN Marche
5. istruzione (<i>smart education</i>)	Piano Scuol@ Digitale Marche; MARLENE (progetto Marche web learning network); VideoHub: piattaforma di videoconferenza, videoformazione ed e-learning
6. sanità (<i>smart health</i>)	dati sanitari per pazienti e medici e Fascicolo socio-sanitario (progetto FASEL); Open DWH (data warehouse socio sanitario)
7. smart cities & communities (<i>smart turismo e smart cultura</i>)	#Destinazionemarche e Turismi Marche Mobile; CulturaSmart
Altri progetti strategici dell'ADM (classificati per ambiti diversi dal decreto crescita 2.0) sono:	
Social Innovation	prewaste; uptech; net-age; longevity hub; jade; INNOVage; poly-sump; cluster tecnologici: tecnologie per gli ambienti di vita; same; emmalab
Imprese, sviluppo, innovazione, smart specialisation, internazionalizzazione	cluster polisee ; next ; smart-up ; sprint Marche; iktimed; wide; Marche innovazione; open city platform; cluster tecnologici: fabbrica intelligente
Ricerca e trasferimento tecnologico	accordo MIUR; accordo INFN; OCSE: Centro di competenza, ricerca e supporto alla creazione di reti di aziende e Pubbliche Amministrazioni per lo sviluppo di Sistemi Aperti

(*)Per maggiori informazioni sui contenuti di tali progetti si rimanda ai siti istituzionali

Fonte: Regione Marche

L'Agenda Digitale della Toscana (ADT)

Il *Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della Società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale 2012-2015*, definito nel 2012, rappresenta l'Agenda digitale della Toscana (ADT) e definisce l'azione che il governo regionale intende porre in essere in termini di infrastrutture per migliorare la connettività, l'offerta e l'accessibilità ai servizi digitali e ridurre il digital divide culturale.

La strategia digitale della regione mira al consolidamento delle infrastrutture già esistenti ma soprattutto al cambiamento organizzativo e culturale del "sistema Toscana" (pubblica amministrazione, cittadini e imprese): un cambiamento che vuole una società regionale dell'informazione e della conoscenza. La lotta al digital divide, infatti, è uno degli obiettivi principali della strategia toscana, convinta che spesso l'ostacolo all'innovazione non sta nella mancanza di disponibilità di ICT ma nella capacità dei singoli e delle organizzazioni di sfruttarle appieno.

Gli obiettivi generali dell'ADT sono i seguenti: 1. realizzare e rendere disponibili a tutti i cittadini le infrastrutture tecnologiche e immateriali al servizio delle comunità intelligenti (*smart communities*); 2. promuovere il paradigma dei dati aperti (*open data*); 3. potenziare le applicazioni di amministrazione digitale (*e-government*) per il miglioramento dei servizi ai cittadini e alle imprese; 4. promuovere la diffusione di architetture di *cloud computing* per le attività e i servizi della PA; 5. utilizzare gli acquisti pubblici innovativi e degli appalti pre-commerciali al fine di stimolare la domanda di beni e servizi innovativi basati su tecnologie digitali; 6. infrastrutturare l'"ultimo metro" per favorire l'accesso alla rete internet in grandi spazi pubblici collettivi quali scuole, università, spazi urbani e locali pubblici in genere; 7. investire nelle tecnologie digitali per il sistema scolastico e universitario, al fine di rendere l'offerta educativa e formativa coerente con i cambiamenti in atto nella società.

L'Agenda digitale Toscana si sostanzia in progetti distinti che riguardano i tre seguenti pilastri fondamentali (l'elenco dei progetti per ciascun pilastro è sintetizzato nella tabella 5): 1) *infrastrutture e piattaforme di servizio*, per il completamento e il potenziamento delle infrastrutture digitali abilitanti e delle piattaforme di servizi innovativi; 2) *cittadinanza digitale e competitività*, per promuovere l'impiego e l'utilizzo delle nuove tecnologie tra cittadini e imprese toscane; 3) *semplificazione ed amministrazione*

elettronica, per migliorare l'organizzazione della PA, modificarne processi e offrire servizi sempre più efficienti, trasparenti e integrati.

