

AGENDA DIGITALE LOMBARDA

2014-2018

1 PREMESSA

1.1 Scenario di riferimento e finalità

Regione Lombardia, prima in Italia, ha adottato a fine 2011 l'Agenda Digitale Lombarda 2012-2015¹ per promuovere, indirizzare e sostenere la crescita dell'innovazione tecnologica nel territorio lombardo, con la finalità di definire una strategia digitale in linea con gli obiettivi dell'Unione Europea al 2020 ed in particolare dell'Agenda Digitale Europea².

In continuità con questo percorso e all'interno di un quadro strategico coerente con la nuova programmazione comunitaria 2014-2020, si colloca la nuova Agenda Digitale lombarda 2014-2018 che punta, in stretta sinergia con la strategia regionale di specializzazione intelligente (smart specialisation strategy³), ad indirizzare e sostenere al meglio la crescita digitale del territorio lombardo, a partire dai settori a più forte specializzazione per trainare anche i settori più tradizionali, in particolare quello manifatturiero e favorire l'inserimento nel mondo del lavoro delle nuove professioni legate ai settori emergenti, per agevolare il ricambio generazionale e la modernizzazione del sistema economico.

È un dato di fatto che le società moderne stanno attraversando trasformazioni epocali; le nuove modalità di relazione, di lavoro e di apprendimento mettono in crisi i sistemi di welfare, i modelli produttivi e le strutture organizzative tradizionali. Questi processi evolutivi sono ancor più accelerati dalle tecnologie, a partire da quelle ICT, che sono ormai parte integrante della vita quotidiana con un'estensione e profondità uniche nella storia⁴.

In questo quadro, i servizi offerti dalla PA e dalle imprese devono evolvere per intercettare le nuove aspettative ed adeguarsi ai nuovi standard attesi di costo, efficienza e qualità,

¹ Iniziativa promossa da Regione Lombardia per indirizzare e sostenere la crescita dell'innovazione tecnologica sul territorio lombardo:

http://www.agendadigitale.regione.lombardia.it/shared/ccurl/464/719/Dgr_30_2011_approvazioneADL.pdf

² La Commissione europea ha proposto un'agenda digitale il cui obiettivo principale è sviluppare un mercato unico digitale per condurre l'Europa verso una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva
[http://www.agendadigitale.regione.lombardia.it/shared/ccurl/223/525/Agenda-Digitale-Europea-definitiva\[1\].pdf](http://www.agendadigitale.regione.lombardia.it/shared/ccurl/223/525/Agenda-Digitale-Europea-definitiva[1].pdf)

³ Trattasi di uno degli strumenti previsti dalla strategia Europa 2020 e costituisce la condizionalità ex-ante per l'accesso ai fondi di finanziamento FESR/FSE/FEASR della nuova programmazione comunitaria 2014-2020.

⁴ Vedi *Stato, cittadini e imprese nell'era digitale*, al paragrafo 2.1 I servizi integrati e digitali per cittadini e imprese sono un cambio radicale di paradigma, ricerca realizzata da European House - Ambrosetti

traguardando nuovi modelli di offerta con servizi multi-canale, personalizzati, partecipativi, aggregati, intuitivi e di facile utilizzo.

Modernizzare i servizi implica necessariamente un forte coinvolgimento del settore privato che se da un lato deve rendersi disponibile a supportare l'attore pubblico integrando in maniera efficiente competenze e risorse, allo stesso tempo tutto ciò favorirà a suo vantaggio l'attivazione di nuovi settori economici (internet economy) e quindi costituisce un potenziale volano di sviluppo per stimolare e facilitare nuove opportunità economiche e di business.

Di pari passo alla digitalizzazione dei servizi in rete, si colloca tutto il tema legato alla realizzazione delle infrastrutture telematiche, in particolare quelle NGN in Banda Ultra larga⁵. Difatti se lo sviluppo e l'accesso diffuso ai servizi digitali ad alta velocità è la condizione per la crescita sociale ed economica del territorio, l'infrastruttura a Banda Ultra Larga è il fattore abilitante di questa crescita in quanto la sua diffusione consentirà ai territori più avanzati di attrarre investimenti, favorire insediamenti di realtà industriali e commerciali competitive e stimolare la crescita sociale e culturale della cittadinanza anche grazie ad interventi sempre più incisivi di alfabetizzazione e sostegno all'apprendimento in rete e puntando sullo sviluppo di nuove competenze digitali soprattutto per chi lavora nelle MPMI e per i funzionari della PA. A conferma di quanto detto sopra, l'Unione Europea chiede agli Stati membri di garantire entro il 2020 l'accesso a Internet con velocità pari o superiori ad almeno 30 Mbit/s a tutti i cittadini europei, e lavorare affinché entro la stessa data almeno il 50% delle famiglie ed il 100% delle imprese utilizzi internet con connessioni al di sopra dei 100 Mbit/s.

