

Agenda digitale: infrastrutture, competenze e servizi digitali

FormezPA



Questo materiale didattico è stato realizzato da Formez PA nell'ambito del Progetto E-leadership, in convenzione con la Regione Sardegna.

Il Progetto E-leadership è finanziato dal POR FSE 2014-2020 (Decisione C 2014 N 10096 del 17/12/2014), Asse 4 - Capacità istituzionale e amministrativa, a valere sull'azione 11.3.3 "Azioni di qualificazione ed empowerment delle istituzioni, degli operatori e degli stakeholders".

Questo materiale didattico è distribuito con la licenza [Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

FormezPA



Autore: Luca De Pietro, Maria Antonietta Sanna Artizzu

Creatore: Formez PA

Diritti: Regione Autonoma della Sardegna

Data: Dicembre 2017

Agenda digitale: infrastrutture, competenze e servizi digitali

Le Agende digitali, dei diversi livelli istituzionali e governativi, presentano – se pur con le dovute differenze – una serie di ambiti di azione comuni e quindi in qualche modo trasversali. In particolare possiamo individuare in ogni documento strategico che riguarda il digitale i tre seguenti “ampi” ambiti di azione:

- Infrastrutture abilitanti
- Sviluppo e diffusione delle competenze digitali
- Servizi digitali

Questi tre macro-ambiti possono trovare ovviamente nei documenti strategici promossi dalle diverse amministrazioni livelli di approfondimento e di azione molto differenti. Per cui per esempio un’Agenda Digitale regionale potrebbe dare molto risalto all’ambito delle infrastrutture abilitanti, in particolare la banda ultra larga, mentre nel documento strategico di un’amministrazione comunale vi potrebbe essere maggior enfasi ed attenzione al tema dei servizi pubblici digitali verso i cittadini. Comunque, nonostante possiamo ritrovare in tutti i documenti strategici un minimo comune denominatore nei tre ambiti sopra proposti, le differenze sono imputabili alle seguenti motivazioni:

- differenti livelli di governo pongono attenzione e focus su azioni e progettualità diverse all’interno dei macro-ambiti;
- la situazione di partenza dei diversi contesti è ovviamente spesso differente (come emerge dalla fase di analisi di contesto e dall’analisi swot) e questo ovviamente richiede una combinazione di azioni diverse da proporre nell’Agenda Digitale;
- le priorità che il livello politico individua possono cambiare da amministrazione ad amministrazione e quindi anche queste scelte hanno una ricaduta diretta nella composizione delle azioni che rientrano nei tre grandi ambiti generali.

Proviamo adesso a passare in rassegna nel dettaglio quali azioni tipicamente rientrano nei tre macro-ambiti tipici di un’agenda digitale con una precisazione molto importante: cercheremo di evidenziare le azioni maggiormente presenti nei documenti di Agenda Digitale più recenti. Mentre i tre ambiti (infrastrutture, competenze e servizi) erano infatti presenti già nei primi documenti di policy emanati dall’Unione europea all’inizio degli anni 2000 o nei documenti di programmazione regionale (allora chiamati Piani per lo Sviluppo della Società

dell'Informazione), le azioni che oggi ritroviamo presenti nei documenti di Agenda Digitale sono significativamente diverse (e per fortuna!!) da quelle.

Per quanto riguarda il tema delle infrastrutture abilitanti, possiamo individuare alcuni tipiche azioni:

- sviluppo della banda ultralarga
- completamento rete wifi pubblico
- razionalizzazione data-center
- diffusione sistema di identità digitale, pagamenti online e ANPR
- ciber-sicurezza
- piattaforme di cooperazione applicativa e API Management

Sicuramente nell'ambito delle infrastrutture abilitanti l'azione principale è quella che riguarda la diffusione della banda ultra larga. In particolare per esempio tutte le Agende Regionali degli ultimi anni - ovviamente anche sulla scia degli obiettivi definiti dell'Agenda Digitale Europea – prevedono delle azioni rivolte a sviluppare le reti di nuova generazione per garantire connessioni veloci (almeno 30 mbps) e ultraveloci (oltre i 100 Mbps) in tutte quelle aree non coperte dal mercato. Prima dell'uscita della Strategia Nazionale per la Banda UltraLarga le regioni gestivano queste azioni spesso in forma sperimentale e/o in modo autonomo.

Dal 2015 invece l'attuazione è diventata sistemica e centralizzata - come abbiamo visto - al Ministero dello Sviluppo Economico e alla sua società in house Infratel Italia. In questo nuovo scenario a livello regionale e locale rimangono lo stesso delle azioni importanti di gestione del territorio per quanto riguarda le attività propedeutiche sulla progettazione attraverso l'attivazione e l'alimentazione del catasto del sopra e sottosuolo, l'attivazione sui permessi coinvolgendo tutti gli enti preposti, sul monitoraggio e controllo dello stato di avanzamento. Un'altra azione importante riguarda la possibilità di far emergere la domanda di connettività: ovvero di lavorare per trasformare una domanda locale potenziale e latente in una domanda reale di servizi di connettività al fine anche di indirizzare e facilitare gli investimenti degli operatori.