Tab. 5 - Settori di azione e principali programmi e progetti dell'ADT

Settori di azione dell'ADT	Principali progetti strategici, azioni, programmi ed iniziative regionali (attuati o in fase di attuazione/progettazione)*
1. Infrastrutture e piattaforme di servizio	ARPA (infrastruttura per l'autenticazione, l'autorizzazione e l'accesso ai servizi); progetto "Banda Larga nelle Aree Rurali della Toscana" CART (Cooperazione Applicativa Regionale Toscana); CRCC (Centro Regionale di Competenza per il Riuso); Carta Nazionale dei Servizi (Tessera Sanitaria Elettronica, che è anche Codice Fiscale e Carta Nazionale dei Servizi); InterPRO (Interoperabilità di protocollo per lo scambio e la protocollazione di documentazione digitale); IRIS per i pagamenti online dei tributi regionali); piattaforma Open Data; OSCAT (Open Source CATalogo è una piattaforma per lo Sviluppo e Rilascio di Componenti Software); RTRT (sistema pubblico di connettività -SPC- per il collegamento di tutta la PA Toscana); START (Servizio Telematico Acquisti Regionale della Toscana); centro servizi TIX (da Tuscany Interchange, nasce con la logica del "cloud computing" e consente alle amministrazioni pubbliche e ai singoli cittadini di utilizzare reti come Internet per accedere ai propri dati e programmi su computer che si trovano altrove); PKI (infrastruttura a chiave pubblica: tecnologie e strumenti a norma, in grado di garantire la riservatezza e la sicurezza dei processi in rete); infrastruttura di videoconferenza (permette la realizzazione di multi-videoconferenze in modalità mista IP/ISDN e consente ai terminali IP di effettuare chiamate anche verso terminali ISDN); VoIP- RTRT (un sistema di servizi di comunicazione integrata a disposizione di tutti gli Enti aderenti alla Rete Telematica Regionale Toscana)
2. Cittadinanza digitale e competitività	ARPA-RTRT (per l'identità digitale); Borsa Lavoro; punti per l'Accesso Assistito ai Servizi e a Internet; Pubblica Amministrazione e Stranieri Immigrati; REDLE (un archivio che ospita la documentazione di esperienze di educazione alla legalità realizzate in tutta Italia); Rete degli Sportelli informativi della Toscana; Reti per la giustizia; TRIO per la formazione online; TROOL (un progetto regionale per promuovere l'uso di Internet, sicuro e consapevole, tra i bambini delle scuole elementari e i ragazzi dei primi due anni delle scuole medie inferiori); Villaggi digitali
3. Semplificazione ed amministrazione elettronica	APACI (comunicazione dei cittadini con la PA); e.Toscana compliance; IDM - Identity Manager (per la gestione delle identità digitali); Rete regionale dei SUAP (Sportello Unico delle Attività Produttive); Social Office (strumento di collaborazione sul web improntato su dinamiche web 2.0); TOSCA - Catasto e fiscalità in Toscana (contro l'evasione fiscale); TOSS Lab (Tuscany Open Source Software Lab è il centro di competenza toscano sul software libero e open source)

(*)Per maggiori informazioni sui contenuti di tali progetti si rimanda ai siti istituzionali.

Fonte: Regione Toscana

Riferimenti bibliografici

Centro Interregionale per i Sistemi informatici, geografici e statistici

2014 *Rapporto sull'Innovazione nell'Italia delle Regioni. Rapporto 2013/2014.*

Commissione Europea

2016 *Digital Agenda Targets Progress report*, Bruxelles.

2016 *Digital Economy and Society Index (DESI)*, Bruxelles.

2016 *Regional Innovation Scoreboard 2016*, Bruxelles.

2015 *A Digital Single Market Strategy for Europe*, Bruxelles.

2015 *Digital Agenda Targets Progress report*, Bruxelles.