1.2 Contesto regionale: analisi SWOT

Rispetto allo sviluppo della società dell'informazione, il contesto lombardo deve ancora trarre i benefici degli investimenti infrastrutturali degli ultimi anni. Benché nel 2011 quasi il 70% delle famiglie lombarde abbia accesso a internet a casa e quasi il 60% degli individui dichiarati di usare internet da tutti i giorni ad almeno una volta alla settimana, solo il 20% dei lombardi dichiara di utilizzarlo per fare acquisti on-line o per comunicare con le pubbliche amministrazioni. L'utilizzo di tecnologie informatiche e di telecomunicazione da parte delle imprese lombarde rispecchia l'andamento che si osserva a livello nazionale, senza grandi scostamenti.

Per quanto concerne il grado di familiarità nell'utilizzo di internet, la Lombardia nel 2007 mostrava valori positivi rispetto al contesto nazionale. Benché un lombardo su due dichiarasse di non possedere alcuna capacità nell'uso di internet, la media nazionale era del 60%. Invece, sempre secondo la stessa indagine, sembra simile l'andamento sul digital divide di genere: la proporzione di donne che dichiara di possedere elevate competenze nell'impiego di internet è meno della metà di quella maschile. Probabilmente questo andamento è influenzato da un altro discriminante importante nell'ambito del divario digitale, ossia l'età.

⁵ Infrastrutture necessarie per garantire l'accesso a internet a tutti i cittadini "ad una velocità di connessione superiore a 30 Mb/s" e, per almeno il 50% della popolazione "al di sopra di 100 Mb/s"

Da ultimo, la disponibilità nelle famiglie di una connessione a banda larga in Lombardia presenta il secondo valore più elevato dopo la provincia autonoma di Trento, rispettivamente il 53,5% e il 57,4%. Tra le famiglie, si osserva un forte divario tecnologico da ricondurre a fattori di tipo generazionale, culturale ed economico. Tra le famiglie costituite da sole persone di 65 anni e più, appena l'11,7% dispone di una connessione a banda larga, mentre tra le famiglie con almeno un minorenne la quota sale al 78,2%⁶.

L'analisi del contesto lombardo relativo al tema dell'Agenda Digitale consente di individuare una serie di fattori che possono costituire elementi di forza, debolezza, opportunità e minacce per la regione. Questi elementi sono presentati in modo sintetico nella tabella 1.2.1

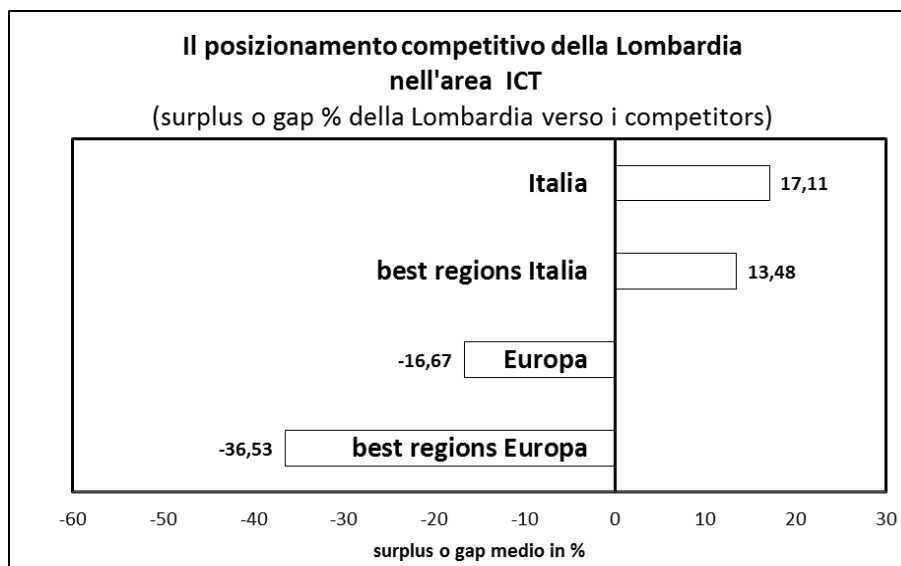
Tabella 1.2.1 – Agenda Digitale: punti di forza e di debolezza