Un'azione spesso presente nelle Agende digitali in ambito infrastrutturale riguarda il completamento e lo sviluppo di reti wifi pubbliche gratuite da attivare in spazi pubblici aperti (come piazze, campi sportivi, vie etc) piuttosto che chiusi (come biblioteche, uffici, teatri, centri sociali etc). E' vero oramai che le nuove offerte degli operatori mobili molto generose per lo

scarico dei “dati” possono rappresentare un freno all’uitlizzo del wifi ma la diffusione delle reti wifi pubbliche rappresenta una risposta per alcune categorie di cittadini a rischio di esclusione digitale e risponde ad una necessità in alcune aree del territorio nazionale dove la copertura mobile è ancora bassa e scadente.

Il tema della razionalizzazione dei datacenter pubblici è un tema presente in molti documenti strategici sul digitale sia delle amministrazioni regionali che locali. La questione sicuramente risponde sia a una reale necessità (prevista anche dalla attuale normativa) di consolidare le infrastrutture hardware e software di molte piccole amministrazioni per motivi di sicurezza, performance ed economici; ma risponde anche alla opportunità di realizzare dei poli tecnologici a livello locale in cui far convogliare non solo gli investimenti pubblici ma anche quelli privati e con l’obiettivo di mantenere territorialmente competenze e skill tecnologiche di primo livello. Ovviamente azioni di questo tipo richiedono investimenti e strategie di medio lungo periodo che repentini cambiamenti dei paradigmi tecnologici possono mettere in discussione.

La diffusione dell’identità digitale pubblica (ovvero SPID – sistema pubblico di identità digitale), di piattaforme dei pagamenti online in particolare per la pubblica amministrazione (come PagoPA) e l’Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente magari a prima vista si fa fatica a collocarli nell’ambito delle infrastrutture abilitanti. Invece rappresentano dei “mattoncini” imprescindibili (e per questo vengono considerati infrastrutture)

- per lo sviluppo di nuovi servizi digitali in particolare della pubblica amministrazione ma non solo;
- e permetteranno al singolo cittadino (con SPID) di consolidare e rendere più sicure le proprie attività online sia verso la pubblica amministrazione che verso le imprese private.

Gli strumenti elencati sono iniziative del Governo, ma le amministrazioni regionali e locali hanno un ruolo importante per la loro diffusione e la loro applicazione nei singoli servizi: senza questa attività queste iniziative rischiano di non essere efficaci.

Il tema della ciber sicurezza viene indicato sia dall’Agenda Digitale Europea che da quella italiana come uno dei temi emergenti su cui investire. Non si tratta solo di attivare su scala locale competence center specialistici in tema di sicurezza informatica che possano svolgere attività di prevenzione e/o di pronto intervento tecnico in caso di emergenze, ma soprattutto di fare sensibilizzazione e formazione per diffondere il tema della sicurezza nelle sue diverse forme.

Un'altra azione tipica a livello infrastrutturale è quella orientata alla realizzazione di sistemi di cooperazione applicativa per favorire la condivisione dei dati tra i sistemi informativi delle diverse pubbliche amministrazioni. Questa azione da molti anni viene proposta (o forse dovremmo dire riproposta) nell'ambito dei documenti strategici sul digitale come prerequisito per una evoluzione dei servizi digitali verso i cittadini. Nell'ultimo periodo si sta consolidando un nuovo modello emergente di integrazione che prevede l'apertura dei sistemi informativi in una logica di "api management". Ovvero le "API" (in italiano interfaccia di programmazione di un'applicazione) permettono ai diversi software in uso di scambiarsi i dati e condividerli senza sforzi di personalizzazione e attività di coding aggiuntive riducendo i tempi e favorendo quindi la condivisione e il riutilizzo dei dati dei sistemi per lo sviluppo di nuovi servizi che rispondano alle reali esigenze degli utenti.

Per quanto riguarda il macro ambito dello sviluppo delle competenze digitali nei diversi documenti strategici troviamo riferimenti ad azioni diverse a seconda del target preso in considerazione:

- la cittadinanza, con programmi ed iniziative di inclusione digitale e di acculturazione sulle competenze per la cittadinanza digitale;
- i lavoratori, professionisti ed imprenditori con iniziative di e-leadership per sostenere la competitività del sistema;
- per il personale della pubblica amministrazione, con iniziative per la diffusione di competenze digitali nelle organizzazioni pubbliche;
- per i professionisti del digitale, per lo sviluppo di competenze specialistiche.

Negli ultimi anni trovano nell'agenda digitale ampio spazio le iniziative rivolte a favorire la diffusione della cultura digitale verso la cittadinanza: o attraverso la creazione di "luoghi" dedicati dove le persone si possono recare per trovare sia strumenti informatici (computer o tablet, connessione ad internet etc), sia assistenza e supporto nell'utilizzo dei servizi digitali, oppure attraverso dei programmi di informazione e formazione spesso itineranti sul territorio per avvicinarsi in particolare alle categorie più a rischio di esclusione.