2015 *Digital Economy and Society Index (DESI)*, Bruxelles.

2012 *The Digital Agenda for Europe - Driving European growth digitally*, [COM (2012) 784], Bruxelles.

2010 *A Digital Agenda for Europe*, [COM (2010) 245], Bruxelles.

2010 *Europa 2020. Una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva*, [COM (2010) 2020], Bruxelles.

2010 *Iniziativa faro Europa 2020. L'Unione dell'innovazione*, [COM (2010) 546], Bruxelles.

Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome

2013 *Contributo delle Regioni per un'Agenda digitale al servizio della crescita del paese nella programmazione 2014-2020*, Roma.

2014 *Agire le agende digitali per la crescita, nella programmazione 2014-2020*, Roma.

Fondazione Ugo Bordoni e Istat

2015 *Internet@Italia 2014. L'uso di Internet da parte di cittadini e imprese*, Fondazione Ugo Bordoni, Roma.

Istat

2016 *Indicatori demografici*, Istat, Roma.

2016 *Indicatori territoriali per le politiche di sviluppo*, Istat, Roma.

2015 *Cittadini e nuove tecnologie*, Istat, Roma.

2015 *Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese*, Istat, Roma.

2014 *Cittadini e nuove tecnologie*, Istat, Roma.

2013 *Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nella Pubblica Amministrazione Locale*, Istat, Roma.

Ministero dello Sviluppo Economico

2012 *Progetto Strategico per la Banda Ultra Larga*, Roma.

2011 *Progetto strategico Agenda digitale Italiana: implementare le infrastrutture di rete caratteristiche e modalità attuative*, Roma.

Presidenza del Consiglio dei Ministri

- 2015 *Strategia Italiana per la Banda Ultralarga*, Roma.
- 2015 *Protocollo di Intesa tra le Regioni Emilia Romagna, Lazio, Marche, Toscana, Umbria e l'AgID per la collaborazione nell'ambito dell'Agenda Digitale nella programmazione 2014/20*.
- 2014 *Strategia per la crescita digitale 2014-2020*, Roma.

Regione Marche

- 2015 *Azioni a supporto della strategia per la crescita digitale nelle Marche*.
- 2013 *Agenda Digitale Marche. Visione strategica*.

Regione Toscana

- 2015 *La società dell'informazione e della conoscenza in Toscana. Rapporto 2015*, Firenze.
- 2012 *Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale 2012-2015*, Firenze.

Regione Umbria

- 2014 *Piano telematico regionale quadro strategico di riferimento per lo sviluppo della rete pubblica regionale 2014-2016*, Perugia.
- 2014 *Quadro strategico regionale 2014-2020*, Perugia.
- 2013 *Piano digitale regionale 2013-2015*, Perugia.
- 2012 *Verso una Agenda Digitale dell'Umbria 2012-2015. Linee guida per lo sviluppo della società dell'informazione in Umbria*, Perugia.
- 2012 *Scenario di avvio dell'Agenda digitale dell'Umbria*, Perugia.
- 2012 *Programma degli interventi Agenda digitale dell'Umbria*, Perugia.

Riva M. e Roveda C.

- 2016 *Rapporto Annuale sull'Innovazione 2016*, Fondazione per l'innovazione tecnologica COTEC, Roma.

Telecom Italia

- 2013 *Italia Connessa. Agende Digitali regionali. Edizione 2013*, Telecom Italia.
- 2014 *Italia Connessa 2014. Agende Digitali regionali*, Telecom Italia.
- 2015 *Italia Connessa 2015. Agende Digitali regionali*, Telecom Italia.

Sitografia

ec.europa.eu/digital-single-market/en

ec.europa.eu/eurostat/web/regions/data/database

www.agendadigitale.eu/

www.regione.umbria.it/agenda-digitale

www.umbriadigitale.it/

www.umbriasalute.com/

www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agenda-Digitale

www.regione.toscana.it/agendadigitale

www.istat.it/it/

italiaconnessa.telecomitalia.com/

www.agid.gov.it