Forza	Debolezza
Buon livello in termini di infrastrutture a banda larga e copertura regionale.	Scarsa presenza di infrastrutture a banda ultra-larga (BUL), non omogenea diffusione della banda larga, soprattutto in aree rurali
Buon livello di infrastrutturazione e utilizzo della rete da parte delle aziende – minore nelle micro-imprese con meno di 10 dipendenti.	Utilizzo degli <i>open data</i> più come strumento di trasparenza che come stimolo all'economia (pubblicazione e riusabilità di dati economici di fonte pubblica e privata)
Sufficiente utilizzo dell'accesso e dell'utilizzo dei servizi da parte dei cittadini (alfabetizzazione), se confrontato con la media italiana; peggio il raffronto con l'Europa. In recupero i nativi digitali (16-25).	Insufficiente livello di interconnessione tra le amministrazioni pubbliche, con impatto negativo sulla lotta all'evasione fiscale e sull'accessibilità dei cittadini ai servizi.
Presenza di un comparto legato alla comunicazione (editoria, TV, arte e spettacolo, comunicazione) di rilevanza nazionale, attraversato da dinamiche innovative.	Scarso utilizzo di servizi <i>online</i> ed <i>e-commerce</i> da parte dei cittadini lombardi
	Insufficiente livello di prevenzione e sicurezza contro la criminalità informatica da parte di imprese e PA, e scarso livello di consapevolezza tra i cittadini nell'importanza della <i>privacy</i> .
Opportunità	Minacce
Sfruttare il potenziale delle ICT per adeguare processi e prodotti incrementando il valore aggiunto.	Incapacità di inserirsi e permanere all'interno del processo innovativo (soprattutto editoria e comunicazione), legata alle difficoltà di rinnovamento di tecnologie e modelli di business.
Expo e <i>smart city</i> come palestre di sperimentazione e accreditamento di nuovi soggetti	Frammentazione dei comparti produttivi ed esistenza di un <i>digital divide</i> che colpisce ampie fasce di popolazione.

⁶ Istat (2013), *Noi Italia*.

Nella successiva tabella 1.2.2 si riporta il posizionamento di Regione Lombardia rispetto all'Italia, alle migliori regioni italiane, all'Europa e alle migliori regioni europee.

Tabella 1.2.2 – Agenda Digitale: il posizionamento competitivo della Lombardia (surplus o gap %)



Fonte: elaborazione Éupolis Lombardia

2 CONTENUTI DELL'ADL 2014-2018

Date queste premesse di carattere generale, per sfruttare al meglio le nuove tecnologie e creare valore aggiunto per cittadini e imprese, i risultati che Regione Lombardia e tutta la società lombarda vogliono conseguire, tenuto conto dei punti di forza e di debolezza del territorio lombardo, sono i seguenti :

- **Investire nelle reti e nelle infrastrutture digitali**

Si intende rafforzare le infrastrutture digitali, valorizzando i benefici delle nuove tecnologie cloud e di comunicazione, incentivando lo sviluppo di reti a banda ultra larga nelle principali aree industriali lombarde che presentano determinate caratteristiche di densità di aziende attive e di tipologia di attività produttive, in particolare per i settori ad alta specializzazione, per massimizzare i benefici a fronte degli investimenti fatti e ottenere vantaggi socio-economici sostenibili grazie a un mercato digitale unico e qualificato.