Sembra invece che negli ultimi anni le azioni rivolte specificatamente ai dipendenti pubblici, abbiano meno appeal almeno nella loro forma "tradizionale". Più interessanti invece le iniziative di sviluppo delle competenze digitali per i dipendenti pubblici che valorizzano la parte di "comunità professionale", di wiki condiviso, di elearning e magari anche attraverso eventi non "convenzionali" di co-progettazione e sviluppo di nuove proposte (come ad esempio gli

“hackathon”, dove dipendenti pubblici assieme magari a soggetti esterni si dedicano allo “sviluppo” di prototipi di nuovi servizi).

Invece segnaliamo che tra le iniziative più interessanti che rispondono sia al tema dello sviluppo di competenze per le aziende e i lavoratori e anche i cittadini si stanno aprendo, in diverse regioni italiane, nuovi spazi di “contaminazione” chiamati tipicamente Living Lab o Innovation Lab. Questi sono spazi attrezzati non solo con strumenti informatici, ma anche con macchinari tipici della fabbricazione digitale (stampe 3d, laser-cutter, frese, scanner 3d etc) e con tecnologie emergenti (come IoT – Internet of things, robotica, tool di intelligenza artificiale etc) che diventano veri e propri laboratori di sperimentazione dove utenti, designer, maker, imprenditori, startup sviluppano prototipi “fisici” e nuovi servizi digitali. Un nuovo modello di formazione ed aggiornamento basato sul “fare” sul “making” che rivoluziona gli approcci tradizionali e produce spesso percorsi di innovazione e scoperta estremamente originali ed utili tipicamente partendo dalle esigenze degli utenti. In alcuni di questi laboratori partecipa anche la pubblica amministrazione - non solo mettendo a disposizione lo spazio e finanziamenti- ma aprendo i propri sistemi fornendo “dati aperti” o “api” per permettere ai frequentatori di questi spazi di “inventare” nuovi e imprevisi servizi oppure facendo partecipare i propri dipendenti a queste sessioni di lavoro.

L’ultimo macro ambito riguarda i servizi digitali. In particolare si tratta di azioni inerenti allo sviluppo e alla diffusione di servizi digitali inerenti ai così detti ecosistemi verticali. Gli ecosistemi verticali che vengono tipicamente proposti nelle diverse agende digitali sono i seguenti

- Pubblica amministrazione
- Sanità e sociale
- Mobilità e trasporti
- Turismo e Beni culturali
- Imprese manifatturiere o industria 4.0
- Agricoltura
- Ambiente, territorio e smart cities

Ovviamente queste è una classificazione generale che può trovare nei singoli documenti strategici nomenclature in parte differenti e soprattutto non sempre tutti questi ambiti di sviluppo di servizi digitali vengono proposti. Rispetto a quest’ultimo punto, lo anticipavamo anche prime: questo può dipendere dalle specificità del contesto oppure dalle scelte di priorità

politica che vengono incorporate nella strategia.

Proporre una carrellata esaustiva dei diversi servizi digitali sviluppabili nei singoli ecosistemi verticali rischia di essere impossibile e forse non utile. Solo per fare qualche esempio per ogni ambito di servizi possiamo passare dalla diffusione del Fascicolo Sanitario Elettronico e della ricetta dematerializzata per l'ecosistema Sanità, allo sviluppo di soluzione di telemonitoraggio per anziani nel mondo del sociale, alla bigliettazione elettronica ed unificata per i diversi servizi di mobilità pubblica (un unico biglietto elettronico per autobus, treno etc), allo sviluppo di soluzione di "personal assistant" nel mondo del turismo basate su intelligenza artificiale, all'introduzione di sistemi di robotica collaborativa nelle aziende produttive, all'uso di sensoristica intelligente per il controllo e il monitoraggio delle colture e alla diffusione di soluzione di mobilità intelligente in ambito urbano tramite parcheggi con sensori e car sharing.

Ovviamente la lista di possibili azioni per ogni ecosistema è veramente molto lunga, ma quello che va sottolineato, è che le ultime Agende Digitali stanno proponendo anche lo sviluppi di servizi digitali cross-ecosistema, ovvero trasversali ai singoli ambiti di specializzazione per rispondere alle reali e nuove esigenze del cliente. Per esempio un servizio digitale che integri la prenotazione di una visita medica specialistica (sanità), con la possibilità di opzionare anche il trasporto (mobilità) e magari una servizio di assistenza per accompagnare il paziente se limitato negli spostamenti (sociale).

Le Agende Digitali sono quindi dei documenti "vivi" che si adeguano ai cambiamenti della Società e dei contesti, e se spesso i macro-titoli sembrano sempre uguali dentro possono essere – come abbiamo visto -molto diversi.