- **Sviluppare l'interoperabilità tra sistemi, applicazioni, servizi e procedure⁷**

È necessario promuovere l'adozione di standard comuni di interoperabilità non solo tra tutte le pubbliche amministrazioni lombarde ma anche da parte di soggetti privati al fine di realizzare ecosistemi digitali in diversi ambiti tematici (si pensi all'infomobilità, alle eccellenze alimentari, alla sanità, al turismo e accoglienza, alla cultura e spettacolo) che

⁷ Vedi *E015 digital ecosystem*, un ambiente digitale di cooperazione aperto, competitivo, non discriminatorio e concorrenziale per lo sviluppo di applicazioni software integrate. <http://www.expo2015.org/e015>

possano offrire informazioni, servizi e applicazioni all'utente finale in modo integrato, e porre le condizioni per la creazione e lo sviluppo di smart city e community, a partire anche dal modello definito e attuato con il progetto E015 Digital Ecosystem per EXPO. Sono già operative, mentre altre sono attualmente in fase di definizione, ulteriori linee guida di indirizzo a livello Ministeriale (tavolo SIL - Sistema Informativo Lavoro -), su cui poggiano scelte infrastrutturali e di cooperazione applicativa, che potrebbe essere necessario integrarle rispetto a E015.

- **Promuovere l'alfabetizzazione e lo sviluppo di nuove competenze digitali**

Occorre creare e sostenere la crescita di nuove competenze professionali in ambito ICT e intervenire su più fronti per ridurre l'analfabetismo digitale; puntare alla specializzazione intelligente e alla crescita digitale del territorio lombardo richiede da un lato che il capitale umano già specializzato nell'ICT non venga disperso ma valorizzato al meglio, dall'altro che si punti con decisione a formare nuova forza lavoro che sappia usare al meglio le nuove competenze digitali⁸ nate con il web e internet. Per garantire una forza lavoro sempre più preparata, efficiente ed efficace, è fondamentale che i percorsi formativi proposti siano sempre più vicini al reale bisogno richiesto dal mercato del lavoro. Regione Lombardia ha definito nuove casistiche rispetto ai modelli prodotti in ambito formazione e istruzione, attuando veri e propri percorsi di alta specializzazione attraverso procedure di erogazione sia in ambito scolastico e sia in ambito extra-obbligo formativo.

- **Rafforzare il settore ICT e diffondere l'ICT nelle imprese**

Rafforzare il settore ICT e la diffusione delle ICT nei processi produttivi delle PMI (in particolare nei settori con maggiore potenziale di crescita), coerentemente con la strategia di smart specialisation. Favorire la creazione di start up innovative nel settore dell'ICT, il commercio elettronico e modalità di acquisto innovative quali il pre-commercial public procurement⁹.

- **Valorizzare il patrimonio informativo pubblico**

Occorre valorizzare al meglio il patrimonio informativo di cui la PA è in possesso in modalità open per il riuso e lo sviluppo di servizi e applicazioni digitali innovative (open data e open services)¹⁰.

⁸ Quadro di Riferimento Europeo: competenze chiave per l'apprendimento permanente http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/publ/pdf/Il-Learning/keycomp_it.pdf

⁹ Il Pre-Commercial Public Procurement (PCP) è l'Appalto Pubblico per la realizzazione di una serie di attività di ricerca e sviluppo finalizzate alla progettazione, produzione e sperimentazione di prototipi di prodotto/servizio non ancora idonei all'utilizzo commerciale ma che potrebbero presto affacciarsi al mercato una volta perfezionati e industrializzati. Pertanto la gara non prevede mai una sola aggiudicazione ma sempre almeno 2.

¹⁰ Un esempio di eccellenza è in questo senso è il portale che Regione Lombardia ha messo online nel marzo 2012 che contiene una parte considerevole di dati dell'Amministrazione regionale: <http://www.dati.lombardia.it>. Con open service si intende l'esposizione su Internet di una **funzionalità** di un sistema informatico di una amministrazione che può essere invocato direttamente da altre fonti del web o da applicazioni, per estrarre informazioni o per richiedere l'esecuzione di operazioni.

- **Digitalizzare i processi amministrativi e diffondere servizi digitali interoperabili**

Realizzare servizi di e-Government interoperabili, integrati e progettati con cittadini e imprese, soluzioni di e-procurement¹¹, nonché potenziare i servizi riguardanti la sanità elettronica; favorire l'interoperabilità delle banche dati pubbliche, anche attraverso la gestione associata delle funzioni ICT (in particolare nei piccoli Comuni, anche attraverso l'utilizzo di soluzioni cloud¹²) per lo sviluppo di servizi per le smart city e community; realizzare interventi di innovazione tecnologica dei processi della Pubblica Amministrazione, nel quadro del Sistema Pubblico di Connettività quale framework¹³ condiviso di connettività e cooperazione: tali interventi possono includere soluzioni per l'offerta di servizi digitali capaci di garantire i necessari standard di sicurezza e la protezione di dati sensibili anche attraverso il potenziamento di Data Center Pubblici per la gestione virtualizzata dei dati in modalità cloud.

- **Potenziare la domanda di ICT dei cittadini in termini di utilizzo dei servizi on line, inclusione digitale e partecipazione in rete**

Occorre attivare azioni di alfabetizzazione, inclusione digitale e di crowdsourcing¹⁴ al fine di stimolare la diffusione e l'utilizzo del web, dell'e-commerce, dei servizi pubblici digitali e degli strumenti di dialogo, collaborazione e partecipazione civica in rete per favorire un processo di crescita dei cittadini (con particolare riferimento alle categorie svantaggiate).

L'Agenda Digitale è anche lo strumento per rendere più efficiente ed efficace la PA nell'ottica della semplificazione e della qualificazione dei servizi pubblici. Per semplificare si devono ridurre i passaggi procedurali, gli adempimenti inutili, tutto ciò che è superfluo per un buon funzionamento dell'amministrazione, utilizzando al meglio gli strumenti e le tecnologie digitali che il web 2.0 mette a disposizione.

Con questi presupposti, per poter ottenere i risultati sopra indicati sono state individuate le seguenti sei aree prioritarie di intervento con relativi obiettivi:

1. Competenze digitali

- 1.1 Riduzione del digital divide culturale e aumento della percentuale di cittadini che fruiscono di servizi on-line
- 1.2 Aumento delle conoscenze digitali sia tra i funzionari delle PA che di chi lavora per le PMI

¹¹ Insieme di tecnologie, procedure, operazioni e modalità organizzative, che consentono l'acquisizione di beni e servizi on-line tra aziende e istituzioni pubbliche.

¹² Indica un insieme di tecnologie che permettono, sotto forma di un servizio offerto da un provider, di memorizzare/archiviare e/o elaborare dati (tramite CPU o software) grazie all'utilizzo di risorse hardware/software distribuite e virtualizzate in Internet (Fonte Wikipedia).

¹³ Contesto logico e organizzato.

¹⁴ Trattasi di un processo per il quale un'istituzione o azienda affida la realizzazione o lo sviluppo di un progetto, oggetto o idea alla "folla", crowd in inglese, composta da un insieme indefinito di persone. Questo processo viene favorito dagli strumenti che mette a disposizione il web.

- 1.3 Sviluppo nuove competenze digitali e aumento della competitività delle aziende

2. Reti e servizi digitali interoperabili

- 2.1 Potenziare le reti a banda ultra larga
- 2.2 Digitalizzazione dei processi amministrativi e diffusione di servizi digitali della PA interoperabili
- 2.3 Sviluppo di contesti urbani e comunità intelligenti

3. Interoperabilità e standard

- 3.1 Adozione di standard per l'interoperabilità tra banche dati
- 3.2 Adozione standard per l'interoperabilità tra operatori pubblici e privati secondo il modello E015 Digital Smartcity per Expo

4 Patrimonio informativo pubblico

- 4.1 Aumento dell'accessibilità e usabilità dei dati pubblici
- 4.2 Rafforzamento della capacità delle pubbliche amministrazioni di diffondere e scambiare dati e informazioni in formato aperto
- 4.3 Sviluppo Big Data

5. Cittadinanza digitale

- 5.1 Promuovere l'utilizzo delle tecnologie web 2.0, degli strumenti di collaboration e dei principi dell'Open Government
- 5.2 Ottenere una maggiore inclusione e partecipazione dei cittadini alla progettazione e attuazione delle politiche pubbliche attraverso le tecnologie ICT
- 5.3 Ottenere una maggiore inclusione e partecipazione dei cittadini nel sistema sanitario

6. ICT per le imprese

- 6.1 Sviluppo dell'eCommerce
- 6.2 Sviluppo "internet delle cose" e big data

Si rimanda all'allegato "B" - parte integrante del presente documento – per la descrizione delle aree prioritarie di intervento, degli obiettivi e degli indicatori di risultato.